

# **Aktivoituminen - tavoite vai velvoite?**

Tutkimus sosiaalitoimistossa nuorten aikuisten kanssa tehtävän palvelusuunnitelman tekotilanteista.

Sini Heino

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön tutkimuksen laitos

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2009

**Tampereen yliopisto**

**Sosiaalityön tutkimuksen laitos**

**HEINO, SINI: Aktivoituminen – tavoite vai velvoite? Tutkimus sosiaalitoimistossa nuorten aikuisten kanssa tehtävän palvelusuunnitelman tekotilanteista.**

**Ohjaaja: Irene Roivainen**

**Pro gradu -tutkielma, 83 s., 1 liites.**

**Sosiaalityö**

**Huhtikuu 2009**

---

Kunnallisessa aikuissosiaalityössä työskennellään pääasiallisesti tulottomien henkilöiden kanssa. Sosiaalityöntekijä pyrkii aktivoimaan asiakkaitaan työmarkkinoiden suuntaan toimien lakien antamien rajojen ja mahdollisuuksien mukaisesti käyttäen apunaan omaa henkilökohtaista ammattitaitoaan. Yksi keino asiakkaiden aktivointiin on palvelusuunnitelmien tekeminen. Tutkimukseni tavoitteena on ollut tutkia sitä, miten sosiaalityöntekijä toteuttaa aktivointitehtäväänsä kunnallisessa aikuissosiaalityössä nuorelle aikuiselle tehtävän palvelusuunnitelman tekotilanteessa tuen ja kontrollin keinoin. Aineistona tutkimuksessa on neljä äänitettyä palvelusuunnitelman tekotilannetta.

Olen lähestynyt aihetta määrittelemällä palvelusuunnitelma-asiakkuuden reunaehdoiksi lainsäädännön, uuden julkisjohtamisen ja nuoren itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde voi määrittyä monella eri tavalla, joten olen käynyt läpi näitä erilaisia suhteita sekä tuen ja kontrollin näyttäytymistä kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Olen pohtinut myös sitä, mitä nuoruus on ja mitä asioita aikuistumiseen liitetään. Palvelusuunnitelmia olen lähestynyt yksilökohtaisen palveluohjauksen näkökulmasta.

Tutkielman metodologisena lähtökohtana on sosiaalinen konstruktionismi ja aineistoa olen analysoinut käyttäen retoriikan ja strategisuuden ideoita. Aineiston perusteella aktivointitehtävän toteutus jakautuu selvitys- ja ohjaustehtäviin. Selvitystehtävässä käydään läpi asiakkaan tilannetta keskittyen erityisesti taloudellisiin asioihin. Selvitystehtävä on edellytys tulevaisuuden suunnitelmille eli ohjaustehtävän toteutumiselle. Analyysissa olen keskittynyt tarkemmin ohjaustehtävään ja siinä käytettäviin strategioihin. Ohjaustehtävän strategiat jakautuivat melko selkeästi tukea ja kontrollia sisältäviin ohjaamisen tapoihin, mutta loppujen lopuksi mikään strategia ei puhtaasti ilmennä kumpaakaan näistä työn ulottuvuuksista. Työntekijät käyttivät useita erilaisia strategioita asiakaslähtöisyydestä pakottamiseen rinnastettaviin strategioihin. Kaikkien strategioiden yhteisenä tavoitteena on saada nuori aktivoitumaan työmarkkinoiden suuntaan ja tekemään tiettyjä asioita tämän tavoitteen saavuttamiseksi. Kaikki sosiaalityöntekijän käyttämät strategiat muotoutuivat sen mukaan, mitä asiakas oli edellisen tapaamisen jälkeen tehnyt ja mitä hänen tilanteessaan oli tapahtunut. Työntekijän vain tulee soveltaa kulloiseenkin tilanteeseen sopivaa aktivoinnin keinoa.

Avainsanat: palvelusuunnitelmat, yksilökohtainen palveluohjaus, sosiaalinen konstruktionismi, tuki, kontrolli ja strategiat.

**University of Tampere**

**Department of Social Work Research**

**HEINO, SINI: To become active – aim or obligation? A research of young adults service planning situations which are made in social welfare office.**

**Master's thesis, 83 pages, 1 appendices.**

**Supervisor: Irene Roivainen.**

**April 2009.**

---

In municipal social work with adults social workers are working usually with those people who don't have any income. Social workers try to activate their clients towards labour markets by using the laws and professional skills. One way to activate the clients is service planning. My aim has been to research how the social worker activates young adults by using support and control when doing service planning. The material of this study is four service planning situations that I recorded.

There are four main things that impact service planning work. Those things are laws, new public management and autonomy. There can be many different kind of relationships between the social worker and the client. I wrote about those different relationships and I have also discussed about what is support and control in municipal social work with adults. I have been writing about what is youth and what kind of things are related to adulthood. Service planning I approached by writing about case management.

The methodological basis of this study is social constructionism. I analysed the material by using the idea of rhetoric and strategies. The task of activation is divided to the task of report and the task of guiding. In the task of report social worker defines what is the clients situation and concentrates especially financial issues. The task of report is a requirement to carry out the task of guiding and future planning. In the analysis I focused more closely to the task of guiding and the strategies that social worker is using. The strategies of guiding divided pretty clearly to strategies that are supportive and those that are more controlling ways to guide the young. Still there is no pure support or pure control because the same act can be seen so many different ways. The workers used many strategies from client oriented approach to strategies that are almost coercion. The shared aim of all these strategies is to activate young people towards labour markets by doing certain things to achieve this goal. What happened before and what is happened after the latest meeting was the crucial thing that defined what strategies the social worker used. The social worker just have to choose the right strategy of activation to the right situation.

Key words: service planning, case management, social constructionism, support, control and strategies.

## Sisällysluettelo

1 Johdanto	1
2 Palvelusuunnitelma-asiakkuuden reunaehdot	2
2.1 Nuoret palvelusuunnitelma-asiakkaat ja lainsäädäntö	2
2.2 Taloudellisuus, tehokkuus ja palvelusuunnitelmat	5
2.3 Sosiaalitoimiston asiakkuus ja itsemääräämisoikeus	8
3 Auttamista vai rajoitteita?	10
3.1. Työntekijä – asiakas -suhteiden ulottuvuuksia	10
3.2 Tuki ja kontrolli sosiaalityössä	14
3.3 Tutkimustuloksia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta	16
3.4 Nuori sosiaalityöntekijän asiakkaana	18
3.5 Yksilökohtainen palveluohjaus asiakastilanteen selvittäjänä	22
4 Tutkimusasetelma	28
4.1 Tutkimuskysymys	28
4.2 Tutkimusaineisto ja sen keruuprosessi	29
4.3 Sosiaalinen konstruktionismi ja aineiston analyysitapa	33
5 Aineiston analyysi	37
5.1 Selvitystehtävä	37
5.2 Ohjaustehtävä	42
5.2.1 Tietämisen strategioita	42
5.2.2 Yhteistyön tekemisen strategioita	46
5.2.3 Kannustamisen strategioita	52
5.2.4 Huomioimisen strategioita	55
5.2.5 Auktoriteettiuden strategioita	59
5.2.6 Herättelyn strategioita	64
5.2.7 Yhteenveto ohjaamisen strategioista	67
6 Yhteenveto ja johtopäätökset	72
7 Lähteet	79
Liitteet	84

### Taulukot

Taulukko 1: Tukevat strategiat, s. 68.

Taulukko2: Kontrollioivat strategiat, s. 71.

# 1 Johdanto

Sosiaalitoimistoissa työskennellään sellaisten ihmisten kanssa, joiden omat tulot eivät ole riittävät heidän oman toimeentulonsa turvaamiseen. Sosiaalityöntekijän asiakkaat ovat useimmiten täysin tulottomia henkilöitä, joiden kanssa pyritään löytämään polkuja johonkin aktiivitoimintaan, jonka avulla toimeentulotuen tarvetta voisi vähentää tai poistaa kokonaan. Yksi aktivoinnin keino on palvelu- tai asiakassuunnitelman tekeminen. Palvelusuunnitelma tehdään kirjallisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan ja asiakkaan yhteistyössä. Palvelusuunnitelmat keskittyvät siihen, mikä asiakkaan tilanne on ollut aikaisemmin, missä ollaan nyt ja mihin jatkossa pitäisi suunnata. Kiinnostukseni palvelusuunnitelmiin heräsi Tampereella toimineen Akseli -hankkeen myötä. Hankkeen aloittaessa olin töissä sosiaalitoimistossa, jonka kanssa hankkeen työntekijät olivat hankkeen ensimmäisenä vuotena tiiviissä yhteistyössä. Tällöin Akselin kehittäjätyöpari laati sosiaalitoimistossa käytettävän palvelusuunnitelmapohjan. Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishanke Akseli toimi ajalla 1.5.2007-31.10.2009. (Aikuissosiaalityön kehittämishanke Tampereen seutukunnassa; Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishanke Akseli.) Tuolloin myös itse tein ensimmäiset palvelusuunnitelmani. Palvelusuunnitelman tekotilanteet nousivat erityiseksi mielenkiinnon kohteeksi, koska ne olivat vaihtelua toimeentulotukeen keskittyvään aikuissosiaalityöhön.

Asiakkaiden aktivoinnin käänköpuolina ovat tuki ja kontrolli. Tämä työn ristiriitaisuus herätti minussa paljon pohdintoja sosiaalitoimistossa toteutettavan sosiaalityön luonteesta. Toisaalta sosiaalityöntekijän pitäisi toimia asiakasta auttavana tahona toteuttaen asiakaslähtöisyyttä työssään, toisaalta taas sosiaalityöntekijän velvollisuus on joskus lähestulkoon pakottaa asiakasta aktivoitumaan työmarkkinoiden suuntaan. Gradu tarjosikin oivan tavan yhdistää sosiaalityön kiinnostavan työmenetelmän (palvelusuunnitelma) sekä tuen ja kontrollin ristiriidan tutkimisen. Palvelusuunnitelma pelkästään ei ole muutosta aikaansaava tekijä, vaan suunnitelmaa tehtäessä tarvitaan myös työntekijän ammattitaitoa. Tutkimuskysymykseni onkin, miten sosiaalityöntekijä toteuttaa hänellä kunnallisessa aikuissosiaalityössä olevaa aktivointitehtävää nuoren aikuisen kanssa tehtävän palvelusuunnitelman tekotilanteessa tuen ja kontrollin keinoin? Olen äänittänyt neljä palvelusuunnitelman tekotilannetta ja tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat 18-22 -vuotiaita. Kutsun heitä tutkimuksessa nuoriksi tai nuoriksi aikuisiksi. Täysin vastaavaa aikaisempaa tutkimusta aiheeseen liittyen ei löytynyt.

Lähestyn aihetta määrittelemällä aluksi palvelusuunnitelma-asiakkuuden reunaehdoja. Reunaehtoina toimivat lainsäädäntö, uusi julkisjohtaminen ja itsemääräämisoikeus. Sen jälkeen käyn läpi sitä, minkälaisissa suhteissa sosiaalityöntekijä voi asiakkaan kanssa toimia sekä sitä, mitä tuki ja kontrolli ovat. Koska aineistoni asiakkaat ovat nuoria aikuisia, pyrin määrittelemään mitä nuoruus on ja mitä odotuksia vastuulliseen aikuisuuteen siirtymiselle asetetaan. Luonnollisesti palvelusuunnitelmat liittyvät yksilökohtaiseen palveluohjaukseen, jonka prosessia pyrin kuvaamaan. Työni metodologisena lähtökohtana on sosiaalinen konstruktionismi, jonka mukaan sosiaalista todellisuutta rakennetaan kielen avulla. Tarkoitukseni on tutkia ohjaamisen strategioita, jotka rinnastuvat retoriikkaan, responsiivisuuteen ja faktuaalistamisstrategioihin. Aineistosta nousseet strategiat menevät kuitenkin näistä vielä pidemmälle ja ovat aineistoa kokonaisvaltaisemmin kuvaavia. Tutkimuskysymystä taustoittavien lähtökohtien esittelyn jälkeen siirryn varsinaiseen aineiston analyysiin, jossa esittelen aineistosta löytyneitä selvitys- ja ohjaustehtäviä. Lopuksi käyn läpi analyysistä nousseita johtopäätöksiä.

## **2 Palvelusuunnitelma-asiakkuuden reunaehdot**

### ***2.1 Nuoret palvelusuunnitelma-asiakkaat ja lainsäädäntö***

Koska kaikki aineistoni nuoret ovat sosiaalitoimen asiakkaina ja siten toimeentulotuen saajia, käyn lyhyesti läpi niitä lakeja ja lainkohtia toimeentulotuen näkökulmasta pääpiirteissään, jotka koskevat aineistoni asiakkaita. Keskityn erityisesti niihin asioihin, jotka koskevat alle 25 -vuotiaita toimeentulotuen saajia. Sosiaalitoimistotyöskentelyä ohjaavat erityisesti Laki toimeentulotuesta (1412/1997), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Hallintolaki (434/2003), Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja Perustuslaki (731/1999). Kenelläkään tutkimuksen nuorista palvelusuunnitelman tekeminen ei keskity esimerkiksi päihdekuntoutukseen liittyviin asioihin, mutta myös Päihdehuoltolaki (41/1986) on hyvin olennainen osa kunnallista aikuissosiaalityötä.

Moni nuori asioi sosiaalityöntekijällä tulottomuutensa vuoksi. He ovatkin varmasti yksi palvelusuunnitelmien erityinen kohderyhmä. Nuoret alle 25 -vuotiaat ja ammattikouluttamattomat ovat tietynlaisessa erityisasemassa lainsäädännössä, sillä vasta 25 vuotta täyttäneet voivat saada työmarkkinatuen tulokseen ilman ammatillista koulutusta tai töissä olemista – edellyttäen että he huolehtivat työnhaun voimassaolosta, eivätkä hanki itselleen karenssia tai työssäolohtoa työttömyysetuuteen (1290/2002). Tulottomat ja ammattikouluttamattomat alle 25 -vuotiaat eivät

siis Työttömyysturvalain mukaan voi saada työmarkkinatukea työttömyysajalta, jos ilman pätevää syytä kieltäytyy, eroaa tai on erotettu työstä tai koulutuksesta, kieltäytynyt työharjoittelusta tai muista aktivointitoimenpiteistä tai jättää hakeutumatta hänelle soveltuvaan ammatilliseen koulutukseen. Alle 25-vuotiaalla, jolla ei ole oikeutta saada työmarkkinatukea työttömyysajalta, voi saada työttömyysaikaista työmarkkinatukea sen jälkeen, kun hän valmistunut ammattiin, ollut työssäoloehtoon luettavassa työssä tai ollut työharjoittelussa, työkokeilussa tai työvoimapoliittisessa aikuiskoulutuksessa vähintään viisi kuukautta (työssäolovelvoite). (1290/2002.) Aineistoni asiakkaista yhdellä oli ensisijaisesti toimeentuloa turvaavana tulona työmarkkinatuki ja takanaan ammatillisen koulutuksen suorittaminen. Muilla aineiston nuorista ei ollut oikeutta työttömyysturvaan aineiston keräämisen hetkellä.

Asiakkaiden sujuvaa ja kunnioittavaa asiointia työntekijöiden taholta turvataan lakitasoisesti. Laeissa sosiaalitoimiston asiakkaan kohtelun lähtökohtana ovat asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, ihmisarvon loukkaamattomuuteen, yksityisyyden kunnioittamiseen, mielipiteiden huomioonottamiseen ja itsemääräämiseen. Asiakkaan on myös annettava itse osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. (812/2000.) Perustuslain 6§:n mukaan ihmisillä on oikeus yhdenvertaisuuteen, eikä ketään saa syrjiä jonkin henkilöön liittyvän asian takia ilman hyväksyttävää syytä (731/1999). Hallintolaki ohjeistaa ensisijaisesti sosiaalityöhön liittyen hyvän hallinnon periaatteiden mukaan toimimisessa sekä toimeentulotukihakemuksen liitteiden toimitusajoissa ja asian käsittelyssä (434/2003).

Asiakkaan kohtelua konkreettisempaa on toimeentulotuen määrää säätelevä lainsäädäntö. Tämä lainsäädäntö vaikuttaa asiakkaan todellisuuteen ja arkeen voimakkaasti, sillä toimeentulotuen suuruus määrittää asiakkaan taloudellista toimintakykyä. Perustuslain 19§ takaa jokaiselle, joka ei kykene itse hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa oikeuden välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (731/1999). Tällä turvalla tarkoitetaan myös toimeentulotukea. Toimeentulotuki on yhteiskunnassamme viimesijainen etuus, jonka tarkoituksena on turvata “henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo” (1412/1997). Toimeentulotukilain 2§:n mukaan toimeentulotukioikeus syntyy kuitenkin vain, jos henkilö ei “voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla” (1412/1997). Toimeentulotukilaki lähtee siitä, että jokaisella on ensisijaisesti velvollisuus kykynsä mukaan huolehtia omasta

elätyksestaan. Toimeentulotuki jakautuu perus-, täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen. (1412/1997.) Päättyessään täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta sosiaalityöntekijä voi käyttää harkintavaltaansa. Joissakin tilanteissa harkintaa käytetään myös perustoimeentulotukea laskettaessa.

Laki velvoittaa ihmisen yrittämään toimeentulonsa turvaamista muilla keinoilla kuin toimeentulotukeen turvautumalla. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on pitää huoli siitä, että näin myös tapahtuu. Sosiaalityöntekijällä on oikeus, jopa velvollisuus alentaa asiakkaan perusosaa, mikäli “Henkilö on ilman perusteltua syytä kieltäytynyt yksilöidysti ja todistetusti tarjotusta työstä tai sellaisesta työvoimapoliittisesta toimenpiteestä, joka kohtuullisen pitkän ajan turvaisi hänen toimeentulonsa tai jos hän on laiminlyönnillään aiheuttanut sen, ettei työtä tai työvoimapoliittista toimenpidettä ole voitu tarjota”. Perusosaa voidaan alentaa ensin 20 %:lla ja sen jälkeen enintään 40 %:lla. (1412/1997.) Perusosan alentamiset aiheuttavat usein kitkaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille. Perusosan alentamisen tarkoituksena on toisaalta rangaista, toisaalta kannustaa toimeentulon turvaamiseen muilla keinoilla. Laeissa näkyvät selvästi asiakkaan aktivoimiseen pyrkivät tavoitteet. Jotta asiakas saisi täyden toimeentulotuen perusosan, on hänen tehtävä oma osuutensa. Toimeentulotuen saaminen ei siis ole täysin vastikkeetonta.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa tekemään sosiaalihuollon asiakkaalle tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelman. Suunnitelma on laadittava, mikäli kyseessä on pidempiaikainen asiakkuus ja mikäli suunnitelman laatiminen ei muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista veloitetaan, että “ Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.” (812/2000.)

Osa palvelusuunnitelma-asiakkaista voi osallistua myös Työvoimatoimistossa tehtävän aktivointisuunnitelman tekoon. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) oikeuttaa yli 18-vuotiaat aktivointisuunnitelman tekoon ja tarvittaessa kuntouttavaan työtoimintaan osallistumiseen. Mikäli asiakas laiminlyö osallistumisensa kuntouttavaan työtoimintaan, hänen perusosaansa voidaan alentaa. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat luonnollisesti vain ne henkilöt, joiden



työkyky on alentunut ja jotka tarvitsevat totuttelua työelämään palaamiseen tai mukaan tulemiseen.

Laeissa näyttäytyvät sekä asiakasta tukevat että kontrolloivat piirteet. Toisaalta asiakkaalle pitäisi taata hyvä kohtelu ja avun saaminen, toisaalta asiakas näyttäytyy henkilönä, jonka toimintaa on kontrolloitava ja ohjattava oikeaan suuntaan. Säädöksistä huokuu selvästi yhteiskunnassa yleisesti vallitseva ajatus siitä, että ihmisen olisi hankittava toimeentulonsa ensisijaisesti työllä. Se, että sosiaalityöntekijä voi käyttää omaa harkintavaltaa toimeentulotukea myöntäessään mahdollistaa asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin vastaamisen. Vaikka edellä tekemäni esittely lakeihin liittyen onkin hyvin suppea, se kuvastaa silti sitä lakien kirjoa, jossa niin sosiaalityöntekijöiden kuin asiakkaidenkin pitää luovia erilaisissa tilanteissa.

## **2.2 Taloudellisuus, tehokkuus ja palvelusuunnitelmat**

Sosiaalityötä pidetään perinteisesti työnä, joka perustuu aitoon toisesta ihmisestä välittämiseen ja vastikkeettomuuteen. Sosiaalityölle on ollut vierasta markkinoihin perustuva ajattelu. Kuitenkin perinteinen hyvinvointivaltioajattelu on siirtynyt tai siirtymässä taaemmaksi markkinoihin perustuvan ajattelutavan tultua osaksi myös sosiaali- ja terveyspalveluita. Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat paljolti vain yhteiskunnallinen menoerä, eikä varsinkaan kunnallinen toimeentulotuki- ja sosiaalityö tuo lainkaan varsinaisia tuloja itsessään. Niinpä asiaan on saatava tehokkaasti muutosta. Yksi näistä markkinoihin perustuvista palvelujen tuottamistavoista on new public management, eli uusi julkisjohtaminen.

Uusi julkisjohtaminen on viety läpi erityisellä huolella esimerkiksi Iso-Britanniassa (Harris 2005), mutta myös Suomessa ja tutkimukseni toteuttamispaikassa Tampereella on nähtävissä vahvoja viitteitä julkisjohtamisen oppien seuraamisesta. Uuden julkisjohtamisen prosessi on peräisin uusliberalistisesta taloustieteellisestä ajattelusta (Harris 2005, 154). Nämä opit muuttavat yleistä käsitystä sosiaalityöstä, sitä miten päättäjät suhtautuvat sosiaalityöhön ja ne voivat myös muuttaa sosiaalityöntekijöiden itsensä käsitystä työstä, jota he tekevät (mt. 154). Käytin sosiaalityöntekijöiden kohdalla termiä “voivat muuttaa käsitystä työstä” sen vuoksi, että uskon työntekijöiden työn tekemisen taustalla olevan edelleen ajatuksen aidosta auttamisesta. Kuitenkin ulkoapäin tulevat määritelmät siitä mitä työn tulisi olla ja mitä sillä pitäisi saavuttaa, vaikuttavat siihen miten työtä *voi* tehdä.

Uuden julkisjohtamisen esteenä on sen ajatuksiin sopimaton sosiaalityö, joten sosiaalityötä muotoillaan uudelleen uuden julkisjohtamisen menetelmien avulla. Tavoitteena on taloudellisempi ja tehokkaampi sosiaalityö. Taloudellisuuteen ja tehokkuuteen voidaan pyrkiä esimerkiksi tilaaja-tuottaja -mallin avulla. Kyseisessä mallissa tilaajalla on valta määrittää toimintaan myönnettävistä resursseista, koska tilaaja nimensä mukaan päättää tilaamansa tuotteen määrästä. (Harris 2005, 156-157.) Myös Tampereella siirryttiin tilaaja-tuottaja -malliin kokonaisuudessaan vuoden 2007 alussa. Voimakas kontrollisuhde löytyy näin ollen ylemmältäkin tasolta tilaamisen ja tuottamisen mallin muodossa, ei vain pelkästään ruohonjuuritasolla sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta.

Harrisin (2005, 159) mukaan julkisjohtamisessa sosiaalityön pyrkimys kohdata asiakas kokonaisuutena haluttiin pirstoa "tarvekartoituksen tekemiseksi, toimeksiantojen teettämiseksi ja markkinoilla toimimiseksi". Tämä näkökulma unohtaa sosiaalityössä peräänkuulutetun kokonaisvaltaisen työotteen, ellei jopa ihmisyydenkin. Sosiaalitoimen asiakkaat ovat ihmisiä, eivät pelkkiä ongelmia. Eräsaaren (2006, 87) mukaan uuden julkisjohtamisen soveltaminen aiheuttaa sen, etteivät kunnat ja valtio enää valvo ihmisten oikeuksien toteutumista. Julkisjohtamisessa ihmisten erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin vastaaminen nähdään ongelmaan vastaavana tuotteena. Julkisjohtamisen sanotaan tarkoittavan siirtymistä byrokratiasta kohti eriytyneempiä markkinoita, jotka ovat käyttäjäystävällisempiä ja joustavampia kuin hyvinvointivaltion tavat tuottaa palveluita (Eräsaari 2006, 90). Markkinaistuminen kuulostaa kuitenkin hyvin vieraalta sosiaalityötä ajatellen. Koska kunnallisten viranhaltijoiden työtä ei voida teettää yksityisellä sektorilla, yritetään sosiaalityöntekijöidenkin työtehtävät tuotteistaa, joista sitten tilaaja voi tilata haluamansa määrän sosiaalityön "tuotteita". Yksi tuote voisi olla nimenomaan palvelusuunnitelma.

Nuoret aikuiset ovat oma erityisryhmänsä, jotka varmasti ovat enemmistössä palvelusuunnitelma-asiakkaina. Saatetaan ajatella, että nuoriin tulee satsata ja panostaa enemmän kuin esimerkiksi ikääntyviin asiakkaisiin. Nuorilla aikuisilla on vielä tulevaisuutta enemmän edessään, heidän valintoihinsa voidaan vaikuttaa enemmän ja heillä on myös enemmän vaihtoehtoja valittavanaan. Ikääntyviä asiakkaita useammin nuoret aikuiset ovat ammattikouluttamattomuutensa ja työttömyytensä vuoksi tulottomia. Palvelusuunnitelmat voidaan nähdä yhtenä tuotteena, jolla sosiaalityöntekijät pyrkivät tekemään itseään tarpeettomiksi asiakkaille. Suunnitelmien tekeminen ei ole huono asia, mikäli tavoitteena on aito asiakkaan tilanteen parantaminen ja taustalla muistetaan asiakkaan ihmisyyden. Palvelusuunnitelmilla tai palveluohjauksella on tutkimusten mukaan saavutettu hyviä tuloksia. Ongelmallisena palvelusuunnitelma voidaan kuitenkin nähdä

tilanteessa, jossa se nähdään pelkkänä välineellisenä persoonattomana tuotteena, jonka avulla voidaan vähentää esimerkiksi toimeentulotukimenoja.

Eduskunnan säätämät lait ovat joiltakin osin niin väljiä, että ne sallivat kuntatason päättäjille suuriakin mahdollisuuksia valita miten palveluja tuotetaan. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluissa voi olla todella suuria eroja kuntien välillä. Joissakin kunnissa sosiaalityöntekijöillä on aikaa todella paneutua asiakkaittensa tilanteisiin, toisissa kunnissa työmäärää voi kutsua taakaksi. On selvää, kummassa tapauksessa sosiaalityöllä saavutetaan parempia tuloksia. Palvelusuunnitelmien tekemisellä ei ole merkitystä, mikäli muu asiakassuhteen hoitaminen kärsii liian suuren työmäärän vuoksi. Voi myös olla, että omaa työtaakkaa ei haluta lisätä jollakin sellaisella kuin palvelusuunnitelmien tekemisellä. Kuntatasolla sen edelle, tehdäänkö suunnitelmia vai ei, menee ehdottomasti sosiaalityöntekijöiden muu työtilanne ja työssä jaksaminen. Uuden julkisjohtamisen oppien toteuttaminen saattaa unohtuttaa kunnallisilta päättäjiltä sen, että kaikkein taloudellisinta ja tehokkainta olisikin sosiaalitoimistojen henkilökunnan työhyvinvointi sen sijasta, että keskityttäisiin lisäämään yhtä sosiaalityön asiakastyön osa-aluetta muun kuormituksen lisäksi.

Taloudellisuuden ja tehokkuuden vaatimuksia voidaan tarkastella esimerkiksi kärjellään seisovana kolmiona, jossa ylimpänä olisivat lait, keskellä kuntatason päätökset ja alemmaa kärjestä löytyisivät asiakas ja sosiaalityöntekijä ja he vielä yksittäisinä toimijoina. Vaikka lait ovat usein hyvinkin ylimalkaisia ja kuntatason päätökset tehdään kaukana asiakkaasta ja usein sosiaalityöntekijästäkin, päätöksillä on valta vaikuttaa yksittäisten toimijoiden jokapäiväiseen elämään. Ruth Lister (2004, 130) jakaa kyseisen ongelman nelikentäksi, joka jakautuu jokapäiväiseen elämään, henkilökohtaiseen tasoon, politiikkaan ja kansalaisuuteen sekä strategioihin. Nelikentässä on järjestelmätaso, joka tarkoittaa niitä rakenteellisia ja kulttuurisia konteksteja, jotka muokkaavat niitä mahdollisuuksia, joita ihmisillä on harjoittaa omaa kollektiivista toimijuuttaan. Vastustuksen tasolla yksittäinen ihminen torjuu hänelle annettuja negatiivisia määritteitä. Poispääsyn tasolla sekoittuvat vastustus ja sopeutuminen. Pääasiallisina tilanteesta poispääsyn keinoina nähdään työllistyminen tai koulutus. Arjessa selviämisen taso on jokapäiväistä elämää. Lister kuvaa elävästi, että näkymättömyysviitta arkipäivästä selviytymisen ympäriltä katoaa vasta, kun tilanteesta tulee ongelma. Tämä jokapäiväisen selviytymisen tila otetaan usein annettuna, eikä sitä tunnisteta toimijuuden ilmaisuksi. (Lister 2004, 130.) Tässä tutkimuksessa tarkastelen erityisen läheltä henkilökohtaisen osion poispääsyn tasoa, mutta se saa piirteitä myös arjessa selviämisen ja vastustuksen tasoista. Stateginen taso jää lähinnä taustoitukseksi.

### **2.3 Sosiaalitoimiston asiakkuus ja itsemääräämisoikeus**

Pohdittaessa sosiaalitoimistotyöskentelyyn liittyviä tuen ja kontrollin elementtejä, tulevat väistämättä pohdittaviksi myös eettiset periaatteet ja erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeus. Eettisten periaatteiden lisäksi myös Perustuslaki, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja Hallintolaki peräänkuuluttavat itsemääräämisoikeuden toteutumista. Eettiset periaatteet lähtevät ihmisarvon kunnioittamisesta. Ihmisarvon kunnioittaminen on perustavanlaatuisin arvo, josta johdetaan muita arvoja (Horne 1999, 3). Yhteistä eettisille periaatteille Raunion (2004, 83) mukaan on asiakaslähtöisyys. Eettiset ohjeet neuvovat sosiaalityöntekijöitä siinä, miten heidän tulisi kohdella asiakkaita. Asiakaslähtöisyys näkyy siinä, että eettiset periaatteet edellyttävät sosiaalityöntekijän toimivan asiakkaiden etujen mukaisesti (Banks 2006, 49). Asiakaslähtöisyys tarkoittaa myös sitä, että työskennellessään asiakkaan kanssa sosiaalityöntekijän on otettava asiakkaan mielipiteet huomioon päätöksiä tehdessään. Asiakaslähtöisyys käsittää sisälleen sen, että asiakkaan tilannetta selvitetessä lähdetään liikkeelle asiakkaan omista tarpeista ja tilanteista, sekä kunnioitetaan asiakkaan osallisuutta ja hänen asiantuntijuuttaan (Juhila 2006, 249-250).

Toisten kunnioittava kohteleminen on sitä, että heille myönnetään autonomiaa (Sennett 2004, 124). Talentian (2005, 8) eettisten ohjeiden mukaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisella tarkoitetaan sitä, että "Ammattilaisen on omista arvoistaan ja elämänvalinnoistaan riippumatta kunnioitettava ja edistettävä asiakkaansa oikeutta tehdä omat valintansa edellyttäen, että tämä ei uhkaa muiden oikeuksia tai oikeutettuja etuja. Täysivaltainen asiakas on vastuussa omista valinnoistaan ja niiden seurauksista." Jorma Sipilän (1985, 167) mukaan itsemääräämisoikeuden minimitaso on se, että asiakas tulee kuulluksi omassa asiassaan. Autonomisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että avun tai tuen pyytäminen on ihmisen omassa hallinnassa. Kun ihminen pystyy itse vaikuttamaan saamaansa apuun, se turvaa samalla tasa-arvoa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. (Sennett 2004; 123, 127.) Sosiaalityöntekijän on myös oltava tarkkana siinä, minkälaisen suhteen hän luo asiakkaaseen. Mikäli asiakas käsittää työntekijän isona auktoriteettina, asiakkaan autonomia voi vähentyä. (Heinonen & Spearman 2001, 116.) Aikuissosiaalityössä yleensä sama henkilö joka tekee asiakkaalle palvelusuunnitelman, käsittelee myös hänen toimeentulotukihakemuksensa. Tällöin sosiaalityöntekijän ei ole helppo pysytellä roolissa, joka tuntuisi asiakkaasta tasavertaiselta suhteelta.

Itsemääräämisoikeuden käsite olettaa, että ihmisillä on mahdollisuus valita tehdessään päätöksiä. Todellisuudessa kaikilla ihmisillä ei kuitenkaan kaikissa tilanteissa ole mahdollisuutta tehdä päätöksiä täysin itsemääräävästi, koska yhteiskunnassamme itsemääräämisoikeutta on rajoitettu sosiaalisilla koodeilla, laeilla, normatiivisilla odotuksilla (Heinonen & Spearman 2001; 38, 45) ja asiakkuus sinällään on jo itsemääräämistä rajoittava tekijä (Raunio 2004, 86). Erilaiset lait ja säännöt eivät vain kavenna henkilön oikeutta vaikuttaa omiin asioihinsa, vaan ne vaikuttavat myös sosiaalityöntekijän toimintaan ja hänen ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Palvelusuunnitelman tekoon osallistuminenkaan ei ole asiakkaalle täysin vapaa asia. Tuula Helne (2003, 85) toteaaakin, että voitaisiin puhua kuvitellusta yksilöllisyydestä tai ainakin kuvitellusta riippumattomuudesta.

Itsemääräämisoikeuden käsite sinällään on jo ongelmallinen. Voidaan ajatella, että yksilön pitäisi saada päättää täysin omista asioistaan. Tämä on negatiivista vapautta. Positiivista vapautta on se, että itsemääräämisoikeuden käsite oikeuttaa julkisen puolen tekemän intervention, koska interventio mahdollistaa ja edistää yksilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalityön tehtävänä olisi luoda sellaiset olosuhteet, jotka mahdollistavat asiakkaan paremman itsemääräämisen ja häntä autetaan näkemään mitä muita vaihtoehtoja on tarjolla. (Banks 2006; 33-34, 48.)

Ristiriitaisuutta itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen tuo se, että itsemäärääminen näyttää hyvänä asiana vain silloin, kun asiakas tekee mitä häneltä odotetaan. Mikäli asiakas käyttää vapauttaan valita jollakin tavalla yhteiskunnallisesti ei-hyväksyttävästi, itsemäärääminen onkin negatiivinen asia. Mikäli asiakas on käyttänyt oikeuttaan itsemääräämiseen negatiivisesti, häntä yritetään ohjailta "oikeaan suuntaan". Raunion (2004, 86) mukaan sosiaalityön tehtävänä onkin turvata tietty itsemääräämisen taso turvaamalla perustarpeiden tyydyttymiseen liittyvät voimavarat. Asiakkaiden näkökulmasta yhteiskunnan mielestä itsemääräämismahdollisuuksia lisäävät toimenpiteet voivat näyttää itsemääräämisen rajoittamiselta. Kuitenkin juuri asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittamalla oletetaan loppujen lopuksi saatavan aikaan enemmän itsemääräämistä. (mt. 87.) Esimerkiksi nuorten aikuisten kohdalla ajatellaan vaikkapa työmarkkinatuella tapahtuvan harjoittelun olevan eduksi jatkoa ajatellen ja työmarkkinatuella nuori pystyy poistamaan osittain toimeentulotuen tarvettaan.

Kirsi Juhila (2006, 174) kirjoittaa Fiona Williamsin (2001) ajatuksesta, jonka mukaan itsemääräämisoikeuden ajatellaan olevan eri asia kuin itseriittoisuus. Jos ihminen on itseriittoinen, hän ei mielestään tarvitse apua muilta ihmisiltä. Sen sijaan ihminen voi vaikuttaa asioihinsa ja saada itsemääräämisen kokemuksia, vaikka hän olisikin joissakin tilanteissa riippuvainen muista

ihmisistä. (Juhila 2006, 174.) Varmasti kaikkien ihmisten, ei vain sosiaalityön asiakkaiden, elämässä tulee tilanteita, jolloin toivoo että joku näyttäisi uutta suuntaa ja antaisi voimavaroja elämään eteenpäin. Sosiaalityöntekijät voivat myös kohdata tilanteita, joissa asiakkaat eivät aina halua olla itsemäärääviä (Heinonen & Spearman 2001, 39). Vaikka ihmisen hallintaa omasta elämästä pidetään ihanteellisena vaihtoehtona, on olemassa myös niitä, jotka eivät osaa tai pysty hakemaan apua. On tärkeää tunnistaa se, ettei jonkun toisen ihmisen tuki tuolloin välttämättä ole kontrollia, vaan hetkellistä apua vaikeiden tilanteiden yli siten, että ihminen kykenee taas huolehtimaan itse omista asioistaan.

### **3 Auttamista vai rajoitteita?**

#### ***3.1. Työntekijä – asiakas -suhteiden ulottuvuuksia***

Palvelusuunnitelman tekeminen on vuorovaikutusta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Palveluohjaustyössä ytimenä onkin asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde (Reito 2006, 11). Tämän suhteen perusteella määräytyvät palveluiden ohjauksessa ja yhteensovituksessa käytettävät tavat ja menetelmät. Toinen suhde on palveluohjauksen suhde palvelujärjestelmään. Tässä suhteessa on kysymys vuorovaikutuksesta asiakkaan asiassa palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. (mt. 11.) Keskityn seuraavassa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Vuorovaikutuksessa saadut kokemukset vaikuttavat ihmisiin koko heidän elämänsä ajan (Heinonen & Spearman 2001, 110) ja näin ollen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella on suuri merkitys asiakassuhteen onnistumiselle. Ihmisten väliset suhteet ovat yksilöiden välisiä yhteyksiä perustuen jaetuille odotuksille vuorovaikutuksesta. Näitä jaettuja odotuksia rakentavat kulloinenkin aika, säännöt, roolit ja yleensä suhteelle asetetut odotukset. (mt. 110-111.) Minkälainen sitten olisi hyvä suhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä ja minkälaisissa suhteissa he keskenään voivat toimia?

Hyvä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde voidaan määritellä ainakin vastavuoroiseksi. Työntekijän pitäisi onnistua subjektivoimaan asiakas rinnalleen toiseksi toimivaksi osapuoleksi, ei objektivoida tätä. (Särkelä 2001, 27; Heinonen & Spearman 2001, 5.) Käytännön sosiaalityössä tämä tasavertaisuuden ihanne ei aina toteudu. Sosiaalityö voi sisältää suhteen, joka on sisäsyntyisesti epätasa-arvoinen etenkin niiden asiakkaiden kanssa, jotka eivät halua sosiaalityön palveluja (Heinonen & Spearman 2001, 5). Palvelusuunnitelman tekotilanne poikkeaa vielä niin

sanotusta tavanomaisesta sosiaalityöstä siinä, että suunnitelmassa nimenomaan pohditaan niitä keinoja, joilla asiakkaan tilanteeseen saataisiin muutosta tai pystyttäisiin ylläpitämään nykyinen tilanne. Juhila (2006) on jaotellut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliset suhteet neljään erilaiseen osaan. Suhteet ovat liittämis- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. (Juhila 2006, 13-14.) Seuraavaksi tarkastelen näitä erilaisia suhteita lähemmin ja liitän tarkasteluun myös muiden samanlaisia ajatuksia esittäneiden pohdintoja.

*Liittämis- ja kontrollisuhteessa* sosiaalityöntekijän tehtävänä on liittää asiakkaita yhteiskuntaan ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämässä on vaikeuksia. Liittämisyrittäykset kohdistuvat asiakkaisiin, jotka eivät täytä normaalina pidetyn elämän kriteereitä. Asiakkaan roolina tässä suhteessa on olla vain kontrolloinnin kohteena. Kyse on ihmisten yhteiskunnallisen liittämisen vahvistamisesta ja varmistamisesta. Liittämisen lopullinen tavoite on elämänhallinta ja työllistyminen, jolloin aktivointi voidaankin nähdä yhtenä liittämisen välineenä. Myös liittämis- ja kontrollisuhteessa lähdetään liikkeelle yksilöstä ja kannustetaan häntä kohti hallitumpaa, itsenäisempää ja oma-aloitteellisempää elämää. (Juhila 2006; 13, 57, 63-64.)

Liittämis- ja kontrollisuhteessa asiakkaalla ei ole tilaa omien toiveidensa toteuttamiseen, mikäli nämä toiveet ja suunnitelmat poikkeavat yhteiskunnallisesti hyväksyttävästä elämänpolusta. Tässä suhteessa korostuvat työntekijän auktoriteetti ja asiantuntijuus suhteessa asiakkaaseen. Juhila (2006, 85) toteaaakin, että mikäli asiakkaan elämän muutoksen toivottu suunta on tiedossa, ei toimenpiteisiin osallistumisen suhteen ole juurikaan neuvottelun varaa. Toimenpiteistä kieltäytyminen tai niihin motivoitumattomuus vaatii sosiaalityöntekijää harkitsemaan pakkokeinojen käyttämistä lainsäädäntöön perustuen, eli alentamaan perusosaa. (mt. 85, 99.) Käytännön aikuissosiaalityössä nuorten aikuisten kohdalla nämä hyväksytyt suunnat ovat esimerkiksi koulu-, työ-, ja työharjoittelupaikan löytäminen tai vaikkapa kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen. Näihin suunnitelmiin pyritään niin sanotuilla tavallisilla toimeentulotukiajoilla, aktivointisuunnitelmaa tekemällä ja tietysti palvelusuunnitelmien avulla. Toki näiden suunnitelmien mahdollisuus edellyttää asiakkaan työkykyisyyttä.

Kaarina Mönkkönen (2002) on tutkinut dialogisuutta kommunikaationa ja suhteenä. Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa toimintaa ohjaavat vahvasti asiantuntijoiden tai järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulkinat. Asiantuntija näkee ilmiöiden todellisen luonteen ja hänen tehtävänsä on saada asiakas tietoiseksi ilmiöiden välisistä suhteista ja merkityksistä asiakkaan omaan toimintaan. (Mönkkönen 2002, 53.) Jos asiakasta kohdellaan käsiteltävänä kohteena, asiakas

voi passivoitua ja kadottaa vastuun itsestään, eikä näin ollen saa liikkeelle omia myönteisiä voimavarojaan (Lingås 1993, 44). Liittämisen- ja kontrollisuhte on paljolti sitä, mitä voidaan kutsua moderniksi sosiaalityön asiantuntijuuden tulkintakehykseksi. Tässä tulkintakehyksessä sosiaalityöntekijä on asiakasta ylempänä asiakkaan jäädessä alempiarvoiseksi kohteeksi. (Raitakari 2002, 48.)

Palvelusuunnitelma on tilaisuus vähentää asiakassuhteen liittämiseen ja kontrollointiin liittyviä tekijöitä, koska palvelusuunnitelmaa tehtäessä sosiaalityöntekijän on mahdollista saada asiakas paremmin rinnalleen pohtimaan yhdessä asiakkaan tulevaisuutta. Palvelusuunnitelma on konkreettinen työväline, johon kirjataan näkyville myös asiakkaan oma ääni. Palvelusuunnitelman tekotilanteessa pyritäänkin *kumppanuussuhteeseen*. Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja miettivät yhdessä toimivia ratkaisuja asiakkaan elämän parantamiseksi (Juhila 2006; 13, 103). Tuen ja kontrollin kannalta kumppanuussuhde olisi ihanteellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä. Kumppanuussuhteessa tukea ja kontrollia on tasapuolisesti ja molemmat osapuolet ottavat huomioon toistensa näkökulmat. Jo sana kumppanuus kuvastaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä tasavertaisuutta. Asiantuntijuus on horisontaalista, mikä tarkoittaa sitä, että kummankaan asiantuntemuksen taso ei ylitä toisen osapuolen asiantuntijuuden tasoa. Jaettu tulkinta syntyy neuvottelujen kautta. (Juhila 2006.) Mönkkösen (2002) määrittelemä dialogisen orientaation käsite kuvaa kumppanuussuhteen periaatetta. Dialoginen orientaatio on vastavuoroinen vuorovaikutussuhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat ja vaikuttuvat. (mt. 56.) Kumppanuussuhde kuvaa parhaiten postmodernin sosiaalityön asiantuntijuuden tulkintakehystä, jossa asiakas nähdään tasavertaisena oman elämänsä subjektina. Postmoderni tulkintakehyks korostaa asiakkaan osallisuutta omien asioidensa hoidossa. (Raitakari 2002, 50-51.) Niin kumppanuussuhteessa kuin seuraavaksi esiteltävässä huolenpitosuhteessa voi olla sosiaalityöntekijän ja nuoren aikuisen lisäksi myös muita tukevia tahoja palveluista, joissa nuori on asiakkaana. Usein käy niin, että muun tukevan palvelun työntekijä onkin paljon tiiviimmin tekemisissä asiakkaan kanssa kuin sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä.

Sosiaalityötä yleisesti kuvastavat huolenpito ja huolehtiminen (Heinonen & Spearman 2001, 112). Pohjolan (1994, 61) mukaan ihmiseen sosiaalisena olentona liittyy näkökulma, jonka mukaan hän on aina tavalla tai toisella riippuvainen muista. Siinä mielessä koko yhteiskuntajärjestelmää voisi käsitellä riippuvuuskulttuurin näkökulmasta (mt. 61), mutta erityisesti näkökulma sopii



auttamisammatteihin. *Huolenpitosuhdetta* tarvitaan silloin, kun asiakas ei ole kykeneväinen täyteen itsemääräämiseen ja omista asioistaan huolehtimiseen. Huolenpitosuhde on tukea puhtaimmillaan. Juhilan (2006) mukaan auttamisen periaate ei edellytä työn lähtökohdaksi asiakkaan aktiivisuutta. Tämä antaa tilaa sellaiselle tulkinnalle, että jokaisella kansalaisella on tietyt sosiaaliset oikeudet, joiden toteutumiselle ei voida asettaa ehtoja. Huolenpitosuhde kuvastaa aitoa välittämistä toisesta ihmisestä ja avun vastikkeettomuutta. (mt.) Näen, että huolenpitosuhteessa on mahdollista antaa aikaa asiakkaalle ja tämän selviytymiselle. Usein tuloksia odotetaan syntyvän nopeasti, eikä pureuduta tarpeeksi syvälle asiakkaan tilanteeseen. Vastikkeettomuus voikin tarkoittaa sitä, että huolenpitoon ei liitetä suuria odotuksia ihmisen tilanteen etenemisen suhteen (mt.).

Mönkkösen (2002, 55) määrittelemää asiantuntijakeskeistä näkökulmaa voidaan soveltaa myös huolenpitosuhteessa tapahtuvaksi toiminnaksi, koska ihmisen elämässä on usein tilanteita, joissa he tarvitsevat tukea jäsentääkseen omaa elämäntilannettaan. Rinnalla elää lisäksi asiakaskeskeinen orientaatio, jossa työskentely lähtee luonnollisesti liikkeelle asiakkaan tarpeista ja konstruktiosta (mt. 63). Juhila (2006) näkee huolenpitosuhteessa kuitenkin vaaroja. Huolenpitosuhde voi muodostua asiakkaan itsemääräämisoikeutta riistäväksi valtasuhteeksi, jolloin annettu tuki muuttuukin liialliseksi kontrolloinniksi. Itsemääräämisen puute voi johtaa liialliseen riippuvuuteen sosiaalityöntekijästä, jolloin mahdollisuudet toimia asiakkaan parhaaksi vähenevät. Vaikka huolenpitosuhde ei luisuisikaan liialliseksi kontrolloinniksi, toisesta ihmisestä riippuvainen henkilö näyttäytyy usein heikkona itsenäistä pärjäämistä korostavassa yhteiskunnassamme. (Juhila 2006; 162, 172-173.)

*Vuorovaikutuksessa rakentuvalla suhteella* Juhila (2006) kuvaa parhaiten sitä, mitä palvelusuunnitelmien tekotilanne ja sosiaalityö yleensä käytännössä on. Kuten Juhila (2006), myös Mönkkönen (2002, 60) toteaa sen, että erilaiset dialogisuutta kuvaavat orientaatiot elävät rinnakkain samassakin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa. Mikään edellä mainituista suhteista tai orientaatioista ei yksinomaan ole sosiaalityön ja asiakkaan välistä suhdetta kuvaavaa, vaan asiakassuhdetta luonnehtivat tilanteen mukaisesti kaikki edellä mainitut suhteet. Eri tilanteissa asiakas tarvitsee erilaista suhdetta sosiaalityöntekijään. Jopa samassa tapaamisessa roolit voivat vaihdella. Toisaalta voidaan ajatella, että kaikkea sosiaalityötä luonnehtii huolenpidollinen suhde; kaikessa sosiaalityöntekijän toiminnassahan pyritään asiakkaan tilanteen parantamiseen - keinot vain vaihtelevat.

### **3.2 Tuki ja kontrolli sosiaalityössä**

Sosiaalityöntekijän työn tekemiseen kunnallisessa aikuissosiaalityössä vaikuttavat lakien ja eettisten periaatteiden lisäksi asiakkaan toiveet ja vaatimukset, organisaation vaatimukset ja yhteiskunnan vaatimukset. Jaottelun voisi karkeasti tehdä siten, että asiakas ja sosiaalityön eettiset periaatteet peräänkuuluttavat sosiaalityötä auttavana ja tukevana työnä, kun taas muut tahot vaativat enemmän asiakkaiden kontrollointia ja yhteiskuntaan liittämistä. Nämä sosiaalityön kaksi puolta voivat luoda ongelmia työntekijöille (Heinonen & Spearman 2001, 5), sillä heidän tulee tehdä valintoja sen mukaan, kumpaa puolta he työssään painottavat enemmän. Koska sosiaalityöntekijä on viranomainen, se tuo työhön väistämättä kontrollin ja vallankäytön (Jokinen 2008, 110; Healy 2000, 71), eikä näiltä työn elementeiltä voi välttyä asiakkaita kohdatessa. Tukeminen ja kontrollointi on nähty sosiaalityön erillisinä työmuotoina. Kontrolloinnilla tarkoitetaan sitä, että asiakas pyritään palauttamaan tai ohjaamaan yhteiskunnan normatiiviseen yhteyteen. Tuella puolestaan tarkoitetaan sitä, että asiakkaan käyttöön luovutetaan lisäresursseja tai annetaan hänelle ohjausta ja neuvoja. (Sipilä 1989, 63.) Tukea on jaoteltu myös saatavilla olemiseksi, korjaavaksi työksi ja työntekijän osallisuudeksi asiakassuhteeseen (Payne 1995, 124).

Auttamista ja kontrollia ei voida useinkaan yksiselitteisesti erottaa toisistaan, vaikka ne ovatkin erilaisia työmuotoja. (Raunio 2004, 63.) Aho (1993, 164) näkee, että toiminnan jaottelu auttamiseen ja kontrolliin on osittain keinotekoinen, koska kaikkeen kanssakäymiseen auttaminen mukaan lukien sisältyy kontrollointia. Kontrollin yhdistyminen asiakkaan tukemiseen ei ole este auttamiselle, vaan hyväksyttävien rajojen osoittaminen asiakkaan toiminnalle voi nimenomaan olla asiakkaan toimintakykyä ja hänen kokemaansa turvallisuutta edistävä tekijä. (mt. 164.) Täytyy muistaa myös se, että sama teko voi osapuolten kokemuksena olla joko tukea tai kontrollia (Sipilä 1989, 64; Pohjola 1993, 70).

Arja Jokinen (2008) on tutkinut 24 sosiaalityöntekijän kirjoittamia tekstejä, joissa he ovat pohtineet tukeen ja kontrolliin liittyviä kokemuksia ja ajatuksia. Jokinen (2008, 15) jakaa tuen saamat merkitykset kolmeen osaan. Näitä ovat tuki työmenetelmänä, tuki kohtaamisena ja tuki asianajona. Tuki työmenetelmänä oli aineistossa hallitsevin näkökulma. Tuki työmenetelmänä sisältää sen, että asiakasta autetaan saavuttamaan asetettuja tavoitteita, mutta tuki sisältää myös esimerkiksi taloudellista tukea, ohjausta ja neuvontaa. Olennaista tuen antamisessa on se, että sitä ohjaa suunnitelmallisuus ja välineellisyys. (mt. 115.) Edellä kuvatut työmenetelmät kuvaavat yleistä

kunnallista aikuissosiaalityötä ja listaan voisi vielä lisätä asiakkaalle tehtävän palvelusuunnitelman, joka itsessään on varsinainen työmenetelmä.

Kun puhutaan tuesta vuorovaikutukseen kytkeytyvänä toisen ihmisen kohtaamisena, kirjoituksia sävyttivät pyrkimykset irtaantua vahvasta tavoitteellisuudesta ja välineellisyydestä. Tukemisen nähdään edellyttävän sitä, että sosiaalityöntekijä ymmärtää asiakkaan elämäntilanteen. (Jokinen 2008, 117.) Aikuissosiaalityössä voidaan pohtia, miten paljon tällaiselle työotteelle on tilaa? Entä miten paljon toimeentulotuen aiheuttama ristiriita antaa tilaa aidolle kohtaamiselle, jos esimerkiksi asiakas ei ole tyytyväinen työntekijän tekemään toimeentulotukipäätökseen tai "joutuu" osallistumaan palvelusuunnitelman tekemiseen? Kun tuki määritellään asianajoksi, ajetaan luonnollisesti asiakkaan asioita eteenpäin ja asetetaan tämän puolelle (mt. 118).

Kontrollin muodoiksi tutkittavat määrittivät kontrollin organisatorisena välttämättömyytenä, asiakasprosessiin liittyvänä seurantana ja asiakkaan itsesäätelynä. Organisatorisena välttämättömyytenä kontrolli käsittää erityisesti lait. Sosiaalityöntekijät asettivat itsensä tässä puhettavassa kunnallisen virkamiehen tai julkisen vallan edustajan asemaan, jonka tehtävänä on sitoutua työn organisatorisiin ja yhteiskunnallisiin reunaehtoihin. Organisatorinen kontrolli jäsenyi kirjoituksissa itsestään selväksi ja perustelluksi osaksi sosiaalityötä. Perusteluita tälle kontrolloinnin muodolle löytyi lainsäädännöstä, hyvän hallintotavan ylläpitämisestä, oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden turvaamisesta sekä yhteiskunnan varojen tarkoituksenmukaisesta käytöstä. (Jokinen 2008; 120-121, 127.)

Kontrolli seurantana on ammatillisen asiakasprosessin ulottuvuus. Tällöin kontrolli ilmenee yhdessä asetettujen tavoitteiden seurantana, asiakkaan toiminnan tarkkailuna ja hänen kertomansa varmistamisena. Kontrollin kautta ikään kuin saadaan esille todellinen totuus, jota ei uskota saatavan selville pelkästään asiakkaan kertomana. Kontrollin nähtiin lopulta kääntyvän asiakkaan parhaaksi ja olevan tukemisen onnistumisen edellytyksenä. Kontrolli seurantana saa oikeutuksensa siitä, että asiakkaalle on tehty suunnitelmaa jatkosta, mikä taas asettaa asiakkaalle velvoitteita tehdä jotakin sovittua. (Jokinen 2008, 122-124.) Kontrollointi seurantana liittyy niin toimeentulotukeen yleisesti kuin aktivointi- tai palvelusuunnitelmienkin tekemiseen. Kun asiakkaalle on tehty aktivointi- tai palvelusuunnitelma, hän tietää että hänen odotetaan tekevän tiettyjä asioita seuraavaan asiointiin mennessä ja hän tietää, että hänen tekonsa tai tekemättä jättämisensä tullaan tarkastamaan. Kontrolli seurantana on nimenomaan saavutettujen tavoitteiden arviointia. Kontrolli itsesäätelynä puolestaan on nimensä mukaisesti asiakkaan oman sisäisen kontrollin

vahvistamispyrkimyksiä (mt. 125).

Se, minkälaisena sosiaalityöntekijän teko näyttäytyy asiakkaalle, riippuu kontekstista ja näkökulmasta sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen laadusta. Kun kokemukset tuesta ja kontrollista ymmärretään näin vuorovaikutuksessa rakentuvina tulkintoina, muotoutuu haasteeksi se, miten saada asiakkaalle päällimmäiseksi kokemus siitä että työntekijä tarkoittaa tekonsa tueksi. (Jokinen 2008, 134,135.) Jokisen (2008, 110) aineistossa yksi työntekijöistä onkin pohtinut sitä, ymmärtääkö asiakas hänen työnsä kaksijakoisuuden. Toisaalta tukea ja kontrollia ei ole välttämätöntä nähdä vaihtoehtoina, vaan olennaista on se, missä tilanteissa ja miten niitä harjoitetaan. Kontrollin ei tarvitse olla nöyryyttävää tai alistavaa, vaan sitä voidaan harjoittaa vahvistamalla asiakkaan omaa kykyä ottaa vastuuta omasta toiminnastaan. (Kananaja 2007, 110.)

### **3.3 Tutkimustuloksia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta**

Esittelen tässä kaksi tutkimusta, joissa on tutkittu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ja suhteen rakentumista. Tutkimusten tutkittavat ovat hyvin kaukana oman aineistoni asiakkaista, mutta kaikkien aikuissosiaalityön asiakasryhmien kanssa tehdään työtä samanlaisten reunaehtojen sanelemana. Heli Valokivi (2004) on tutkinut sitä, miten lainrikkojan ääni kuuluu auttamisjärjestelmissä. Aineistona hänellä oli kolmentoista kriminaalihuollon palveluohjauskokeilun miesasiakkaan teemahaastattelut. Kaikki haastateltavat olivat kriminaalihuollon ja sosiaalitoimen asiakkaita. Vuorovaikutuksen tasot jaoteltiin lainrikkojan vahvaan ääneen, työntekijän ja järjestelmän vahvaan ääneen ja jaettuun ääneen. Lainrikkojien vahva ääni tulee kuuluvaksi oman elämän asiantuntijuutena ja siten, että he tuntevat tarkasti auttamisjärjestelmän. Valokivi havaitsi, että vaikka tutkittavilla olisi vahva ääni ja he esittäisivät itsensä itsenäisinä toimijoina, he ovat silti saattaneet jäädä sivuun kohdatessaan työntekijän. Erään haastateltavan kokemus hänen sivuuttamisestaan syntyi, koska häneltä oli joskus jäänyt toimeentulotuki saamatta ja toimeentulotukea oli tullut satunnaisesti. Haastateltava oli myös kokenut, että tällainen epäsäännöllinen toiminta ei ole ollut perusteltua. (Valokivi 2004; 117-118, 121-122.) Tapauksen taustoja en tietenkään voi tietää tarkasti, mutta vaikuttaa sille, että sosiaalityöntekijä ei ole ymmärtänyt perustella tarpeeksi selkeästi miksi esimerkiksi oikeutta toimeentulotukeen ei ole syntynyt. Tietysti on myös asiakkaita, jotka eivät ymmärrä päätöksen perusteita vaikka ne selitettäisiin. Tapauksessa kuvastuvat myös sosiaalityöntekijästä

riippumattomat asiakkaan itsemääräämisen toteutumiseen vaikuttavat tekijät. Sosiaalityöntekijän epäsäännölliseksi koettu toiminta saattaa johtua siitä, että toimeentulotukihakemusten määrä on yksinkertaisesti niin suuri, ettei hakemusta ehditä käsitellä aina samaan aikaan kuukaudesta. Vaikka sosiaalityöntekijän ja järjestelmän ääni olisikin hallitseva, myös positiivisia kokemuksia löytyi. Yhteistyötä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä Valokivi (2004) nimittää jaetuksi ääneksi. Jaettu ääni syntyi esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas oli ilmaissut halunsa päästä päihdehoitoon ja sosiaalityöntekijä mahdollisti päihdehoitoon pääsyn. Jaetun äänen syntymistä kuvasti asiakkaan kertomuksessa se, että hän puhui "meistä" kertoessaan kokemuksistaan. (Valokivi 2004, 126-127.) Jaetusta äänestä huolimatta useimmiten järjestelmän ja työntekijän ääni on asiakkaan ääntä vahvemmassa asemassa, kun asiakkaana ovat lainrikkojat. Vaikka asiakkaan ääni olisikin vahva, hänen omat mielipiteensä ja toiveensa yksinään eivät välttämättä kannu kovin pitkälle. Kun analysoidaan ja tutkitaan erilaisia asiantuntijuuksia, on mahdollista tavoitella asiakkaan omaa asiantuntijuutta. (Valokivi 2004, 133.)

Anna Kulmala, Heli Valokivi ja Anni Vanhala (2003) ovat tutkineet sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Heillä oli aineistona 39 asiakashaastattelua, jotka oli tehty vuosina 1998-2001 kriminaalihuollossa, asunnottomille, päihdeongelmallisille tai väkivallan kohteeksi joutuneille naisille sekä asunnottomille, päihdeongelmallisille miehille tarkoitetuissa asuntoloissa. Tutkimuksessa oli pyritty kartoittamaan haastateltavien kiinnittymistä heille merkityksellisiin henkilöihin, paikkoihin ja asioihin. Tutkittavat näkivät sosiaalityöntekijälle kaksi tehtävää: sosiaaliasioiden hoito ja sosiaalinen kanssakäyminen. Sosiaaliasioiden hoidon nähtiin liittyvän elämäntilanteen kysymysten pohtimiseen ja ratkaisujen etsimiseen lähtien usein liikkeelle perustarpeiden tyydyttämisestä. Joillekin asiakkaille sosiaaliasioiden hoito on pelkästään toimeentulotuen saamisesta huolehtimista. Sosiaalinen kanssakäyminen määriteltiin siten, että työntekijäsuhteesta on etua ja apua käytännön asioiden hoitamisessa ja neuvojen saamisessa. Toisaalta kanssakäyminen on merkityksellistä henkilökohtaisemmalla tasolla; kun asiakkaalla on mahdollisuus keskustella työntekijän kanssa, vuorovaikutus sinällään näyttyy myös tärkeänä. Haastatteluissa kävi ilmi, että sosiaalityöntekijän kohtaaminen voi olla alistavaa, pakottavaa tai painostavaa. Tätä haastateltavat eivät tietenkään pidä hyväksyttävänä. Painostavan suhteen seurauksena voi olla asiakkaan epäluottamus tai vetäytyminen suhteesta. Onnistunutta asiakastyöntekijä -suhdetta kuvattiin tutkimuksessa termillä "vahvasti liittoutuen". Tilannetta, jossa haastateltavat kuvasivat menettäneensä päätösvallan mutta sopeutuivat kriittisesti suhteeseen, nimettiin tutkimuksessa termillä "kriittisesti sopeutuen". (Kulmala ym. 2003.)

Edellä esittelemäni kaksi tutkimusta heijastelevat Juhilan (2006) määrittelemiä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisiä suhteita. Negatiivisia ajatuksia tutkimusten perusteella tuottivat epätietoisuus, sivuuttaminen ja epäoikeudenmukaisuus sosiaalityöntekijän taholta. Positiivisia tunteita oli saatu aikaan kun asiakas tunsu saaneensa apua ja tunsu sosiaalityöntekijän olevan hänen puolellaan. Asiakkaiden kokemukset voi jakaa ”toisaalta ja toisaalta” kokemuksiksi ja myös sama työntekijä on voinut tuottaa sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia asiakkailleen. On kuitenkin hyvä huomata se, että sosiaalityön kontrolloivista piirteistä huolimatta asiakkaat pystyvät ajattelemaan myönteisestikin asiakkuuteensa liittyen.

### **3.4 Nuori sosiaalityöntekijän asiakkaana**

Tutkimukseni asiakkaat ovat nuoria aikuisia ja iältään 18-22 -vuotiaita. Aikuisuuden määrittelyssä vedotaan usein ikään (Montgomery 2007, 47), eli Suomen lainsäädännön perusteella 18 ikävuoteen, jolloin ihmisestä tulee täysi-ikäinen. Biologiset selitykset ja määritelmät ovat voimakkaita aikuisuuden määrittäjiä, mutta ne eivät ole aina riittäviä (mt. 27). Tutkimustraditioissa nuoruutta on määritelty ikävuosiin 13-25 (Kehily 2007, 16). Ihmisen kolmatta vuosikymmentä koskeva käsitteistökin vaihtelee; voidaan käyttää termejä myöhäisnuoruus tai varhaisaikuisuus. (Nurmi & Ahonen & Lyytinen & Lyytinen & Pulkkinen & Ruoppila 2006, 125.) Ihmistä pyritään lapsuudesta alkaen kasvattamaan vastuulliseksi kansalaiseksi. Jo pienestä pitäen opimme, mikä edustaa kulttuurisesti kunnan kansalaisuutta ja hyväksytyä elämäntapaa. Nuoruusvaiheeseen liittyy paljon paineita: nuoruuteen liittyy kulttuurinen odotus kasvamisesta ja edistymisestä, heidän tulisi opiskella, saada työpaikka ja perustaa perhe (Raitakari 2004, 56; Nurmi ym. 2006, 166). Nuorten odotetaan siirtyvän lapsuudesta vastuulliseen aikuisuuteen. (Raitakari 2004, 56.) Aikuisuus onkin kehityksellinen vaihe, kuten myös siihen siirtyminen. Tämä liittyy sosiaaliseen konstruktionismiin ja sen mukaisesti voimme tietää nuorista sen, mitä kulttuurinen tieto tuottaa ajan ja paikan mukaan. (Kehily 2007, 13.) Jos siis nuoruuden päättymisen kriteereinä pidetään aikuisten keskeisten roolien saavuttamista – yhteiskunnan produktioon eli työelämään ja yhteisön reproduktioon eli lasten hankkimiseen ja lasten kasvatukseen osallistumista – niin monien nuoruuden voidaan sanoa ulottuvan neljännellekin vuosikymmenelle (Nurmi ym. 2006, 125). Näiden nuoruuden ja aikuisuuden rajojen vaikean määrittelyn vuoksi nimitän tutkimukseni palvelusuunnitelma-asiakkaita yksinkertaisesti nuoriksi tai nuoriksi aikuisiksi.

Aikuisen rooliin kiinnittyminen vaatii kilpailua suorituskeskeisessä järjestelmässämme.

Integroituminen aikuisten yhteiskuntaan on muuttunut monivaiheiseksi ja myös välittyneeksi toimintojen ja ratkaisujen sarjaksi. Olennaisia ovat ne polut ja siirtymät, joita nuori noudattaa tai valitsee jo varhain elämänsä aikana. Varsinkin yksilövastuun ideologinen korostaminen on asettanut yhä enemmän vaatimuksia ihmisten valinnoille. (Pohjola 1994, 70.) Määrittelenkin kulttuurisen mallitarinan (Raitakari 2004) elämänpolukseksi, jollaista pidetään yhteiskunnassamme yleisesti hyväksyttävänä ja tavoiteltavana. Mitä jos ihminen epäonnistuukin hänelle asetettujen yhteiskunnallisten tavoitteiden saavuttamisessa? Raitakari (2004) jaottelee kasvatusinstituutiot ensi- ja toissijaisiksi. Ensisijaisia kasvatusinstituutioita ovat esimerkiksi koulu, kirkko ja nuorisojärjestöt. Näen ensisijaisena kasvatusinstituutiona myös lapsen tai nuoren oman perheen. Toissijaisia kasvatusinstituutioita ovat vaikkapa lastensuojelun ja myöhemmin aikuissosiaalityön palvelut. Näissä instituutioissa ihmisen elämäntilanteeseen puututaan voimakkaammin ja samalla hän määrittyy erityisiä interventioita tarvitseväksi henkilöksi. Elämäntilannetta tukevat instituutiot voidaan siis jakaa sen mukaan, onko niillä yleinen vai korjaava tehtävä. (mt. 56.)

Poliittisissa keskusteluissa on siirrytty siihen, että nuoret nähdään ongelmaryhmänä sen sijaan, että heidät nähtäisiin voimavarana. Kun nuoruus nähdään ongelmana, se edellyttää interventiota. Kun nuoruus taas on voimavara, se peräänkuuluttaisi politiikkaa, jonka tavoitteena on aktivoida nuoria. On huomattava, että nuorten aktivoitumisessa ei aina ole kyse tarjolla olevasta työstä tai nuorten koulutustasosta, vaan aktivoitumisen aste riippuu myös heidän omasta motivaatiostaan. (Biggart & Du Bois-Reymond & Walther 2006, 11.) Voidaan miettiä sitä, vastaavatko yhteiskunnan tarjoamat elämäntilanteet tällä hetkellä nuorten tarpeisiin ja yhteiskunnan vaatimuksiin? Entä onko vaihtoehtoja tehty osalle nuorista liian vaativia? Nuorten päätöksenteko on prosessi, jossa he vertailevat omia motiivejaan yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin ja rajoitteisiin (Nurmi ym. 2006, 135). Tarjolla olevat elämäntilanteet tarjoavat sellaisia resursseja, jotka perustuvat oletuksille siitä, mikä tekee elämästä normaalia (Walther & Du Bois-Reymond & Biggart 2006, 22). Toisin sanoen päätäjien vallassa on esimerkiksi se, mitä koulutusvaihtoehtoja tarjotaan ja minkälaisella vaatimustasolla. Tutkimuksissa onkin todettu, että institutionaalisten odotusten ja normaaliuden oletusten aiheuttama jännite näkyy nuorten asenteissa aikuisuutta kohtaan siten, että vain harva työtön nuori kokee itsensä aikuiseksi (Walther ym. 2006, 24). Kulttuurisen mallitarinan toteuttamisessa epäonnistuneet nuoret paikantavat itsensä ennemminkin jonkin nuoruuden ja aikuisuuden välimaastoon (mt. 24).

Kirsi Juhila (2008) on etsinyt sosiaalityöhön liittyvistä teksteistä aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön ehtoja ja sisältöjä, jotka muotoutuvat yhteiskuntapoliittisten, hallinnollisten ja

taloudellisten diskurssien pohjalta. Asiakkaan aktivoitumista työmarkkinoiden suuntaan korostaa yksityisen vastuun diskurssi. Yksityisen vastuun diskurssin ihannekansalainen on aktiivinen ja vastuullinen. Tällöin sosiaalityön tehtävä jää aktivoinniksi ja vastuullistamiseksi, mutta edellyttää että myös sosiaalityöntekijä itse on vastuullinen ja aikaansaava. Yksityisen vastuun diskurssissa asiakkaan itsensä ajatellaan olevan vastuussa ongelmistaan, jolloin ongelmat katsotaan usein tahalliseksi riskinotoiksi tai yrittämisen puutteeksi. (Juhila 2008, 52.) Nostin yksityisen vastuun diskurssin käsitteen esille siksi, että koko palvelusuunnitelma ideana tähtää siihen, että ihminen itse pystyisi vastaamaan jossakin vaiheessa itsestään ja omasta toimeentulostaan. Tähän tähdätään myös nuorten palvelusuunnitelma-asiakkaiden kohdalla, joiden oletetaan jossakin elämänsä vaiheessa siirtyvän vastuullisiksi aikuisiksi. Yksityisen vastuun diskurssi ei jätä tilaa sille, että ihmisen ongelmia tarkasteltaisiin laajemmin yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Mikäli menetelmät joita asiakkaiden kanssa käytetään epäonnistuvat tehtävässään, syytetään epäonnistumisesta ja muuttumattomuudesta helposti asiakasta itseään (Juhila 2008, 58). Aktivoinnin ja aktivoitumisen epäonnistumisen syyt voivat kuitenkin olla moninaiset. Syynä voi toki olla asiakas itsekkin, mutta on otettava huomioon myös asiakkaan tilanne kokonaisuudessaan; mitkä ovat hänen edellytyksensä edetä suunnitelmien mukaisesti ja mitkä ovat yhteiskunnan antamat mahdollisuudet suunnitelman toteuttamiseen? Voidaan miettiä onko suunnitelma tehty juuri tämän asiakkaan tarpeita palvellon vai yhteiskunnallisen mallitarinan odotusten mukaisesti? Ja ovatko suunnitelman toteuttamiseen annetut määräajat realistiset olemassa oleviin mahdollisuuksiin nähden?

Suvi Raitakari (2004) on tutkinut asumispalveluyksikössä pidettyä palaveria, jota on pidetty 17-vuotiaan nuoren asioissa. Keskustelusta on tutkittu kulttuurisia mallitarinoita osana vuorovaikutusta. Aineisto-otteesta on selvästi noussut asiantuntijoiden ja vanhempien odotuksia "oikeasta" arjesta, johon aikuiset ovat sitoutuneet, mutta nuori ei. Nämä asiakkaan marginaalisuutta tuottavat merkitykset eivät ole helposti havaittavissa, vaan ne kätkeytyvät usein itsestään selviin ja arkisiin lausumiin, kuten esimerkiksi nuorelle esitettyihin kysymyksiin, jotka nimeävät ja määrittävät normaalin rajoja sekä aikuisten tärkeinä pitämiä asioita. Aineisto osoitti myös sen, että ihmiseltä odotetaan kykyä suunnitella tulevaisuuttaan. Normaalialia elämäntulkua edustavat kyky sopeutua ja löytää paikka opiskelu- ja palkkatyöyhteiskunnasta. (Raitakari 2004.) Vaikka tässä tutkimuksessa on tutkittu 17-vuotiasta nuorta, tutkimustulokset sopivat varmasti kaiken ikäisiin asiakkaisiin ja heidän kanssaan käytävään vuorovaikutukseen. Vaikka vanhemmalla henkilöllä ongelmat saattavat olla toisenlaisia, ongelmia nostetaan esiin samalla tavalla kysymyksiin ja oletuksiin siitä miten elämän tulisi mennä. Lisäksi esimerkiksi palvelusuunnitelma jo pelkkänä ideana olettaa, että ihmisellä on kyky muodostaa itselleen tavoitteita tulevaisuutta ajatellen.



Tutkimuksissa on selvitelty nuorten suhdetta työhön, tulevaisuuteen ja elämäntilanteeseen yleensä. Tutkimuksia on peilattu osittain sosiaalitoimistoon liittyen. Tehdyt tutkimukset osoittavat, että suurin osa nuorista painottaa positiivista suhdetta työhön ja he vahvistavat näin kuvaa työn keskeisyydestä. On havaittu, että mitä enemmän katkoksia työurassa on, sitä negatiivisemmin ihmiset suhtautuvat nykyhetkeen ja tulevaan. Työn keskeisyydestä laajemmalle ajateltuna tutkittavien kertomuksia jäsentävänä piirteenä oli suhteuttaa kerrottu omaan käsitykseen normaalista elämäntilanteesta. Normaalista elämäntilanteesta, eli kulttuurisesta mallitarinasta, luodaan viitekehys omalle kertomukselle. Nuoret ovat huomanneet, että viime kädessä tulevaisuuden suunta on itsestä kiinni ja että elämä on yksilöllinen projekti kaikesta ulkopuolisesta sidonnaisuudesta huolimatta. Tämä kuvastaa sitä, että nuoret tiedostavat heille asetetut odotukset – ja näihin odotuksiin he ankkuroivat myös omat ajatuksensa, vaikka odotuksiin vastaaminen olisikin liian suuri haaste tähän hetkeen. Usein sosiaalityössä saattaa unohtua se, että asiakkaan elämään kuuluu paljon muitakin osa-alueita kuin toimeentulotukiasiakkuus ja siihen liittyvät teemat. Palvelujen käyttäjä on ensisijaisesti omaa elämäänsä elävä ihminen ja vain sen yhdessä roolissa palvelua hakeva asiakas. (Ek 1999; Pohjola 1994; Strandell, Julkunen & Lamminen 2002.)

Edellä esitellyissä tutkimustuloksissa peilataan nuorten elämää yhteiskunnan odotuksiin. Peilausta suorittavat tutkimuksissa niin tutkijat, ammattilaiset kuin nuoret itsekin. Tutkimuksista käy ilmi se, että nuoret ymmärtävät kyllä heille asetetut odotukset, mutta heidän ei ole onnistunut vielä täyttää noita odotuksia. Lisäksi aikuissosiaalityön asiakkaina on henkilöitä, joilla esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmien vuoksi ei ole edes realistista suunnitella työelämään menemistä, vaan heidän kohdallaan on keskityttävä vaikkapa vain nykytilanteen ylläpitämiseen jos kuntoutuminen tai päihteistä irrottautuminen ei ole todennäköistä. Seuraavaksi esittelen kaksi nuorten aktivointitoimenpiteisiin liittyvää tutkimusta.

Ilse Julkunen (2002) on tehnyt vertailevan kyselytutkimuksen, jossa on tutkittu 8654 työtöntä nuorta Tanskasta, Suomesta, Islannista, Norjasta, Ruotsista ja Skotlannista. Tutkittavat ovat yli 18-vuotiaita. Petri Paju (1999, 39) puolestaan on tutkinut työmarkkinatuella työharjoittelussa olleita 17-22 -vuotiaita nuoria, jotka ovat olleet mukana Euroopan sosiaalirahaston tukeman nuorisotyön projektissa. Molempien tutkimusten mukaan aktivointitoimenpiteet oli kaiken kaikkiaan koettu positiivisesti. Nuoret ovat kokeneet oppineensa uusia asioita, saaneensa tekemistä ja työ tai koulutus oli koettu kiinnostavaksi. Eniten tutkimuksiin osallistuneet nuoret olivat arvostaneet sitä, että he olivat saaneet jotakin tekemistä. Aktivoituminen oli nähty parempana vaihtoehtona

joutenoloon verrattuna. Poliittisissa aikeissa ja niiden kohteiden, nuorten, ajatuksissa löytyy siis yhtymäkohtia: nuoret eivät tahdo olla jouten, haluavat olla mukana rakentamassa yhteiskuntaa ja antamassa panoksensa, eivätkä halua olla taakkana. (Julkunen 2002; Paju 1999.)

Konkreettisemmän kuvan tutkimustuloksista ja aktivoinnin vaikuttavuudesta antaa Julkunen (2002) kyselytutkimuksen selvitys siitä, mikä oli suomalaisten nuorten tilanne kolme kuukautta työllistymisohjelmaan osallistumisen jälkeen. Nuorista 13% oli töissä, 69% työttömänä, 8% koulutuksessa, edelleen toimenpiteisiin osallistuvia oli 11% ja muita 4%. Tutkimuksen mukaan Suomessa oli eniten työttömiä nuoria verrattuna muihin tutkimukseen osallistuneisiin maihin. Suomessa todettiin olevan myös passiivisempi aktivointipolitiikka. (Julkunen 2002.) Melko suuri osa nuorista oli siis jäänyt tyhjän päälle aktivointitoimenpiteeseen osallistumisen jälkeen – joko omasta tahdostaan tai muista syistä. Vain 32%:lle nuorista voi sanoa olleen todella hyötyä pienellä aikavälillä työllistymisohjelmaan osallistumisesta. Edellä esittelemäni tutkimukset antavat yhdenmukaisen tuloksen siitä, että suurin osa tutkittavista nuorista oli pitänyt aktivointitoimenpiteitä hyödyllisinä ja lisäksi pitäneet pelkkää oleilua parempana vaihtoehtona esimerkiksi työharjoittelua. Toisaalta Pajun (1999) tutkimuksen nuoret olivat nimenomaan niitä, jotka tutkimushetkellä osallistuivat työharjoitteluun, mikä osaltaan voi vaikuttaa positiiviseen suhtautumiseen. Ja vaikka nuoret itse pitäisivät aktivointitoimia hyvinä, eri asia on miten pitkälle ne kantavat esimerkiksi aktivointitoimenpiteen päätyttyä, kuten Julkunen (2002) tutkimus osoittaa.

### ***3.5 Yksilökohtainen palveluohjaus asiakastilanteen selvittäjänä***

Suunnitelmien tekeminen kietoo yhteen asiakastyön tuen ja kontrollin elementit sekä toimii sopimuksen solmijana asiakkaan ja työntekijän välillä (Jokinen 2008, 132). Palvelusuunnitelman tekoa voidaan verrata palveluohjaukseen. Palveluohjauksen juuret ovat case management -toiminnassa (Hyttinen 2003, 85). Case managementin suomennoksista yleisin lienee yksilökohtainen palveluohjaus, jolloin palveluohjausta suorittava henkilö on palveluohjaaja (Hyttinen 2003, 85-86; Hänninen 2007, 35; Mitä on palveluohjaus?). Yksilökohtaisella palveluohjauksella tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapana. (Mitä on palveluohjaus?; Hänninen 2007, 35.) Menetelmänä palveluohjauksen tarkoituksena on määritellä asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa yhteen sopivat palvelut ja tuet yhdeksi kokonaisuudeksi (Raunio 2004, 137; Ala-Nikkola & Sipilä 1996,

16; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 15; Mitä on palveluohjaus? Sen tavoitteena ovat myös taloudellisuus ja tehokkuus (Hyttinen 2003, 85; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21). Ymmärrän taloudellisuudella ja tehokkuudella tarkoitettavan sitä, että kun asiakkaat ohjataan oikeiden palvelujen piiriin ja heitä aktivoidaan, säästetään yhteiskunnallisissa kustannuksissa.

Suunnitelmaa tehtäessä on tärkeää muistaa lähteä suunnitelman tekoon kunkin asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta, eli tilanteesta on lähdettävä sieltä missä asiakas on (Hepworth & Larsen 1990, 42; Kananoja 2007, 112; Eskola 2003, 110; Payne 1995, 81, 112; Reito 2006, 11). Sosiaalityöntekijällä on erityinen selvitystehtävä asiakkaita kohdatessaan. Asiakkaan elämäntilanteen kartoitus ja käsittely ei ole vain informaation hankintaa, vaan myös informaation antamista (Kananoja 2007, 108). Merkityksellistä selvitystehtävässä on se tapa, jolla työntekijä selvittää asiakkaan elämäntilannetta ja tavoitteita, koska juuri tuo tapa on tarkoitettu auttamaan erityisesti asiakasta itseään oman elämänsä ja siihen vaikuttavien tekijöiden jäsentämistehtävässä (mt. 108). Palveluohjauksen ja myös palvelusuunnitelman keskeisinä lähtökohtina voidaankin nähdä asiakaskeskeisyys, yksilöllisyys, tarvelähtöisyys, vastuullisuus, asiakas-työntekijä -suhteen jatkuvuus, asiakkaan osallistumismahdollisuudet ja asiakkaan tilanteen jatko seuranta (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 22). Sosiaalitoimistoissa toimitaan kaikkien asiakkaiden kohdalla siten, että asiakkaan suunnitelmaa - vaikkei se olisi erillinen kirjallinen sopimus - seurataan kunkin toimeentulotukihakemuksen yhteydessä. Palvelusuunnitelmat voivat tuoda lisää vastuullisuutta sosiaalityöntekijän toimintaan, koska suunnitelman teko velvoittaa sosiaalityöntekijän tekemään tarkastusta suunnitelman toteutumisesta eri tavalla kuin pelkät toimeentulotukipäätökset. Lisäksi suunnitelman tekeminen ottaa asiakkaan mielipiteen huomioon paremmin kuin usein yksipuolinen toimeentulotukipäätös sosiaalityöntekijän taholta. Käskyt on tuomittu ohitettaviksi (Parton & O'Byrne 2000, 101). Suunnitelman erillinen kirjaaminen auttaa sekä sosiaalityöntekijää että asiakasta jäsentämään mitä on jo tehty, mitä tullaan tekemään ja miten. Palvelusuunnitelman teko voi toimia apuna viemään huomiota pois pelkästä toimeentulotuesta ja näin antaa tilaa varsinaiselle sosiaalityölle.

Palveluohjaus voidaan käsittää prosessina, jossa on eri vaiheita. Esimerkiksi Payne (1995, 57-58) jakaa palveluohjauksen kolmeen osaan – arviointiin, suunnitteluun, toteutukseen ja tarkkailuun. Ala-Nikkola ja Valokivi (1997), jotka ovat tutkineet Hämeenkyrön ja Tampereen palveluohjauskäytäntöjä, jakavat palveluohjauksen prosessin asiakkaiden valikointiin, palvelutarpeiden arviointiin, palvelujen suunnitteluun ja järjestämiseen, palvelutavoitteiden seurantaan ja korjaamiseen sekä palvelukokonaisuuden korjaamiseen. Reito (2006, 12-14) jakaa

prosessin palveluohjauksesta sopimiseen, lähtötilanteen selvittämiseen, tavoitteiden asettamiseen, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsimiseen, toteutukseen, koordinointiin ja seurantaan, sekä palveluohjauksen päättämiseen. Käyn nyt läpi palveluohjauksen vaiheita edellä koottujen luokitusten mukautetun version avulla. Jaan palveluohjauksen prosessin *aloitusvaiheeseen, suunnitteluvaiheeseen, toteutusvaiheeseen, arviointivaiheeseen ja lopetusvaiheeseen.*

*Aloitusvaiheessa* valikoidaan asiakkaat ja mietitään, missä vaiheessa ohjaus kannattaa aloittaa. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997; 16, 24). Joissakin tilanteissa tai kunnissa palveluohjauksen aloittamisesta tehdään erillinen sopimus (Reito 2006; 12, 35), mutta yleisempää lienee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suullinen sopimus. Joka tapauksessa tilanne, tavoitteet ja suunnitelmat kirjataan ylös omaksi erilliseksi suunnitelmakseen (Mitä on palveluohjaus?; Hänninen 2007, 14). Sosiaalityöntekijän arviotavaksi tulee se, kenelle palvelusuunnitelman tekemisestä on hyötyä (Payne 1995, 81). Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997, 25) sekä Hännisen (2007, 11) mukaan palveluohjaus ja palvelusuunnitelman teko on hyödyllistä silloin, kun edessä on pitkäaikainen ja monimutkainen palvelun tarve. Usein tilanteen tarkkaan arviointiin tarvitaan useampi tapaamiskerta (mt. 25). Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997) tutkimuksessa käytetty hoivatyöhön liittyvä aineisto poikkeaa luonteeltaan hyvin paljon sosiaalitoimistotyöskentelystä. Aineistoni nuorten kohdalla ja yleensä aikuissosiaalityössä tehtävän palvelusuunnitelman tavoite on jokseenkin päinvastainen kuin hoivatyössä: heidän kohdallaan pyritään mahdollisimman lyhyeen asiakkuuteen ja toimeentulotuesta irtautumiseen. Toisaalta suunnitelman kohderyhmänä ovat ne asiakkaat, joiden toimeentulotuesta riippuvuus voisi jatkua pitkäänkin ilman väliintuloa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ei määritä mitään tiettyä ryhmää keille suunnitelma tulisi tehdä, mutta varmasti kuntakohtaiset resurssit määrittävät sen, keille suunnitelmia tehdään.

*Suunnitteluvaiheessa* arvioidaan asiakkaan palveluiden tarve. Suunnitelmallisuus tuo asiakkaalle itseluottamusta, sitoutumista omaksuttuihin käsityksiin ja asetettuihin tavoitteisiin (Nurmi ym. 2006, 170). Lisäksi suunnitelmallisuus vaikuttaa myönteisesti ihmisten tekemiin valintoihin ja tulevaisuuden kehitykseen (mt. 170). Suunnitteluvaiheessa selvitetään aluksi asiakkaan lähtötilanne: missä hänellä on asiakkuuksia, mitä hänen tilanteessaan on jo tehty, mitkä ovat olleet toiminnan tavoitteet ja tulokset (Reito 2006; 12, 36). Kaikki lähtee siitä, että ongelma puetaan sanoiksi. Tavoitteena on, että ongelma määritellään sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle yhteisellä kielellä yhteisymmärryksessä. Usein voi käydä kuitenkin niin, että sosiaalityöntekijä tulkitsee ongelman eri tavalla ja eri näkökulmasta kuin asiakas. (Heinonen & Spearman 2001; 148, 150, 151; Rose 2003, 202.) Kun ongelmaa määritellään, tulisi kiinnittää huomiota myös

selviytymiskapasiteettiin ja sosiaalisiin resursseihin sekä asiakkaan omaan motivaatioon (Hepworth & Larsen 1990, 193). Nämä erilaiset näkökulmat kirjataan palvelusuunnitelmaan. Tärkeää suunnitelman tekemisessä on se, että asiakas tuntee saaneensa äänensä kuuluviin, vaikeivät mielipiteet työntekijän kanssa olisikaan yhteneväiset. Sosiaalityöntekijä on usein ainoana ammattilaisena tekemässä arviota asiakkaan tilanteesta (Hepworth & Larsen 1990, 193) etenkin kunnan aikuissosiaalityössä.

*Toteutusvaiheessa* määritellään tavoitteet ja toimitaan niiden saavuttamiseksi. Asiakkaan tavoitteet nousevat hänen määrittelemistään toiveista ja niitä lähdetään tavoittelemaan palvelujärjestelmän avun ja tuen avulla (Reito 2006; 13, 37). Koska sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tavoitteet eivät välttämättä kohtaa, ristiriitojen helpottamiseksi päätökset tulee tehdä lähellä asiakasta ja työntekijän on sovittava asiakkaan kanssa käyttöön tulevista palveluista, niiden seurannasta, velvollisuuksista sekä palveluohjaajan/sosiaalityöntekijän tulevasta roolista. Suunnitelma luo pohjan arvioinnille ja tilanteen tarkkailulle. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26; Payne 1995, 107-108.) Tavoitteen asettaminen määrittää tulevaisuudessa sen, mihin interventiossa keskitytään. (Heinonen & Spearman 2001; 148, 157, 159.) Suunnitelma syntyy asiakkaan nykyisen tilanteen, yhteiskunnan poliittisen tilanteen ja arvioivan organisaation vuorovaikutuksessa. On myös huomioitava asiakkaan verkostot, jotka eivät aina välttämättä ole tukevia. (Payne 1995, 112-113.) Palvelusuunnitelman tekotilanteessa asiakkaalle annetaan siis tila suunnitella tulevaisuuttaan itse ja asiakas saa myös tarkastaa suunnitelman sisällön ennen sen lopullista hyväksymistä. Sopimus tarkoittaa tavoitteet saavutettavissa oleviksi ja selventää osallisten rooleja tavoitteiden toteutumiseksi (Hepworth & Larsen 1990, 336).

*Arviointivaiheessa* palveluohjauksen tavoitteita seurataan ja tarvittaessa korjataan (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26-27; Mitä on palveluohjaus?). Arviointiakin pidetään omana prosessina, jolloin arviointia tulee tehdä jokaisen vaiheen välissä ja jälkeen. (Heinonen & Spearman 2001, 148; Hepworth & Larsen 1990, 34; Hänninen 2007, 22.) Arviointia voidaan suorittaa monesta eri näkökulmasta: arvioidaan esimerkiksi sitä, mitä kustannuksia asiakas järjestelmälle aiheuttaa, mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja arvioinnin suorittaminen osana sosiaalityön interventiota. Sosiaalityöntekijän tulee tarkkailla sitä, toteutuvatko asiakkaalle suunnitellut palvelut ja toteuttaako asiakas itse suunniteltuja asioita. (Payne 1995; 81, 83; O'Connor 1988, 101.) Näitä vaiheita voidaan verrata sosiaalitoimistossa tehtävän palvelusuunnitelman jatkoseurantaan. Tarvittaessa palvelusuunnitelma tehdään sosiaaliasemilla kirjallisesti uudelleen vanhaan suunnitelmaan pohjautuen ja suunnitelman toteutumista seurataan niin sanotuilla tavallisilla asiointikerroilla.

*Päättämisvaihe* tulee eteen siinä vaiheessa, kun palvelutarvetta ei enää ole. Tämä ei välttämättä tarkoita sitä, että palveluprosessin alussa asetetut tavoitteet olisi saavutettu, vaan että asiakkaan elämäntilanteen mukainen palvelutarve on saatu tyydyttävällä tavalla hoidettua. (Reito 2006, 13.) Tarvittaessa palveluohjausasiakkuus aloitetaan uudelleen, vaikka se olisi jo kertaalleen lopetettu. Mitä sitten syntyy palvelusuunnitelman tuloksena? Se tietysti riippuu siitä, miten sitoutuneita asiakas ja työntekijä ovat suunnitelmassa määriteltyihin asioihin, mutta merkitystä on myös sillä minkälaisia palveluita ja vaihtoehtoja kunkin asiakkaan tilanteessa on tarjolla. Palvelusuunnitelman tuloksina ovat varsinainen tuki, joka on saatu aikaiseksi suunnitelman avulla, asiakkaan tunteet ja mielipiteet tehdystä suunnitelmasta sekä todelliset vaikutukset asiakkaan elämään (Payne 1995, 112). Lisäksi keskustelujen avulla voidaan saada lisää tietoa, joka vaikuttaa suunnitelmaan, viranomaisorganisaatioon ja yhteiskuntaan yleensä. Syntyy myös tietoa, joka auttaa arvioimaan suunnitelmien toteutumista. (Payne 1995, 112.)

Yksilökohtaista palveluohjausta on tutkittu melko paljon, mutta ei nimenomaan omaan aiheeseeni liittyen. Useimmat löytämäni tutkimukset liittyvät jonkin projektin tai hankkeen raportteihin. Leena Hyttinen (2001, 2003) on tutkinut vuosina 1998-2001 Kuntoutussäätiön tutkimus- ja kehittämissyksikössä toteutettuun tuetun työllistymisen ja palveluohjauksen Casetti –projektiin osallistuneita henkilöitä. Anita Kokkola, Irma Kiikkala, Tuula Immonen ja Minna Sorsa (2002) ovat tutkineet mielenterveyttä edistävää toimintamallia ”Kunta ja mielenterveyskuntoutuja. Asiakaslähtöiset peruspalvelut ja toimintamallit” -hankkeen puitteissa. Helsingissä aloitettiin yksilökohtainen palveluohjausprojekti vuonna 2000. Projektissa keskityttiin palveluohjauksen järjestämiseen huumeongelmallisille asiakkaille. (Korteniemi 2004.) Käyn seuraavaksi läpi tutkimuksista saatuja keskeisiä tuloksia.

Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa ja palvelusuunnitelman teossa on kyse paitsi palveluista, myös tavoitteellisuudesta. Työntekijät kokivat tavoitteiden asettamisen ongelmallisena, ja suunnitelmien muotoutumisesta onkin tullut asiakaslähtöisen työn koetinkivi. Työntekijät kokivat ongelmaksi sen, miten tavoitteet saadaan syntymään asiakkaan tavoitteiksi. Työntekijöiden mukaan tavoitteilla ei ole juurikaan merkitystä, jos kyse ei ole asiakkaan omista tavoitteista. Yhteisten tavoitteiden muodostamista ja ongelmien selvittämistä tehdään asiakkaan ja työntekijän maailmojen kohtausalueella ja maailmat saattavat olla toisilleen läpikotaisin vieraat. Tutkittavat kokivat, että kun toiminnasta tehdään erillinen suunnitelma, työskentelystä tulee tavoitteellisempaa ja

suunnitelmallisempaa. Tärkeää on, että suunnitelmaa ei tehdä vain suunnitelman vuoksi, vaan että siitä on todella apua ja suunnitelmat toteutuvat. Joskus tarvitaan suostuttelua, jotta asiakas näkisi mitä hyötyä tavoitteiden saavuttamisesta seuraa. Joskus tulee tilanteita, joissa asiakas ei halua toimia suunnitelmien edellyttämällä tavalla, vaikka tavoitteet ja toimintatavat on yhdessä paperille kirjattu. Asiakkaan ei ole välttämättä aina helppo kertoa todellista näkemystään – hän ei halua olla vaivaksi tai hän ei halua loukata työntekijöitä. Työntekijöiden mukaan parhaimmillaan asiakkaan ja palveluohjaajan työskentely etenee dialogisena reflektiivisenä prosessina, johon molemmat osallistuvat, antavat tietonsa toistensa käyttöön ja etsivät yhdessä ratkaisuja. Kun työntekijän ja asiakkaan suhde on hyvä, tavoitteenasettelussa sallitaan myös epävarmuus sekä tietoon että tavoitteisiin nähden. (Kokkola ym. 2002.)

Tyytyväisyyttä ja mielipiteitä yleensä tavoitteiden asettamiseen on tutkittu aktivointisuunnitelmiin liittyen. Aktivointisuunnitelman tekoa voidaan verrata palvelusuunnitelman tekemiseen: molempien tekemiseen osallistuu sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä ja asiakas, aktivointisuunnitelman teossa mukana on lisäksi Työvoimatoimiston työntekijä. Sekä aktivointi- että palvelusuunnitelmassa suunnitellaan asiakkaan tulevaisuutta ja kootaan yhteen se, mitä on jo tehty. Mika Ala-Kauhaluoma, Elsa Keskitalo, Tuija Lindqvist ja Antti Parpo (2002) ovat tutkineet Kuntouttava työtoiminta -lain tavoitteiden toteutumista ja vaikuttavuutta. Otoksessa on painotettu alle 25-vuotiaiden osuutta. Tutkimuksen mukaan kokemukset aktivointisuunnitelman tekoon osallistumisesta olivat kaiken kaikkiaan myönteisiä. 54% vastaajista piti aktivointisuunnitelman tekemiseen osallistumista melko tarpeellisena ja 29% erittäin tarpeellisena. Lähestulkoon kaikki vastanneet olivat tyytyväisiä aktivointisuunnitelmassa sovittuihin asioihin. Vain 3% oli melko pettynyt sovittuihin asioihin. Erittäin tyytyväisiä sovittuihin asioihin koki olevansa 41% ja 56% koki olevansa melko tyytyväisiä. 70% toivoi pääsevänsä töihin suunnitelman avulla, 30% ilmoitti odottavansa tulevaisuuden suunnitelmiensa selkiytymistä, neljäsosa toivoi pääsevänsä ammatilliseen koulutukseen ja 5%:lla asiakkaista ei ollut mitään erityisiä odotuksia suunnitelman suhteen. (Ala-Kauhaluoma ym. 2002.)

Kun palveluohjaus on siinä vaiheessa, että asiakkaan tilanne on kartoitettu, tavoitteet asetettu ja tavoitteita on lähdetty toteuttamaan, on aika tehdä arviointi tavoitteiden toteutumisesta. Tavoitteet ja tulokset muodostuvat erilaisiksi erilaisten asiakasryhmien kohdalla. Casetti-projektin palveluohjaukseen osallistuneet mielenterveyskuntoutujat ovat kokeneet positiivisia muutoksia elämässään projektiin osallistumisen avulla. Elämänhallinta oli lisääntynyt siten, että oli työllistytty tai edetty koulutuksessa, toimijuus oli vahvistunut ja tutkittavat olivat oppineet pitämään puoliaan paremmin. Onnistumisten avulla oli onnistuttu rikkomaan ihmisten käsitystä itsestään muista

riippuvaisina ja avuttomina henkilöinä. (Hyttinen 2001; Hyttinen 2003.) Helsingin yksilökohtaisen palveluohjausprojektin asiakkaiden saamat hyödyt jaettiin prosessituloksiin (edistyminen hoitoprosessissa) ja varsinaisiin tuloksiin (muutokset sosiaalisissa tilanteissa ja ongelmien väheneminen). Prosessitulokset näkyivät siinä, että asiakkaat motivoituivat menemään hoitoon ja olivat valmiita ottamaan vastaan tarvitsemiaan palveluita. Lisäksi asiakkaat pääsivät tarvitsemiinsa kuntoutuspalveluihin. Asiakkaista 63%:lla parantui kyky ja halu pitää sovitusta suunnitelmista ainakin jossakin määrin enemmän kiinni kuin palveluohjauksen alussa. Myös halu käyttää erilaisia palveluja parani 69%:lla. 63% asiakkaista oli motivoitunut käyttämään erilaisia tarjolla olevia ja työntekijän arvion mukaan asiakkaan tarvetta vastaavia palveluita palveluohjauksen aikana. Ambivalentisti palvelujen käyttöön suhtautui 25% asiakkaista ja palveluja ei halunnut käyttää lainkaan 13% asiakkaista. Edellytyksenä prosessitulosten saavuttamiselle on, että asiakkaat pitävät edes jossakin määrin kiinni yhdessä tehdyistä suunnitelmista. Osa palveluohjausasiakkaista oli ns. impulsiivisia asiakkaita, joiden suunnitelmat vaihtuivat jatkuvasti. Näitä asiakkaita oli 21% kaikista asiakkaista. Yhdelläkään asiakkaalla motivaatio päihteiden käytön lopettamiseen ei huonontunut, vaan se parantui jopa 72%:lla asiakkaista. Tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde toimi ja oli luottamuksellinen, asiakkaat motivoituivat vähitellen menemään tarpeelliseen hoitoon ja myös halu päihteistä erottautumiseen kasvoi. (Korteniemi 2004.)

## **4 Tutkimusasetelma**

### **4.1 Tutkimuskysymys**

Alun perin lähdin määrittelemään tutkimuskysymystäni siitä, minkälaisia tuen ja kontrollin elementtejä löytyy kunnallisessa aikuissosiaalityössä tehtävästä palvelusuunnitelman tekotilanteesta. Mielenkiintoni tuen ja kontrollin tutkimiseen on alun perin noussut omassa työssä koetuista ristiriidoista aikuissosiaalityössä. Hyvä keino hahmottaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä tuki – kontrolli -ulottuvuutta on käyttää apuna Kirsi Juhilan (2006) jaottelemia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisten suhteiden laatua. Liittämisen- ja kontrollisuhteen, huolenpitosuhteen, kumppanuussuhteen ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen avulla voidaan määritellä sitä, minkälaisena vuorovaikutus näyttäytyy. Tarkoitukseni oli alun perin tarkastella tukea ja kontrollia täysin asiakkaan näkökulmasta. Luovuin kuitenkin tästä ajatuksesta siinä vaiheessa, kun rupesin käymään aineistoa läpi. Tutkimuksessa keskityin enemmän sosiaalityöntekijän toimintaan, mutta tähän toimintaan vaikuttaa asiakkaan antama panos



työntekijän ja asiakkaan väliseen vuoropuheluun. Tärkeää tutkimuskysymyksen määrittelyssä oli myöskin se, että en halunnut ruveta tekemään sosiaalityöntekijän työtä arvioivaa tutkimusta. Lopullinen tutkimuskysymykseni muotoutui seuraavanlaiseksi: *Miten sosiaalityöntekijä toteuttaa hänellä kunnallisessa aikuissosiaalityössä olevaa aktivointitehtävää nuoren aikuisen kanssa tehtävän palvelusuunnitelman tekoilanteessa tuen ja kontrollin keinoin?* Tutkin sitä, miten sosiaalityöntekijä käyttää hänelle annettuja oikeuksia ja velvollisuuksia sekä omaa ammattitaitoaan asiakkaan aktivoimiseen pyrkivässä palvelusuunnitelman tekemisessä. Kiinnostukseni kohteena ovat ne keinot, joilla pyritään saamaan asiakasta toteuttamaan yhteiskunnallista mallikansalaisuutta ja lakien vaatimia toimenpiteitä. En halua pelkistää aineiston analyysia näihin melko tunteettomiin perusteisiin asiakkaan aktivoitumiseen liittyen, vaan haluan analyysissa tuoda esille myös sosiaalityön perimmäisen tehtävän – toisesta ihmisestä välittämisen ja halun auttaa. Tämä tuki ja kontrolli -pari käsitteinä on tullut minulle eniten tutuiksi Tampereen yliopistossa toteutettuun tutkimushankkeeseen liittyen, jossa teemana oli tuen ja kontrollin tutkiminen. Toisaalta aikuissosiaalityössä tehtävän työn ongelman sanoiksi pukeminen vain selvensi käsitteellisesti niitä asioita, joita olin pohtinut itse aikuissosiaalityötä tehdessäni.

## **4.2 Tutkimusaineisto ja sen keruuprosessi**

Kun aloiti graduni aiheen suunnittelun, olin ajatellut tehdä sen täysin toiselle sosiaalityön alueelle. Kuitenkin aikuissosiaalityö kiehtoi minua enemmän ja päädyin miettimään aiheitani uudelleen. Tässä vaiheessa olin päättänyt tehdä graduni palvelusuunnitelmiin liittyen ja tämän johdosta kävin juttelemassa aiheestani Aikuissosiaalityön kehittämishanke Akselin työntekijöiden kanssa, koska he olivat palvelusuunnitelmat Tampereen kaupungin aikuissosiaalityöhön laajemmassa mittakaavassa tuoneet. Palvelusuunnitelmiahan ei juurikaan Tampereella ennen hanketta käytetty aikuissosiaalityön työvälineenä.

Kun päätin tutkimukseni aiheesta, olin yhteydessä Tampereen sosiaaliasemille ja kyselin suoraan sosiaalityöntekijöiltä halukkuutta osallistua tutkimukseen. Lopputuloksena oli, että sain myöntävät vastaukset viideltä alueellisten sosiaaliasemien työntekijältä ja kahdelta Akseli-hankkeen työntekijältä. Tämän jälkeen hankin tutkimusluvan Tampereen kaupungilta. Ensimmäiset palvelusuunnitelman tekoilanteet sain äänittää marras-joulukuun 2008 vaihteessa. Molemmat

suunnitelmat teki Akseli-hankkeen Tampereen sosiaalityöntekijä. Palvelusuunnitelmia oli jokseenkin vaikea saada ja muistutin pariin otteeseen sosiaalityöntekijöitä gradustani. Ehkä eniten vaikeutta aineistonkeruussa tuotti aineiston saannin ajoittainen epävarmuus. Tammikuussa 2009 sain aineistooni Akseli-hankkeen Tampereen ohjaajan tekemän palvelusuunnitelman ja suunnitelman, jonka tekivät yhdessä alueen sosiaalityöntekijä ja hankkeen ohjaaja. Yksi palvelusuunnitelman äänitys ei toteutunut, koska asiakas ei tullut paikalle.

Aineistoksi muotoutui neljä Tampereella kunnallisessa aikuissosiaalityössä tehtyä palvelusuunnitelman tekoilannetta, jotka olen äänittänyt. Olen itse ollut paikalla sosiaalityöntekijän/sosiaali-ohjaajan ja asiakkaan tapaamisessa, mutta lähinnä sivustaseuraajan roolissa. Eli aineisto on lähes puhtaasti työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, joskin minun läsnäolollani on voinut olla vaikutusta osapuolten väliseen vuorovaikutukseen. Kolme palvelusuunnitelmista on sellaisia, että ne tehdään asiakkaan kanssa ensimmäistä kertaa ja yksi suunnitelmista on suunnitelman tarkistustilanne. Aineistoni on siis luonnollisesti olemassa olevaa ja tutkijasta riippumaton (Silverman 2005, 159). Vaikka yksi aineistoni suunnitelmista onkin suunnitelman tarkastustilanne, en näe sen tekevän aineistostani hajanaista, sillä myös kaikkia muita aineistoni asiakkaita on tavattu jo aikaisemmin ja heidän kanssaan on keskusteltu tulevaisuudesta pohjaksi tulevalle suunnitelman teolle. Myös ohjaajan tekemän suunnitelman mukaan ottaminen on tärkeää, sillä useissa kunnissa ohjaajat ovat vielä enemmän asiakkaan käytännön arjessa mukana kuin sosiaalityöntekijät.

Suunnitelmien tekoilanteista kaksi kesti noin tunnin verran, yksi noin 40 minuuttia ja yksi noin puoli tuntia. Aineistojen äänittämisen jälkeen litteroin palvelusuunnitelmien tekoilanteet. Litteroitua tekstiä syntyi yhteensä 56 sivua. En ole pyrkinyt tutkimuksessani keskusteluanalyttiseen tutkimukseen, vaan tavoitteenani on ollut keskittyä aineiston sisältöön sinällään. Tutkimuksessa voisi myös puhekielisyyttä siistiä (Gibbs 2007, 14), mutta siihen en ole kokenut tarvetta, sillä koin aineiston hyvin ymmärrettäväksi puhekielisyydestä huolimatta. Lisäksi puhekielisyyden siistiminen saattaisi kadottaa todentuntuisuuden ja sen, miten tutkittavat ovat itseään tarkalleen ilmaisseet (Gibbs 2007, 14).

Aineistoni asiakkaat ovat suunnitelman tekohetkellä 18-, 20- ja 22-vuotiaita. Nuorista kaksi on mies- ja kaksi naispuolisia asiakkaita. Kaikki heistä ovat ohjautuneet palvelusuunnitelman tekemiseen toimeentulotukiasiakkuutensa perusteella. Yksi heistä on peruskoulun jälkeen kirjoittanut ylioppilaaksi, mutta ammatillista koulutusta hänellä ei ole. Yksi asiakas on peruskoulun jälkeen suorittanut ammattiin valmistavan toisen asteen tutkinnon ja hänellä on tulonaan työmarkkinatuki. Yhdellä asiakkaalla ammatillinen koulutus on jäänyt kesken ja hän on tuloton. Yksi asiakkaista ei ole peruskoulun jälkeen suorittanut mitään ammatillista koulutusta ja hänelle pohditaan jatkovaihtoehtoja. Nuorista kenelläkään ei ole ainakaan palvelusuunnitelmien tekoilanteen perusteella päihde- tai mielenterveysongelmia, mikä osaltaan on suunnannut sitä, mihin tässä tekstissä olen keskittynyt. Päihde- tai mielenterveysongelmien kanssa elävien nuorten kanssa tehtävä palvelusuunnitelma ja siihen liittyvät asiat olisivat muodostaneet tutkimuksesta aivan erilaisen.

Tutkimusta tehtäessä tulee pohtia tutkimuksen toteuttamistapoja ja seurauksia. Tutkimuksen eettisyyden arvioinnin tulee lähteä siitä, keitä tutkimukseen osallistuu ja ketkä siitä saattavat olla kiinnostuneita (Mason 2002, 41). Näiden asioiden pohtiminen määrittää sitä, miten tutkimusta kirjoitetaan ja mitä asioita siihen otetaan mukaan. Siihen, minkä kukakin katsoo eettiseksi, vaikuttavat omat kokemukset ja muut tutkimukseen osallistuvat henkilöt (Mason 2002, 42-43). Myös professionaalinen kulttuuri, profession etiikka ja yksityisyyttä koskeva lainsäädäntö vaikuttavat tutkimuksen toteuttamiseen (emt. 42-43). Tutkimuksen eettisyyden kannalta on tärkeää saada tutkittavilta informoitu suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Tutkittavia tulee myös informoida siitä, että heidän henkilöllisyytensä tullaan salaamaan tutkimuksessa ja sen tekemisen aikana. Aineiston äänittäminen on eettisesti oikein vain, jos tutkittaville on kerrottu mitä äänitetään. (Keyton 2001; 86-87, 95-97; Mason 2002, 80; Gibbs 2007, 8.) Ennen palvelusuunnitelman tekemisen aloittamista tutkittavat allekirjoittivat suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Kerroin tutkittaville pääpiirteissään tutkimukseni tarkoituksen. Tutkittaville kerrottiin, että heidän tunnistetietojaan ei paljasteta missään tutkimuksen teon vaiheessa ja että heidän on mahdollista keskeyttää osallistumisensa mikäli he niin haluavat.

Palvelusuunnitelman runko on puolistrukturoitu siten, että palvelusuunnitelman tekemiselle on Tampereella Effica-järjestelmässä oma pohjansa, jonka mukaan asioita suunnitelmaan kirjataan.

Lisäksi Akseli-hankkeen työntekijät ovat kehittäneet vielä tarkemman listan niistä asioista (Liite 1), joita suunnitelmaan olisi hyvä kirjata. Toki jokainen palvelusuunnitelma muotoutuu yksilöllisten tilanteiden mukaisesti. Palvelusuunnitelman teko aloitetaan kirjaamalla paikalla olevat henkilöt. Sen jälkeen käydään läpi asiakkaalla aikaisemmin käytössä olleet palvelut, kuten esimerkiksi toimeentulotukiasiakkuudet muualla ja niiden kesto sekä asiakkuudet vaikkapa mielenterveystoimistoon tai projekteihin. Palvelusuunnitelmassa käydään läpi asiakkaan taustaa koulutuksen ja työhistorian osalta. Selvitetään mikä on asiakkaan tilanne tällä hetkellä: hänen työnhakunsa tai opiskelupaikan hakunsa tilanne, onko asiakas kenties menossa työharjoitteluun, mitkä ovat asiakkaan sosiaaliset verkostot ja hänen perhesuhteensa, asuuko asiakas yksin vai jonkun kanssa, mikä on taloudellinen tilanne ja onko hänellä esimerkiksi velkoja. Suunnitelmassa käydään myös läpi terveydellistä tilaa ja päihteiden käyttöä. Näillä kysymyksillä kartoitetaan edellä mainittujen tekijöiden vaikutusta työn tekoon ja ammatin valintaan. Lopuksi kirjataan asiakkaan tavoitteet ja se mitä asiakas jatkossa tekee. Suunnitelmaan kirjataan myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan mielipiteet suunnitelmasta sekä seuraava suunnitelman tarkistusajankohta. Tampereella asiakas saa oman kappaleensa palvelusuunnitelmasta kirjallisena ja molemmat asiakas ja työntekijä allekirjoittavat suunnitelman. Valmis runko palvelusuunnitelmalle ja apukysymykset rajaavat osittain sitä, mistä palvelusuunnitelman tekotilanteessa keskustellaan ja mitkä asiat rajautuvat pois. Tällöin voi olla mahdollista, että joitakin tärkeitä asioita jää kysymättä ellei asiakas itse tuo asiaa esille. Aineiston tietynlainen strukturoitu rakenne tuottaa kulttuurista mallitarinaa – tai ainakin asiakkaan elämää verrataan mallitarinassa tärkeinä pidettyihin asioihin. Palvelusuunnitelman tekeminen nostaa esille niitä asioita, joissa asiakkaan pitäisi yltää tietylle tasolle.

Sain koko aineiston litteroitua tammikuun 2009 loppuun mennessä, mutta olin aloittanut jo aineiston analyysin kahden ensimmäisen palvelusuunnitelman äänityksen jälkeen. Tein aineistosta ensin jaottelun siitä, mitä aineistossa tapahtuu ja sen jälkeen päätin lopullisesta tutkimuskysymyksestäni. Aluksi tutkimuskysymykseni oli pelkästään tutkia tukea ja kontrollia palvelusuunnitelmien tekotilanteista. Tutkimuskysymys tarkentui vielä siihen, miten sosiaalityöntekijä toteuttaa aktivointitehtävänsä tuen ja kontrollin keinoin palvelusuunnitelmia tehtäessä. Ajatukseni oli aluksi soveltaa analyysiin kategoria-analyysia, mutta se todettiin tutkimiini asioihin soveltumattomaksi. Niinpä aineiston analyysiin sopivaksi aineiston katsomistavaksi löytyi strategioista kertovan tutkimuksen soveltaminen.

### **4.3 Sosiaalinen konstruktioismi ja aineiston analyysitapa**

Valitsin aineiston tarkastelun näkökulmiksi sosiaalisen konstruktioismin ja strategisuuden. Sosiaalisen konstruktioismin valitsin siksi, että se sopii hyvin palvelusuunnitelmien vuorovaikutukselliseen luonteeseen. Sosiaalisen konstruktioismin oikeaoppisuudesta ei ole yhtä oikeaa määritelmää (Burr 2003, 2), mutta seuraavaksi esittelen sosiaalista konstruktioismia pääpiirteissään. Sosiaalisen konstruktioismin mukaan todellisuus on nimensä mukaisesti sosiaalisesti rakentunutta. Todellisuus ja tieto nähdään yhteiskuntasidonnaisina ja todellisuus kytkeytyy ihmisten elämään siten, että jokapäiväinen elämä esittäytyy ihmisten tulkitsemana todellisuutena ja jokaiselle henkilökohtaisesti merkittävänä. Sosiaalinen konstruktioismi pitää kieltä kaiken käsittämisen ja ymmärtämisen perustana. Kieli on sosiaalisen todellisuuden rakentamisväline; se yhdistää jokapäiväisen elämän todellisuuden eri alueet ja nivoo ne yhteen kokonaisuudeksi. Kielellä pystytään myös viittaamaan kokemuksiin. (Berger & Luckman 2002; 11, 13, 29, 50.) Gergen (1994, 31) kysyykin, voiko kieli kantaa vastuun asioiden oikean laidan kuvaamisesta tai voiko kieli paljastaa totuuden? Hän kysyy myös, onko jatkuvasti muuttuvasta kohteesta tehtävä kuvailu totta vain hetkellisesti (Gergen 1994, 32)? Tutkimukseni näkökulmasta tämä tarkoittaisi sitä, että palvelusuunnitelma on totta vain sen hetkisestä tilanteesta. Tämän vuoksi suunnitelmaa tarkistetaan ja kirjataan uusiksi tietyin väliajoin. Asiakkaiden tilanteet voivat usein olla hyvinkin nopeasti muuttuvia. Kuten Hall (1997), myös Gergen (1994) toteaa, että sanat sinällään ovat passiivisia ja tyhjiä, mutta ne saavat aktiivisen luonteen siinä vaiheessa kun niitä käytetään vuorovaikutuksessa ja niille annetaan valtaa ihmisten välissä. Sanat saavat merkityksensä vain suhteessa siihen kontekstiin, jossa niitä käytetään. (Gergen 1994; 46, 49.)

Arkielämä on rutiininomaista ja usein ihmiset ottavat arkielämän käytännöt itsestäänselvyyksinä. Jos ongelmia ilmenee, arkielämän todellisuus pyrkii liittämään ongelmavyöhykkeen ongelmattomaan arkielämään. Tämä siksi, että arkiymmärryksen mukainen tieto sisältää ohjeita siitä, miten uusi ongelma kohdataan ja miten sen kanssa tulee menetellä. (Berger & Luckman 2002, 35.) Tutkimukseeni sovellettuna tämä tarkoittaa tutkittavien kannalta sitä, että heidän elämäänsä on alun perin tullut tilanne, jossa normaali itsestä ja omasta toimeentulosta huolehtiminen ovat vaarantuneet tai tulleet jopa mahdottomiksi. Arkiymmärryksen tieto on ohjannut heidät hakemaan itselleen apua. Nuori voi kokea ongelmaksi ylipäättään toimeentulotukiasiakkuuden tai sitten toimeentulotuen varassa elämisestä on tullut hänelle arkipäivää ja toimeentulotuesta irtautuminen onkin hänelle uusi ongelma. Joka tapauksessa ihmisen arki on kuitenkin nimenomaan se, johon

sosiaalityöllä pyritään vaikuttamaan. Kielellisesti rakentunut sosiaalinen tietovaranto antaa ihmiselle tiedon hänen omasta asemastaan ja sen antamista mahdollisuuksista ja rajoituksista (Berger & Luckman 2002, 52). Tämä sosiaalinen tietovaranto antaa oikeutuksen sosiaalityöntekijälle toimia hänelle asetetussa roolissaan ja velvoittaa nuorta käyttäytymään asiakkaan roolissa. Roolit sisältävät odotuksia kantajilleen: sosiaalityöntekijän tulee pyrkiä aktivoimaan asiakas siten, että hän ei enää tarvitse toimeentulotukea, nuoren puolestaan tulee tilanteensa vuoksi osallistua aktivointitoimenpiteisiin. Nämä rooliodotukset eivät ole pelkästään lakien asettamia, vaan ne ovat kulttuurisesti vuorovaikutuksessa rakennettuja.

Konstruktionistisesti orientoituneessa tutkimuksessa kiinnitetään huomiota niihin tulkinnallisiin käytäntöihin, joissa elämän moraalinen järjestys tuotetaan ja joissa sitä ylläpidetään (Jokinen, Juhila & Pösö 1995, 9). Tässä tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota sosiaalityön näkökulmasta siihen, miten ihmisen elämän odotetaan menevän ja mitä odotuksia aikuisuuteen liitetään. Tähän keskusteluun liittyvät olennaisesti pohdinnat sosiaalityöntekijöiden antamasta tuesta ja asiakkaiden kontrolloinnin oikeutuksesta. Paikallisten käytäntöjen tarkastelun lisäksi pohditaan myös sitä, miten yleisemmät kulttuuriset tulkintarakenteet yhdistetään arkielämän eri puoliin niin, että seurauksena on tunnistettavia sosiaalisten ongelmien luokkia (Jokinen, Juhila & Pösö 1995, 9). Konstruktionistisesta näkökulmasta käsin katsottuna mielenkiinto on tulkinnallisissa prosesseissa, joissa asiakkaiden arkielämästä jotkin seikat tulevat nimetyiksi ja käsitellyiksi sosiaalisina ongelmina ja vaativat sosiaalityöntekijän asiakkaan elämään tehtävää interventiota. Myös asiakkaat ovat tavalla tai toisella osallisina näissä määrittelyprosesseissa, sillä kyse on aina ihmisten keskinäisestä vuorovaikutuksesta. (mt. 9.)

Konstruktionismi vaatii kehittämään kriittisyyttä kohti itsestään selväksi käsitettyjä tapoja maailman ja itsen ymmärtämiseen. Meidän tulisi suhtautua kriittisesti ajatukseen siitä, että tarkkailemalla voimme paljastaa maailman todellisen luonteen. Konstruktionismi problematisoi ilmeisen, toden ja itsestäänselvyydet. Konstruktionismissa ymmärretään, että tietoa on monenlaista, emmekä näin ollen voi olettaa että juuri meidän tapamme ymmärtää on sama kuin muiden tai lähempänä totuutta. Maailmasta oleva tieto kehittyy ihmisten välisessä päivittäisessä vuorovaikutuksessa, jolloin tulisi kiinnittää huomio niihin sosiaalisiin prosesseihin joissa tätä tapahtuu. Voidaan puhua neuvotellusta ymmärryksestä. Ei ole mitään yhtä oikeaa maailmakäsitystä, koska sosiaalinen maailma on sosiaalisten prosessien tuotetta. (Burr 2003, 2-3; Parton & O'Byrne 2000, 24-25.) Nuorilla aikuisillakin voi olla aivan erilainen maailmankuva ja käsitys aikuisena toimimisesta kuin sosiaalityöntekijällä.

Sosiaalisen konstruktionismin mukaan todellisuus on jotakin, mitä ihmiset rakentavat yhdessä. Kun ihmiset tapaavat toisiaan, he ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja keskustelevat mielipiteistään. Ihmisten voidaan ajatella neuvottelevan sosiaalista todellisuutta yhdessä ja rakentavan sen perusteella tulkintoja. (Juhila, Pösö, Hall & Parton (2003, 17.) Sosiaalinen konstruktionismi kiinnittää huomiota erityisesti niihin tapoihin, joilla toiminta ja kommunikaatio ovat perustavanlaatuisesti moniselitteisiä ja avoimia useille tulkinnoille (Parton & O'Byrne 2000, 34). Näin myös tuen ja kontrollin muodot saavat ulkoasunsa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, yksin sosiaalityöntekijä ei pysty päättämään miten tilanteet asiakkaan kanssa etenevät. Sosiaalisen konstruktionismin mukaisesti myös se, miten asiakas sosiaalityöntekijän teot ja sanat käsittää, muotoutuu tilanteittain ja tietyksi tilanteeseen vaikuttavat asiakkaan aikaisemmat kokemukset, tämän hetken tilanne ja arvot. On huomattava, että tämä ymmärryksemme maailmasta ja käyttämämme käsitteet ovat historiallisesti ja kulttuurisesti spesifejä (Burr 2003, 3-4). Niin myös tämä tutkimus ja siinä syntyneet strategiat ovat aikansa ja kirjoittajansa tuotetta. Tarkoitukseni ei ole tavoittaa niin sanottua "totuutta", sillä aivan kuten asiakas ja sosiaalityöntekijä luovat keskustelun vuorovaikutteisesti, myös minä käyn oman keskusteluni aineiston kanssa. Tekemäni tulkinnat eivät ole välttämättä täysin yhteneviä muiden tekemien tulkintojen kanssa.

Tutkimani sosiaalityöntekijän käyttämät aktivoimisen keinot pyrkivät vaikuttamaan nuorten tekemisiin ja käyttäytymiseen. Kun ihmiset yrittävät vakuuttaa toisiaan siitä, miten asiat ovat tai miten niiden pitäisi olla, voidaan puhua retorisuudesta ja responsiivisuudesta. Retoriikkaa tutkittaessa etsitään niitä tapoja, joilla muita henkilöitä yritetään saada "omalle puolelle". Tarkasteltaessa vakuuttelua responsiivisesta näkökulmasta kiinnitetään huomiota siihen, miten ihmiset rakentavat merkityksiä yhdessä. Molemmissa tavoissa keskitytään vuorovaikutuksen tutkimiseen ja suora ihmisten välinen keskustelu onkin tästä selkein esimerkki. (Jokinen & Juhila 1999, 77.) Vakuuttelevaa puhetta kutsutaan argumentaatioksi, joka tapahtuu vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan avulla. Puhe suoritetaan aina jollekin yleisölle – oli sitten kyse sosiaalityöntekijästä tai asiakkaasta. Sanotun vaikutuksen määrittelee määrittelee puheen vastaanottaja. (Jokinen 1999,128.)

Kirsi Juhila (1993) on tutkinut vakuuttelupuhetta faktuaalistamisstrategioina. Tutkimuksen

kohteena on viranomaispuhe. Hän on analysoinut neljän johtavassa asemassa olevan viranomaisen asunnottomuutta ja puutteellista asumista käsitteleviä puheita. Juhila (1993, 152) määrittelee faktuaalistamisstrategiat "sellaisiksi vakuuttelun muodoiksi, joita käyttämällä jonkun tiedon totuusarvosta tulee niin suuri, että kyseinen versio vaikuttaa itsestäänselvältä ja ainoalta oikealta". Tutkimuksessa on keskitytty tulkitsemaan lauseita osana kokonaisuutta, omaa kontekstiaan. Juhila analysoi artikkelissaan niitä eri tapoja, joilla haastateltavat oikeuttavat sanomaansa ja tekevät sanomastaan oikeampaa kuin mitä muunlaiset mielipiteet olisivat. Näitä eri tapoja Juhila on nimennyt erilaisiksi strategioiksi. Strategioissa vedotaan esimerkiksi sosiaalisiin normeihin, kokemukseen, asiantuntijoihin ja ainoaan oikeaan tapaan tehdä asioita. (Juhila 1993, 151-188.) Oma tutkimukseni ja analyysin tapa tulevat lähelle edellä määriteltyjä retoriikan, responsiivisuuden ja faktuaalistamisstrategian käsitteitä. Tavoitteenani ei ole ollut soveltaa edellä mainittuja tutkimuksen tapoja sellaisenaan, vaan lähdän analyysissä siitä, mitä omasta aineistostani löytyy.

Responsiivisuuden ja faktuaalistamisstrategioiden käsitteet kuvaavat taivuttelua ja tapoja saada joku henkilö toimimaan tai ajattelemaan tietyllä tavalla. Vakuuttelun välineenä käytetään omaa puhetta. Analyysitapani ei kuitenkaan noudata puhtaasti retoriikan analyysia, sillä näen määrittelemäni ohjaamisen strategiat laajempina toimintana kuin pelkkänä argumentointina. Toisaalta ohjaamisen keinojen tutkiminen tuo esille juuri niitä keinoja, joita sosiaalityöntekijä käyttää asiakkaan aktivoimiseen ja oman näkökulmansa kauppaamiseen asiakkaalle. Analyysi ei noudata puhtaasti myöskään faktuaalistamisstrategian ajatusta vakuuttelusta, sillä ohjaamisen tavaksi voidaan määritellä myös asiakasta rohkaisevaa ja kehuva puhetta. Rohkaiseminen on enemminkin jo alkaneen hyvän toiminnan vahvistamista, eikä se vaadi enää varsinaista vakuuttelua. On huomattava, että esimerkiksi Juhilan (1993) tutkimus eroaa aineistoltaan ja tavoitteiltaan siitä, mihin omalla tutkimuskysymykselläni tähtään. Pyrinkin analyysissäni pääsemään faktuaalistamisesta pidemmälle meneviin strategioiden määrittelyihin, sillä näen tuella ja kontrollilla olevan vielä todentamista syvempi sanoma. Sosiaalityössä on kyse myös toisesta ihmisestä välittämisestä. Palvelusuunnitelman teolla pyritään kuitenkin saamaan asiakkaan toimeentulotuen tarvetta vähäisemmäksi ja aktivoimaan häntä työmarkkinoiden suuntaan. Tällöin ne strategiat joita sosiaalityöntekijä käyttää, nousevat hyvin tärkeiksi ja myös hyvää toimintaa vahvistavilla strategioilla on merkittävä osuus ohjaustehtävässä. Kuten Juhilan (1993) artikkelissa, myös tässä työssä lauseet käsitetään konstruktionismin mukaisesti osana kokonaisuutta. Palvelusuunnitelmakeskustelun osasia ei voida ymmärtääkään sinällään, vaan osat linkittyvät



vuorovaikutuksen, sosiaalitoimiston, kunnan ja laajemmin yhteiskunnan konteksteihin.

## 5 Aineiston analyysi

### 5.1 Selvitystehtävä

Ensimmäisillä aineiston lukukerroilla selvitin aineistosta sen, mitä siinä tapahtuu ja minkälaisia piirteitä siitä löytyy. Tämän perusteella olen kirjoittanut tämän luvun taustoitukseksi tarkemmalle tutkimuskysymykseen keskittyvälle analyysille. Tutkimuksessani halusin siis selvittää sitä, miten sosiaalityöntekijä toteuttaa aktivointitehtävänsä tuen ja kontrollin keinoin nuorille aikuisille tehtävän palvelusuunnitelman tekotilanteessa. Näen palvelusuunnitelman sisältävän erilaisia tehtäviä asiakkaan kanssa tehtävän työn välineenä. Päätehtävänä lienee **aktivointitehtävä**, vaikka palvelusuunnitelmalla tähdätään myös muuhun asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen. Aktivointitehtävä on ikään kuin yläkäsite kaikelle muulle, mutta merkityksetön sinällään. Jotta aktivointiin asti päästään, siihen tarvitaan erilaisia vaiheita. Nämä isot vaiheet ovat selvitys- ja ohjaustehtävät. Myös tämä analyysi jakautuu kahteen pääosaan. Tämän selvitystehtävästä kertovan luvun tarkoituksena on tuoda esille se, minkälaisia asioita palvelusuunnitelmaa tehtäessä käydään läpi ja mihin asioihin selvitystehtävässä erityisesti keskitytään. Taustoittavan selvitystehtävä -luvun jälkeen siirryn varsinaiseen tarkempaan aineiston analyysiin.

**Selvitystehtävä** tarkoittaa sitä esityötä, jonka sosiaalityöntekijä tekee ensinnäkin valitessaan asiakkaan palvelusuunnitelma-asiakkaaksi. Tässä tutkimuksessa palvelusuunnitelma-asiakkaiksi on valikoitunut nuoria aikuisia henkilöitä. Valikoinnissa tulee käyttää arviointia siitä, kenelle suunnitelmaa olisi hyvä tehdä. Jotta asiakasta voitaisiin ohjata ja aktivoida, tulee ensin selvittää hänen tilanteensa. Selvitystehtävän toteutus on siis edellytys aktivoinnin toteutumiselle. Tein aineiston pohjalta jaottelun selvitystehtävän osa-alueista. Jaottelun tehtyäni huomasin sen juontavan juurensa siitä, mitä asioita on ajateltu kirjattavaksi palvelusuunnitelmaan. Osittain jaottelun synnyn taustavaikuttajana ovat tietokoneohjelmassa oleva valmis palvelusuunnitelmapohja ja osittain Akseli hankkeen työntekijöiden tekemä "muistilista" (Liite1) palvelusuunnitelman tekemistä varten. Tietokoneohjelmassa oleva palvelusuunnitelmapohja on hyvin pelkistetty, eikä sinällään anna ohjeita siitä, mitä asioita suunnitelmaan olisi hyvä kirjata. Sen sijaan Akseli-hankkeen työntekijöiden tekemä lista tarkistettavista asioista on yksityiskohtaisempi. Tietysti myös oma tyylini tehdä palvelusuunnitelmia ja kysyä asioista on vaikuttanut tekemääni jaotteluun. Olen

jakanut selvitystehtävän neljään eri osa-alueeseen. Näitä ovat asiakkaan taloudellisen-, palvelu- ja elämäntilanteen selvittäminen sekä asiakkaan työllistymismahdollisuuksien läpikäyminen. Nämä teemat olen jakanut vielä useampiin pienempiin osioihin. Käyn tässä lyhyesti läpi tekemäni jaottelun selvitystehtävän osa-alueista, sillä varsinaisena tutkimustehtävänäni on ohjaustehtävän tutkiminen.

**Taloudellisen tilanteen tarkistaminen** on yksi aikuissosiaalityöhön kuuluvista osa-alueista. Taloudellinen pärjääminen vaikuttaa suuresti asiakkaan elämäkokemuksiin ja elämänhallintaan. Luonnollisesti asiakkaan raha-asiat kiinnostavat sosiaalityöntekijää jo toimeentulotuen näkökulmasta. Jaan taloudellisen tilanteen hahmottamisen aineistoni palvelusuunnitelmissa toimeentulotuen ajantasaisuuden tarkistamiseksi, velkatilanteen selvittämiseksi ja rahanhallinnan selvittämiseksi. Yksi ensimmäisistä läpikäytävistä asioista palvelusuunnitelmaa tehtäessä on se, että sosiaalityöntekijä tarkistaa onko toimeentulotuen hakeminen ajantasalla. *Toimeentulotuen ajantasaisuus* vaikuttaa sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän työhön. Toimeentulotuessa ei pääsääntöisesti huomioida menona velkoihin liittyviä maksuja. Valitsin yhdeksi omaksi alueekseen kuitenkin *velkojen tarkistuksen*, sillä velat vaikuttavat suuresti asiakkaan henkilökohtaiseen taloudelliseen selviytymiseen. Velat asiakkaat joutuvat hoitamaan toimeentulotuen perusosasta tai jollakin muulla tavoin tinkien perusmenoistaan. Koko taloudellista tilannetta yleensä luonnehtii asiakkaan *rahan käytön hallinta*. Jo se, hakeeko asiakas säännöllisesti toimeentulotukensa ja hoitaako mahdolliset velkansa tai esimerkiksi vuokran maksun, kuvastaa hänen rahan käyttötapojaan.

Taloudellisten asioiden lisäksi aineistossa läpikäytiin asiakkaiden **palvelutilanteita**. Palvelusuunnitelmaan kootaan asiakkaan asiointipaikat, niiden kesto ja asiakkuuden syyt. Palvelusuunnitelmissahan ollaan nimen mukaisesti kiinnostuneita asiakkaan palveluista. Palvelujen läpikäyminen kertoo sekin asiakkaan elämäntarinaa. Asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamiseksi on tärkeää tuntea asiakkaan niin sanottu *asiointihistoria*. Asiointihistorian selvittäminen tarkoittaa sitä, että selvitetään missä palveluissa asiakas on asioinut, missä tilanteessa ja miten pitkään. Aikaisemmat palvelut kuvastavat asiakkaita ja voivat antaa jotakin viitteitä siitä, minkälaista elämää he ovat aiemmin viettäneet. Lisäksi aikaisemmat palvelut antavat sosiaalityöntekijälle joissakin tapauksissa suuntaa siihen, mihin tulisi jatkossa pyrkiä ja niihin voi peilata nykyhetken

tilannetta. *Nykyhetken asiakkuuksien keston* tarkistaminen on myös tärkeää. Nykyhetken asiakkuuksilla tarkoitetaan esimerkiksi toimeentulotukiasiakkuutta. Asiakkuuden keston selvittäminen kertoo esimerkiksi siitä, minkälaisissa tilanteissa asiakas on tarvinnut toimeentulotukea ja miten pitkään. Tämä on olennainen tieto etenkin riippuen asiakkaan iästä. Asiakkuuden kesto kertoo mm. sen, olisiko asiakasta paikallaan ohjata aktivointisuunnitelman tekemiseen ja toisaalta kesto kertoo asiakkaan omasta aktiivisuudesta ja pyrkimyksistä pois toimeentulotuen piiristä. Etenkin pitkäaikaiselle toimeentulotuen asiakkaalle asiakkuuden keston kertaaminen voi toimia ikään kuin herättävänä tekijänä. Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä on tietynlaisena vastuuhenkilönä asiakkaan jatkoon liittyvissä asioissa. Kolmas palvelutilanteen kartoittamisen taso onkin *jatko-ohjaksesta huolehtiminen*. Jatko-ohjaksesta huolehditaan niin oman toimiston sisälle kuin muihinkin tarvittaviin palveluihin. Asiakkuudet kirjataan palvelusuunnitelmaan eräänlaisena jatkumona menneestä tulevaisuuteen. Pääpaino suunnitelman teossa on tietysti tulevaisuudessa. Asiakkuuden kesto ei ole aineistoni nuorilla ehtinyt muodostustua kovin pitkäksi verrattuna joihinkin iäkkäämpiin asiakkaisiin, mutta toisaalta nuorten ikään nähden asiakkuudet ovat kestäneet pitkään. Asiakkaan ohjauksesta huolehditaan ja se varmasti luo asiakkaalle kuvaa siitä, että työntekijä oikeasti välittää hänen asioistaan. Tietenkään kaikki asiakkaat eivät pidä siitä, että he jouotuvat olemaan tekemisissä yhä useampien tahojen kanssa.

**Elämäntilanteen selvittely** on yksi selvitystehtävän osioista. Elämäntilanne on laaja käsite ja kattaa siten paljon muitakin asioita kuin mistä toimeentulotukityössä ollaan ensisijaisesti kiinnostuneita. Vaikka toimeentulotukeen ja työmarkkinoille aktivoitumiseen liittyvät asiat ovat osa nuoren elämäntilannetta, olen päättänyt kuitenkin sisällyttämään tähän osioon lähinnä muita kuin aktivoitumiseen liittyviä asioita. Tämän valinnan tein muun muassa siksi, että halusin korostaa palvelusuunnitelmassa käsiteltävän asiakkaan elämäntilannetta laajemmin kuin vain raha-asioihin perustuen. Halusin myös tuoda esiin sitä mitä Pohjolakin (1994) tutkimuksessaan korosti, että asiakkaana olevien henkilöiden elämään kuuluu paljon muitakin asioita kuin vain toimeentulotukiasiakkuus. Elämäntilanteen selvittelyyn kuuluvat palvelusuunnitelmapiirien mukaisesti *perhesuhteiden, muiden sosiaalisten suhteiden selvittäminen, terveydellisestä tilasta ja päihteiden kysyminen, asumistilanteen- ja historian selvittäminen, vapaa-ajan vietosta ja harrastuksista kysyminen sekä yleinen mukavien jutustelu*.

Selvitystehtävän neljäs osio on **työllistymismahdollisuuksien selvittäminen**.

Työllistymismahdollisuuksien selvittely aloitetaan monesti siten, että kysytään nuoren *koulutus- ja työhistoriasta*. Aineistoni asiakkaista jokaisella oli erilainen tilanne koulutus- ja työhistorian suhteen. Yksi asiakkaista oli jo suorittanut ammatillisen koulutuksen, mutta ei kokenutkaan ammattia omaksi alakseen. Toisella asiakkaalla oli taustallaan ylioppilastutkinto, mutta monista hyvin erilaisista alavaihtoehtoista huolimatta hän ei ollut vielä keksinyt varmaksi mitä haluaisi tehdä ”isona”. Kolmannella asiakkaalla puolestaan oli ammatillinen koulutus jäänyt kesken. Neljäs asiakkaista ei ollut peruskoulun jälkeen vielä löytänyt omaa reittiään yhteiskunnassa. Usein on tilanteita, joissa suora palkkatyöhön työllistyminen ei onnistu. Tämä voi johtua asiakkaan omasta aktiivisuudesta, mutta myös siitä, että nykyään ihmisiltä vaaditaan enemmän esimerkiksi koulutuksen tai aiemman työkokemuksen osalta. *Työharjoittelu ansiotyön edeltäjänä* onkin yksi selvitystehtävän osioista ja liittyy erityisesti nuoriin alle 25-vuotiaisiin asiakkaisiin. Työharjoittelu tapahtuu työmarkkinatuella. Sen tarkoituksena on tutustua työelämään hieman kevyemmin kuin varsinaisessa ansiotyössä. Harjoittelussa olija käy kuitenkin päivittäin töissä. Työharjoittelu ei poista välttämättä asiakkaan toimeentulotuen tarvetta, mutta on kuitenkin hyvä väylä osoittaa työnantajille taitojaan ja lisäksi se antaa säännöllisyyttä elämänrytmiin. Valitsin työharjoittelun ansiotyön edeltäjänä omaksi alueekseen sen vuoksi, että se on yksi useimmin tarjotuista vaihtoehtoista tulottomille nuorille asiakkaille ja se on vaihtoehtona kolmelle aineistoni asiakkaalle.

Palvelusuunnitelmaa ei yleensä tehdä ensimmäisellä tapaamiskerralla, vaan asiakasta on tavattu aikaisemmin vähintään kerran. Jo aikaisemmalla tai aikaisemmilla tapaamisilla on keskusteltu asiakkaan tilanteesta ja tavoitteista. Palvelusuunnitelmaa kirjoitettaessa tarkastetaan se, mihin on edetty edellisen tapaamisen jälkeen. *Onko suunnitelma edennyt?* onkin selvitystehtävä -teeman viimeinen osio. Nimensä mukaisesti tässä selvitystehtävän osassa kysytään asiakkaalta siitä, ovatko aiemmin sovitut asiat edenneet. Kaikkien aineistoni asiakkaiden kohdalla suunnitelman etenemiseen vaikuttaa työnhaun voimassaolo. Se tarkastetaan, tai ainakin pitäisi tarkastaa, jokaisen asioinnin yhteydessä. Tavoitteiden toteutuminen esimerkiksi työharjoittelun osalta vaatii sen, että työnhaku on voimassa. Aineistoni nuorista vain yhdellä asiat olivat edenneet siten, että etenemisen voitaisiin sanoa olevan merkittävää (mahdollinen työ- tai työharjoittelupaikka oli jo tiedossa). Muut nuoret olivat sitten vaihtelevasti yrittäneet aktivoitua tapaamisten välillä. Tarkemman kuvan nuorten tilanteista saa varsinaisessa tutkimuskysymykseen keskittyvässä analyysissä.

Selvitystehtävässä kysyttävät asiat ottavat huomioon elämän eri osa-alueet hyvin kattavasti, mutta pääpaino kysymyksissä on selvästi taloudellisissa asioissa. Raha-asioihin keskittyminen on luonnollista sosiaalitoimistoympäristössä, jossa varsinaisen aikuissosiaalityön rinnalla käsitellään toimeentulotukiasioita. Palvelusuunnitelmia ei nykytilanteessa luultavasti edes tehtäisi kunnallisessa aikuissosiaalityössä sellaiselle henkilölle, jolla ei olisi toimeentulotukiasiakkuutta, sillä tällaisten henkilöiden tilannetta ei juuri sosiaalitoimistossa seurata eivätkä he välttämättä sosiaalitoimistoon ohjaudu. Lisäksi taloudellinen tilanne vaikuttaa nuoren konkreettiseen arkielämään ja perustarpeiden turvaamiseen. Sosiaalityöntekijällä onkin mahdollisuus tarvittaessa antaa ohjeita taloudellisiin kysymyksiin liittyen. Selvitetessä sitä, mistä nuoren tulot koostuvat, sosiaalityöntekijä pystyy arvioimaan sitä, missä tilanteissa tällä olisi oikeus joihinkin etuuksiin ja onko hänellä jo oikeus johonkin etuuteen. Toimeentulotuki on viimesijainen etuus ja toimeentulo pitäisi ensisijaisesti kattaa jollakin muulla tavoin kuin toimeentulotuella: myös tämä lienee yksi selittävä tekijä taloudellisten asioiden suureen painoarvoon palvelusuunnitelmia tehtäessä.

Selvitystehtävästä voidaan huomata selkeästi asioiden selvittely mennyt – nykyisyys – tuleva - akselilla. Suunnitelmaa tehtäessä ollaan kiinnostuneita siitä, mitä nuoren elämässä on tapahtunut ja ennen kaikkea siitä, mitä pitäisi tapahtua tulevaisuudessa. Kuten jo aikaisemmin kirjoitin, menneet tapahtumat selkeyttävät kuvaa siitä, minkälaista asiakkaan elämä on ollut aikaisemmin ja miten tähän tilanteeseen ollaan tultu. Menneiden ja nykytilanteen selvittäminen auttaa antamaan suuntaviivoja tulevaisuutta varten. Se myös antaa sosiaalityöntekijälle vinkkejä siitä, miten hänen tulisi edetä ja minkälaisia strategioita käyttää jatkossa nuorten aktivoimiseen. Yhdelle nuorista tehtiin palvelusuunnitelman tarkistus, ja hänen palvelusuunnitelman tekemisessään pääpaino oli muiden palvelusuunnitelmiin verrattuna selkeästi nykytilanteen selvittämisessä ja jatko-ohjaamisessa. Tämä on tietysti luonnollista, sillä hänen kohdallaan on jo aikaisemmin tehty menneen selvittely.

Sillä, minkälaisia kysymyksiä nuorille esitetään, asetetaan samalla odotuksia nuorelle ja hänen toiminnalleen. Ensinnäkin voisi todeta, että taloudellisten kysymysten paljous viittaa siihen, että nuoren tulisi pystyä huolehtimaan itse omasta elatuksestaan. Periaatteessahan aktivoiminen tähtää paitsi nuoren yleiseen hyvään, karkeasti sanottuna rahavirtojen siirtymisen tulemaan muualta kuin sosiaalitoimistosta. Tämä arvottaa selkeästi itsenäisen pärjäämisen normiksi. Kysymällä

suunnitelmien etenemisestä ja työllistymismahdollisuuksista suoritetaan kontrollia muun muassa siitä, onko nuori tehnyt mitä häneltä odotetaan ja samalla kartoitetaan hänen mahdollisuuksiaan siirtyä työmarkkinoiden suuntaan. Toisaalta samalla saadaan tietoa siitä, tarvitseeko nuori esimerkiksi erityistä apua työllistymiseen tai koulutukseen pyrkiessään. Ylipäätään aktivointiin pyrkivät suunnitelmat osoittavat nuorelle selkeästi sitä, mihin suuntaan hänen tulisi elämässään pyrkiä ja että nykyinen asioiden tila ei ole yhteiskunnallisesta tai toimeentulotuen näkökulmasta hyväksyttävä. Yleisellä elämäntilanteen kartoittamisella pyritään selvittämään, mikä nuoren tilanne yleisesti on ja minkälaista elämää hän viettää. Näillä kysymyksillä voi nousta esiin rajoitteita toimitakyvyssä tai sosiaalisessa elämässä. Yleistä elämäntilannetta selvittäessä kysymykset harrastuksista, kavereista, suhteesta perheenjäseniin jne. kumpuavat varmasti siitä oletuksesta, että nuorilla yleensä tulisi olla harrastuksia, kavereita ja hyvät suhteet vanhempiinsa. Toisaalta nämä asiat ovat sellaisia, joihin aikuissosiaalityön keinoilla on vähiten keinoja vaikuttaa. Nuorta voidaan kehottaa aloittamaan harrastus ja pitämään yllä sosiaalisia suhteitaan ja selvittää miksi asiat mahdollisesti eivät ole toivotulla suunnalla, mutta näiden asioiden edistämiseksi sosiaalityöntekijällä harvemmin on mahdollisuus toimia laajasti tai ohjata saamaan apua muualta. Sen sijaan aktivoitumista työmarkkinoiden suuntaan avustavia tahoja on tarjolla runsaasti etenkin nuorille. Tämä korostaa työn keskeisyyttä yhteiskunnassamme.

## **5.2 Ohjaustehtävä**

### **5.2.1 Tietämisen strategioita**

Kun selvitystehtävä on suoritettu, voidaan siirtyä kaksiportaisen analyysin seuraavaan vaiheeseen. Kaikki seuraavaksi esiteltävät strategiat kuvastavat varsinaista analyysin kohdetta, eli ohjaustehtävää. Käytännössä nämä tehtävät lomittuvat toisiinsa palvelusuunnitelmaa tehtäessä ja vuorottelevat asiasta toiseen siirryttäessä. Tutkimuskysymykseni on, minkälaisia strategioita kunnallisessa aikuissosiaalityössä toimiva sosiaalityöntekijä käyttää toteuttaessaan ohjaustehtäväänsä nuorelle aikuiselle tehtävän palvelusuunnitelman tekotilanteessa ja miten sosiaalityöntekijä näitä strategioita käyttää? Varsinainen aktivoinnin toteuttamistyyli on ohjaustehtävä. Ohjaustehtävään sisältyy useita eri strategioita, joissa sosiaalityöntekijällä on vielä pienempiä ohjauksen toteuttamisen tapoja. Analyysi tulee etenemään tukevista strategioista kontrolloiviin strategioihin. Aineisto-otteissa olen nimennyt sosiaalityöntekijät

sosiaalityöntekijöiksi ja numeroinut heidät numeroilla 1-2. Ohjaajasta käytän nimitystä ”ohjaaja 1”, sillä ohjaajia oli mukana vain yksi. Asiakkaille olen keksinyt peitenimet ja he ovat Sari (22), Kaisa (22), Antti (20) ja Pekka (18). Suluissa olevat numerot tarkoittavat asiakkaiden ikää.

**Tietämisen strategiat** koostuvat erilaisista asiakkaan neuvomistavoista. Neuvominen voidaan määritellä jonkin toimintatavan suosittamiseksi tai tarjoamiseksi toiselle (Vehviläinen 2001, 40). Neuvo vihjaa neuvojalla olevan tietoa, taitoa tai vaihtoehtoinen näkökulma, joka neuvottavalta puuttuu. Aikuissosiaalityössä tämä neuvovassa asemassa oleva osapuoli on yleensä sosiaalityöntekijä. Kun asiakas ja sosiaalityöntekijä ovat eri viivoilla tiedon suhteen, on löydettävissä ristiriita neuvomisyrittämisen ja asiakaslähtöisyyden vaatimuksen välillä. (Vehviläinen 2001, 40.) Neuvomista voi suorittaa usealla eri tavalla. *Suora vastaus* asiakkaan esittämään kysymykseen on suoraa asiakkaan tarpeisiin vastaamista. Aineiston palvelusuunnitelmissa tähän positioon asettuminen tapahtui lähinnä tilanteissa, joissa asiakas halusi tietää toimeentulotukeen liittyvistä kysymyksistä tai muista yksittäisistä asioista.

*Kaisa (22): Jep. Sitä mun piti kysyä että kun mun näkö on huonontunu, niin mun pitäis mennä silmälääkärille.*

*Sosiaalityöntekijä 1: Ni?*

*Kaisa (22): Mun näkö on siis oikeesti huonontunu, niin mun..*

*Sosiaalityöntekijä 1: Silmälääkärille vai optikolle vai miten?*

*Kaisa (22): No johonkin missä mä niinku saan näöntarkastuksen ja silmälasit.*

*Sosiaalityöntekijä 1: Nyt mun pitää konsultoida Siniä (...). (rivit 598-604.)*

Aineisto-otteessa asiakkaalla on tietty konkreettinen kysymys toimeentulotukeen liittyen, eli se, että hänen pitäisi päästä silmälääkäriin. Sosiaalityöntekijän tekemien tarkentavien kysymysten jälkeen asiakas tarkentaa tarvitsevansa näöntarkastuksen ja silmälasit. Hankkeen sosiaalityöntekijä kysyy neuvoa minulta ja palvelusuunnitelman tekotilanne jatkuu siten, että ohjeistamme asiakasta siinä, miten hänen tulisi menetellä ja mitä korvataan. Suora vastaus asiakkaan esittämään kysymykseen on selvin neuvonnan ulottuvuuksista. Näin sosiaalityöntekijä toteuttaa hänelle asetettua ohjauksen ja neuvonnan vaatimusta asiakkaan pyynnöstä. Kyse on asiakaslähtöisestä toiminnasta. Muut sosiaalityöntekijän käyttämät strategiat neuvontaan ovat monimutkaisempia.

*Neuvonta sosiaalityöntekijäaloitteisesti* tapahtuu silloin, kun asiakas ei pyydä sosiaalityöntekijältä apua tai ei kysy kysymyksiä. Pyytämättä annetut neuvot ovat tyypillisiä tilanteessa, jossa neuvomista pidetään ennalta määrättyinä, eli toinen osapuoli katsotaan kategorisesti neuvojen tarpeessa olevaksi (Vehviläinen 2001, 41). Sosiaalityössä asiakas voidaan helposti nähdä osapuoleksi, joka tarvitsee neuvoja. Tätä ei kuitenkaan välttämättä tarvitse käsittää aina negatiivisena, sillä yleensä sosiaalityöntekijäaloitteisessakin neuvonnassa tavoitteena on varsinaisesti avustaa asiakasta.

*Sosiaalityöntekijä 1: Joo. Mutta Kelastahan on mahdollisuus sitä korkotukea hakea.*

*Sari (22): Joo.*

*Sosiaalityöntekijä 1: Sillai tavallaan et jos nyt oot toimeentulotuen saajana tai työttömänä edelleenkin niin Kela maksaa sitte ne korot et sit jos sulle semmonen tilanne tulee tai jos tulee eteen tässä. Korothan yleensä tulee kaks kertaa vuodessa, kesällä, kesä ja joulukussa ne on vähä miten ne on. Mutta sä voit sitä tietyn, viis kertaa vai mitä sitä korkotukea voi hakea Kelasta.*

*Sari (22): Mm.*

*Sosiaalityöntekijä 1: Niin oot tietone sit jos tulee. (rivit 472-480.)*

Ennen aineisto-otteen alkua sosiaalityöntekijä on ensin todennut asiakkaalla olevan opintolainaa ja tarkentanut vielä summan, noin tuhat euroa. Asiakas myöntää näin olevan. Sen jälkeen sosiaalityöntekijä tekee tarkentavan kysymyksen ja haluaa tietää, onko asiakkaalle tullut vielä opintolainan korkoja maksettavaksi. Asiakkaan mukaan korot on lisätty lainan pääomaan, sillä korot ovat olleet niin pieniä. Aineisto-otteen alussa sosiaalityöntekijä kuitenkin kertoo Kelan korkotuesta ja siitä, missä tilanteissa korkotukea on mahdollista hakea. Asiakas vastaa tähän neuvon vaimeasti ynähtäen. Työntekijä kuitenkin vielä perustelee antamaansa neuvoa sillä, että asiakas on tietoinen korkotuen mahdollisuudesta mikäli siihen on tarvetta. Neuvonnassa käytettiin strategiana pyytämättä annettua neuvoa; sosiaalityöntekijä otti itse opintolaina-asiat puheeksi, eikä asiakas kysynyt itse esimerkiksi sitä, onko korkoihin mahdollisuus saada jostakin avustusta. Edellä mainitut strategiat, joita sosiaalityöntekijä on käyttänyt, ovat suoraa neuvontaa. Sosiaalityöntekijä voi toimia tietäjänä myös huomaamattomammin. Seuraava strategia onkin *epäsuora neuvonta vaihtoehtoja esittämällä*. Tämä neuvonnan suorittamisen vaihtoehto tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä kertoo erilaisia vaihtoehtoja joista voisi kenties olla apua asiakkaan tilanteeseen. Näin on toimittu seuraavassa aineistokatkelmassa.



*Sosiaalityöntekijä 1: Mmm. No yks mahdollisuus on se mistä sais apua nimenomaan johonkin tämmöseen työharjottelupaikan ettimiseen tai tämmöseen henkilökohtaseen opastukseen nuorille on semmonen KOHO-palvelu, missä käydään tämmösen tädin luona. (naurahdus) On siellä yks setäkin. Mut kuitenkin siis siellä on yksilöohjaaja, joka sitte tavallaan auttas tai tukis sua niinku sinne harjotteluun, mutta sä nyt olet tietysti varmaan aika omatoimisen olonen ja pystyt että tota niin se on yks mahollisuus et sä voisit. Voitaishan me sinne soittaa ja sulle aika varata mut se tuntuu tosi niinko (ei saa selvää). Se KOHO on tuolla Viinikassa. Et ne sitten vois sua siellä sitten jeesiä eteenpäin. Mutta tota niin. Mitä sä ajattelet? Ne varmaan tapais siellä joitakin kertoja. Mä en tiedä mut siis tän tyyppistä niinkun henkilökohtaista ohjausta. Se vois olla yksi mitä tuli mieleen. Mutta sitte sulla on tavallaan tommoset niinko ammatinvalintaan liittyvät asiat kuitenkin on sulle aika selkeitä kunhan sä nyt. Sulla on noita aloja tai tavallaan noita kouluvaihtoehtoja, mutta. (rivit 253-263.)*

Sosiaalityöntekijä kertoo pitkästi erilaisista vaihtoehdoista. Ensin hän kertoo KOHO-palvelusta, jossa tavataan työntekijää. KOHOn työntekijän tarkoituksena on avustaa henkilökohtaisesti nuorta työnhakuun ja työharjoittelupaikan löytämiseen liittyvissä asioissa. Tämän jälkeen työntekijä toteaa asiakkaan kuitenkin olevan omatoimisen oloinen mikä tarkoittaisi sitä, että hän pystyisi suoriutumaan edellä mainituista asioista itse. Sosiaalityöntekijä vielä kysyy asiakkaalta mitä tämä ajattelisi, mutta asiakas ei vastaa. Sosiaalityöntekijä vielä kerran tarkentaa mitä KOHO-palvelu tarkoittaa ja antaa asiakkaalle aikaa pohtia asiaa. Samalla hän toteaa, että asiakkaan ammatinvalintaan liittyvät asiat ovat selkeitä, sillä tällä on kouluvaihtoehtoja. Asiakkaalla vaihtoehtoja on kuitenkin useita. Myöhemmin keskustelun edetessä sosiaalityöntekijä kertoo asiakkaalle vielä ammatinvalintapsykologista ja-ohjaajasta sekä työkokeilusta. Ymmärrän epäsuoran neuvonnan vaihtoehtoja esittämällä antavan asiakkaalle mahdollisuuden tarttua erilaisiin vaihtoehtoihin ilman tyrkyttämistä. Työntekijä yksinkertaisesti kertoo, mitä vaihtoehtoja on olemassa ja antaa asiakkaallekin mahdollisuuden arvioida omaa tilannettaan ja tarpeitaan. Tämän asiakkaan kohdalla voidaan päätellä, että hän ei juurikaan innostu esitetyistä vaihtoehdoista, koska ei reagoi niihin. Tämä taas johtaa työntekijän toteamaan, että tuskin asiakas tarvitsee hänen ehdottamiaan tukitoimia. *Suora neuvonta vaihtoehtoja esittämällä on selkeämpi neuvonnan muoto, jossa ei vain kerrota olemassa olevista palveluista, vaan ehdotetaan suoraan vaihtoehtoa.*

*Ohjaaja 1: Kyllähän ne edelleenkin on sitte ne mahdollisuudet, siis niinku olemassa se Ammattistartti ja muut, että jos.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Mmm.*

*Pekka (18): Niin mikä se Ammattistartti oikein olis sitte tarkalleen?*

*Ohjaaja 1: No Ammattistartti oli, no sitä nyt on Hervannassa ja sitte on tuolla Pirkon. Elikkä sielä niinku tota tähdätään siihen yhteishakuun. Siinä voi opiskella niinku niitä yleisiä aineita mitä on yleensä kaikissa ammattikouluissa. Äidinkieltä, ruotsia. Se on ihan se ryhmä. Hervannassa on nyt kaks ryhmää ja Pirkossa on se yks tai kaks. Se alko nyt tammikuussa. Ja Pirkon en tiää onko paikkoja en oo kysynyt nyt, että se hakuhan oli loppuvuodesta. (rivit 1769-1777.)*

Ohjaaja ehdottaa ensin asiakkaalle, että edelleen hän voi osallistua Ammattistarttiin ja muihin vastaaviin toimenpiteisiin. Ohjaajan kommentti antaa viestin siitä, että kyseisistä asioista on puhuttu aikaisemminkin. Asiakas haluaa kuitenkin vielä tietää, mikä Ammattistartti oli. Ohjaaja kertoo Ammattistartin järjestävät paikat ja kertoo sillä pyrittävän yhteishakuun. Ohjaaja kertoo vielä tarkemmin ammattistartin sisällöstä, eli yleisten aineiden opiskelusta ja ryhmämuotoisesta ohjauksesta. Lopuksi hän toteaa ettei tiedä tarkasti sitä, onko ryhmissä vielä vapaata. Sosiaalityö on suurimmaksi osaksi neuvontaa, sitä kuvastaa jo ohjaustehtävä -nimi. Neuvomisen ja ohjaamisen käsitteissä on kuitenkin eroa siten, että neuvominen ei sisällä pakotteita, vaikka voikin asettaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan eri tasoille. Neuvominen – oli se sitten millä tasolla tahansa – on melko neutraalia tukea.

## 6.2.2 Yhteistyön tekemisen strategioita

Seuraava määrittelemäni sosiaalityöntekijän käyttämä strategia on **sosiaalityöntekijä yhteistyön tekijänä**. Yhteistyön käsite on yksi ihanteellisista sosiaalityötä kuvaavista käsitteistä. Idealisimmillaan yhteistyössä osapuolet miettivät ratkaisuja yhdessä ja ovat samalla tasolla, aivan kuten Juhilan (2006) esittelemässä kumppanuussuhteessa. Tässä analyysissä annan yhteistyölle väljemmät rajat. Koko palvelusuunnitelman tekemistähän voidaan luonnehtia yhteistyön tekemiseksi, mutta rajaan tässä yhteistyön käsittämään tavoitteiden määrittelyä ja yhteisen ymmärryksen löytymistä. Mielestäni tavoitteen määrittelyssä yhteistyö ja yhteinen ymmärrys ovat eniten läsnä. Sosiaalityöntekijä yhteistyön tekijänä jakautuu tämän hetken tavoitteen määrittelyyn ja päätavoitteen määrittelyyn. Tavoitteen määrittely ei ole välttämättä yksinkertaista. Niinpä olen määritellyt vielä yhdeksi strategiaksi pyrkimyksen asiakkaan ymmärtämiseen.

Jaottelu tämän hetken ja pidemmän tähtäimen tavoitteeseen johtuu siitä, että melkein kaikilla aineiston asiakkailla oli tilanne, jossa aluksi tarvittiin pienempiä askelia tai muita suunnitelmia, jotta päästäisiin varsinaiseen isoon päätavoitteeseen. Voi myös olla, että aikaa päätavoitteeseen on vielä pitkästi tai päätavoitteen toteutuminen on vielä epävarmaa. Seuraavassa esittelen aineiston asiakkaiden *tämän hetken tavoitteita*.

*Ohjaaja 1: (kirjoittaa). Okei. Mennään näihin sun tavoitteisiin sitte eli mitäs sä nyt niinku suunnittelet et mitä sä nyt rupeaisit tekemään kun sä oot saanu sen asunnonkin?*

*Antti (20): No se koulu pitäis ainaki loppuun käydä. Tai sitte jos hakis TAKKiin.*

*Ohjaaja 1: Eli se opiskelu.*

*Antti (20): Mmm. (rivit 1097-1101.)*

Sosiaali-ohjaaja ohjaa keskustelun asiakkaan tämän hetken suunnitelmiin ja kysyy, mitä asiakas aikoo ruveta tekemään, kun on saanut asunnonkin. Ohjaajan viittaus asunnon saamiseen kertoo siitä, että asiakas on aikaisemmin ilmeisesti ollut ilman vakinaista asuntoa ja nyt asunnon saatuaan hänen oletetaan tekevän jotakin elämänsä suhteen. Asiakas kertoo, että ainakin koulu pitäisi käydä loppuun. Toisena vaihtoehtona hän on miettinyt Tampereen aikuiskoulutuskeskusta. Ohjaaja tarkentaa, että tavoitteena on siis opiskelu. Myöhemmin keskustelu jatkuu seuraavasti:

*Ohjaaja 1: Kumpi nyt on sitten se ensimmäinen vaihtoehto?*

*Antti (20): Mmm.*

*Ohjaaja 1: Se ammattikoulussa siellä suorittaa ne opinnot loppuun vai sit mennä sinne..?*

*Antti (20): No jos silleen pystyy ettei tarvi siellä ravata ni mä voisin sen kirjottaa jossain kotona koneella vaikka. Tekee jonku kokeet tai jotain. Mut muuten kotoa lähemmäs. (rivit 1119-1123.)*

Keskustelussa on tullut esille vaihtoehtona myös Mansetti-koulutus, jossa on mukana pari asiakkaan kaveria. Ohjaaja kysyykin nyt asiakkaalta, kumpi on nyt ensimmäisenä vaihtoehtona: suorittaa jo aloitettu opiskelu loppuun vai aloittaa Mansetissa. Asiakas kertoo tekevänsä mieluummin jo aloitetut opinnot loppuun, mikäli opiskelupaikassa ei tarvitse "ravata" ja hän saisi suorittaa puuttuvat opinnot kotoa käsin tai tekemällä jonkun kokeen. Mikäli opiskelun loppuun saattaminen ei onnistu näin, hän haluaa mieluummin tehdä jotakin lähempänä kotoa. Tämän asiakkaan kohdalla jäi vielä auki tämän hetkisen suunnitelman toteutuminen, mutta oleellista hänen kohdallaan on se, että hänellä on myös varavaihtoehto ja tavoitteena on kaikesta huolimatta opiskeleminen ja ammatin hankkiminen. Seuraavalla asiakkaalla taustallaan on ylioppilastutkinnon suorittaminen,

mutta sen jälkeen hän on ollut säännöllisemmin toimeentulotuen asiakkaana tulottomuutensa vuoksi.

*Sosiaalityöntekijä 1: (...) Mmm. Joo. No sitte tää on nytte se sun ensisijainen tavote on se opiskelu, mut sit eletään kuitenkin vielä tätä hetkeä, niin sen sun tämän hetkisen suunnitelman mä miellellään tähän kirjaisin. Niin se on nyt, korjaa mua, mutta et tämän hetken suunnitelmana on hakea töitä ja myös työharjoittelupaikkaa.*

*Sari (22): Joo. (rivit 495-500.)*

Sosiaalityöntekijä kertoo ensin asiakkaan kanssa suunniteltua päätavoitetta eli opiskelua. Sen jälkeen hän kuitenkin toteaa, että nyt eletään vielä tätä hetkeä. Työntekijä tuo piilotetusti esiin sen, että mahdollisten opintojen alkamiseen on aikaa vielä useita kuukausia. Sosiaalityöntekijä sanoo haluavansa kirjata asiakkaan tämän hetkisen suunnitelman. Suunnitelmista on puhuttu jo aikaisemmin ja hän haluaa varmistaa, onko asiakkaalla edelleen tarkoituksena etsiä tähän hetkeen töitä ja työharjoittelupaikkaa. Asiakas vastaa näin olevan. Sosiaalityöntekijä tekee selvän eron tähän hetkeen ja tulevaan. Puhumalla tämän hetkisestä suunnitelmasta hän antaa ymmärtää sen, että pelkän toimeentulotuen varassa eläminen ei ole yhteiskunnallisesti eikä toimeentulotuen näkökulmasta hyväksyttävää, vaan että asiakkaan tulisi aktivoitua tekemällä jotakin. Myöskään opiskelupaikan saaminen ei ole täysin varmaa. Tällä asiakkaalla tämän hetkisen suunnitelman toteutuminen on myöskin epävarmaa. Seuraavan asiakkaan kohdalla asiat ovat jo edenneet siihen vaiheeseen, että hän on vienyt asioitaan eteenpäin.

*Sosiaalityöntekijä 1: (...) Mennään tohon, tavoitteena on siis valmistua ammattiin sosiaali- ja terveysalalle. (kirjoittaa.) Sä olit hakenu sitten niitä kaikennäkösiä harjoittelu- ja työpaikkoja, ootkos sä pitäny tässä yllä semmosta?*

*Kaisa (22): Oon. Mulle soitettiin työkkäristä nyt ens viikollako se selviää ku soitettiin, että viidesluokkalaiselle tarvittais kouluavustaja. (rivit 932-936.)*

Sosiaalityöntekijä kertoo asiakkaan tavoitteena olevan ammattiin valmistumisen sosiaali- ja terveysalalle. Sen jälkeen hän muistelee asiakkaan etsineen harjoittelu- ja työpaikkoja ja kysyy, onko asiakas pitänyt edelleen yllä etsintöjä. Asiakas vastaa myöntävästi ja kertoo, että seuraavalla viikolla selviää, saako hän paikan viidesluokkalaisen kouluavustajana. Tämän asiakkaan kohdalla aikaisemmin puhutut ja suunnitellut asiat ovat edenneet ja asiakas on jo tehnyt suunnitelmien toteutumisen eteen töitä. Kahdella edellisellä asiakkaalla taas suunnitelmat ovat suhteellisen selvillä

ja suunnitelmista on puhuttu jo aikaisemmillä tapaamiskerroilla, mutta suunnitelmat eivät ole vielä edenneet mihinkään. Suunnitelmien tekeminen sinällään ei tarkoita vielä sitä, että suunnitelmat todella toteutuisivat, vaan asiakkaan itsensä tulee olla kiinnostunut asetetuista tavoitteista.

Pidemmän tähtäimen *päätavoitteita* tuli esille osittain jo aikaisemmissa aineisto-otteissa, mutta käyn tässä läpi kuitenkin aineiston asiakkaiden päätavoitteet paremman kokonaiskuvan saamiseksi. Olen erottanut tavoitteet tämän hetken tavoitteeseen ja päätavoitteeseen sen vuoksi, että päätavoitteeseen pääsemiseksi tarvitaan usein pienempiä nyt mahdollisia tavoitteita, jotka edesauttavat tulevaisuudessa hämmöttävän päätavoitteen toteutumista.

*Ohjaaja 1: (kirjoittaa). Olishan se Mansetti sillai hyvä että se on hyvä vaihtoehto lähteä liikkeelle, että sulla on sillai kuitenkin vähä aikaa ollu epäsäännöllistä...*

*Antti (20): Niin.*

*Ohjaaja 1: ... se elämä. (kirjoittaa) Okei. Mä tätä tekstiä (ei saa selvää). Mikäs on sitte sun toinen suunnitelma?*

*Antti (20): No sitte töihin. Kun sais koulun käytyä eka loppuun.(rivit 1126-1131.)*

Ohjaaja toteaa Mansetin olevan hyvä vaihtoehto lähteä liikkeelle, sillä asiakkaan elämä on ollut jonkun aikaa epäsäännöllistä. Tällä hän korostaa pienempien välitavoitteiden tärkeyttä. Sen jälkeen hän jatkaa kysymällä, mikä on asiakkaan toinen suunnitelma. Asiakas vastaa haluavansa töihin, kunhan vaan saisi käytyä ensin koulun loppuun. Päätavoite määritellään ohjaajan pyynnöstä. Asiakas on kuitenkin selvästi miettinyt haluavansa töihin ja hän on myös huomannut sen, että ilman ammatillista tutkintoa töiden saaminen voi olla haasteellista. Asiakkaalla voi olla taustalla myös ajatus ammatillisen koulutuksen suorittamisen tärkeydestä. Myös seuraavan asiakkaan kohdalla päätavoitetta määritellään sosiaalityöntekijän pyynnöstä:

*Sosiaalityöntekijä 1: Hmm. No mennään sitte noihin tavoitteisiin ja keinoihin. Sä oot.. Ööö. Mitä sä haluaisit niinkon, tai miten sä ton ensisijaisen tavoitteen ite määrittelisit? Mikä se olisikaan?*

*Kaisa (22): Kai työ- tai koulupaikka.*

*Sosiaalityöntekijä 1: Mmm. Meneekö jompikumpi niistä niinku järjestyksessä ykköseksi?*

*Kaisa (22): No jos niinku siitä mitä mä haluaisin tehdä ni se on sitte se koulu. Tarvis tavallaan mennä niinku johonki. (rivit 910-914.)*

Sosiaalityöntekijä ohjaa keskustelun tavoitteisiin ja keinoihin. Hän pyytää asiakasta määrittelemään

ensisijaisen tavoitteensa. Asiakas vastaa empimättä, että tavoitteena on työ- tai koulupaikan saaminen. Sosiaalityöntekijä kysyy vielä tarkennusta tavoitteeseen siltä osin, kumpi tavoitteista menee järjestyksessä ensimmäiseksi. Asiakas sanoo, että jos lähdetään siitä mitä hän haluaisi tehdä, niin ykköseksi menee koulunkäynti. Asiakas toteaa vielä sen, että hänen tarvitsisi tavallaan mennä johonkin. Asioiden pohtiminen ääneen auttaa tavoitteen määrittelyssä. Asiakkaalla itsellään on selkeä kuva siitä, mitä hän haluaa – eli töihin sosiaali- ja terveystalalle. Hän tietää, että mikäli haluaa töihin häntä kiinnostavalle alalle, hänen tulee ensin saada ammatti itselleen. Edellä esittelemissäni asiakkaiden tavoitteissa näkyy kaikissa vahvana koulunsa saaminen. Kaikilla asiakkailla päätavoitteena ja yhdellä nykyhetken tavoitteena on koulupaikan saaminen. Tämä kertoo siitä, että aineistoni asiakkailla on pyrkimys noudattaa kulttuurista mallitarinaa – tai ainakin peilata omaa elämäänsä mallitarinaan. Yhdellä aineiston asiakkaista vaikuttaa olevan vaikeuksia määrittellä niin pää- kuin tämän hetken tavoitettakin, tai ainakin tavoitteeseen pääseminen on ollut haasteellista.

*Ohjaaja 1: Sitte ne marketit sillon kun puhuttiin siellä sen Marin kanssa niin siinä oli varmaan se ajatus että jos sä mahdollisesti hakisit sitä varastoalaa opiskelemaa johonki..*

*Pekka (18): Jaa opiskelemaan?*

*Ohjaaja 1: Niin. Sä olisit päässy niinku kokeileen sitä. Nii. Eiks se ollu vähä niinku siinä ideana?*

*Pekka (18): On, on. (rivit 1553-1557.)*

Ohjaaja kertoo ensin käyntiä työvoimaneuvojan kanssa. Käynnillä he olivat puhuneet yhdessä asiakkaan kanssa mahdollisesta työharjoittelupaikasta johonkin markettiin, joka edesauttaisi opiskelupaikan saamista varastoalalle. Asiakas osoittaa kysymyksellään “Jaa opiskelemaan?” aivan kuin ei olisi ollut tietoinen keskustelluista asioista ja ajatus opiskelusta näyttäytyy aivan vieraana. Ohjaaja jatkaa työharjoittelun aloittamisen perustelua sillä, että asiakas olisi päässyt kokeilemaan mitä varastoalalla työn tekeminen olisi ollut. Hän vielä tarkentaa asiakkaalta, onko muistanut heidän keskustelunsa oikein. Tähän asiakas vastaa jo myöntävästi. Minulle ulkopuolisena tuli tunne siitä, että ikään kuin muut tahot olisivat määritelleet asiakkaan tavoitteita hänen puolestaan. Ainakaan asiakas ei vaikuttanut kovin innostuneelta siitä ajatuksesta, että hän lähtisi tavoittelemaan edellä mainittuja asioita. Tavoitteen määrittely ei jatkossakaan ole kyseisellä asiakkaalla helppoa:

*Ohjaaja 1: Sulla oli se metalliala, niinkö? Sillai et sä olit miettiny sitä sen keskiarvon puolesta et jos pääset.*

*Pekka (18): Joo. Mutta emmä oikein tiä siitä kuitenkaan. (rivit 1566-1568.)*

Ohjaaja tarkentaa vielä, että asiakkaalla oli suunnitelmissa metallialan opinnot. Ohjaaja muistelee asiakkaan pohtineen kouluun pääsyä keskiarvonsa puolesta, sillä keskiarvo ei ollut hyvä. Asiakas vastaa myönteisesti, että hän on miettinyt metallialan opintoja. Sen jälkeen hän kuitenkin sanoo, ettei ole sittenkään varma haluaako opiskelemaan – ainakaan metallialaa. Tätä aineistokatkelmaa kuvaa nuoren epäselvää tavoitetta. Esitetyistä vaihtoehdoista oikein mikään ei ole innostanut häntä ja syystä tai toisesta hänen mielensä on muuttunut myös metallialan opintojen suhteen.

Tavoitteisiin liittyvä läheisesti asiakkaan *sitoutuminen* yhdessä sovittuihin asioihin. Otan asiakkaan sitoutumisen omaksi osa-alueekseen, vaikka se ei suoranaisesti kuvaakaan sosiaalityöntekijän käyttämää strategiaa asiakkaan aktivoimiseksi. Aineiston nuorilla aikuisilla ei kenelläkään ollut aineiston keräämisen hetkellä meneillään opiskelua, työharjoittelua tai esimerkiksi töitä. Toisin sanoen he eivät harjoittaneet sellaista toimintaa, jolla voisivat poistaa tai vähentää toimeentulotuen tarvettaan. Tosin yhdellä asiakkaista oli palvelusuunnitelman tekohetkellä tulonaan työmarkkinatuki. Vaikka heidän tavoitteensa ja tilanteensa olivatkin jossakin määrin erilaisia ja he suhtautuivat hyvin erilaisilla heille ehdotettuihin asioihin, kaikilla asiakkailla näkyi tavoitteenmäärittelyssä toteamus siitä, että heidän tulisi päästä johonkin. Tämä tuli esille suorina ilmauksina, kuten seuraavassa katkelmassa:

*Sari (22): (...) Niihin paikkoihin mistä mä puhuin viimeks ni sinne mä aion hakee mutta varmaan sitte muualleki että pääsis edes johonki. (rivit 98-100.)*

Sosiaalityöntekijä on aluksi kysynyt asiakkaalta siitä, onko hänellä edelleen opiskelu tavoitteena. Asiakas vastaa ensin miettineensä hakuasioita. Sen jälkeen hän kertoo aikovansa hakea niihin paikkoihin, joista he olivat edellisellä tapaamisella puhuneet sosiaalityöntekijän kanssa. Hän aikoo kuitenkin hakea myös muihin opiskelupaikkoihin, jotta pääsisi “edes johonki”. Myös seuraavan asiakkaan kohdalla näkyy vahvana se, että tilanteeseen on tullava muutos:

*Kaisa (22): No jos niinku siitä mitä mä haluaisin tehdä ni se on sitte se koulu. Tarvis tavallaan mennä niinku johonki. (rivit 914-915.)*

Sosiaalityöntekijä on aluksi kysynyt asiakkaalta tämän tavoitteista ja tarkentaa sen jälkeen, meneekö jompikumpi asiakkaan kertomista tavoitteista järjestyksessä ensimmäiseksi. Asiakas vastaa, että mikäli laittaa vaihtoehdot järjestykseen sen mukaan mitä hän itse haluaa eniten tehdä,

niin koulun aloittaminen on ensimmäisenä vaihtoehtona. Sen jälkeen hän toteaa, että "tarvis tavallaan mennä niinku johonki". Seuraavankin aineisto-otteen nuori on sisäistänyt ajatuksen siitä, että jouten olo ei ole hyvästä:

*Ohjaaja 1: Et mä jotenki luulen kuitenkin ettet sä nyt itekään toivo että tilanne jatkuu vaan niinku...*

*Pekka (18): No en kyllä.*

*Ohjaaja 1: ...pitkään tälläsenä.*

*Pekka (18): Kyllä mä johonki haluan, joko töihin tai sitte opiskelemaan. (rivit 1586-1589.)*

Ensin ohjaaja sanoo luulevansa, ettei asiakas itsekään toivo tilanteen jatkuvan ennallaan pitkään. Asiakas vastaa, ettei toivo tilanteen jatkuvan samanlaisena. Sitten hän lisää haluavansa johonkin, joko töihin tai opiskelemaan. Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas peilaa omaa tilannettaan yhteiskunnalliseen kiinnittymen kulttuuriseen mallitarinaan selvemmin. Aikaisemmissa esimerkeissä nuoret ovat ilmaisseet tärkeänä sen, että heillä olisi jotakin.

*Ohjaaja 1: Mutta että kyllä toi nyt kannattaa ensin selvittää jos sä saisit ne, saisit sen tutkinnon.*

*Antti (20): Mmm. Niin, olis edes joku ammatti.(rivit 1325-1326.)*

Aineisto-otteessa ohjaajakin toteaa, että asiakkaan kannattaisi ensin selvittää mahdollisuus vanhan tutkinnon suorittamiseen loppuun. Tähän asiakas vastaa olevansa samaa mieltä, koska haluaisi "edes jonkun ammatin". Kulttuurisen mallitarinan mukaisesti asiakas näkee tärkeänä sen, että ihmisellä tulisi olla jokin koulutus.

Toimeentulotuen ja palvelusuunnitelmien näkökulmasta on tärkeää, että asiakkailta on tavoitteita ja että he jakavat saman käsityksen työntekijöiden kanssa siitä, että sitä "jotakin" tulisi jo tapahtua. Vaikka aineistoni onkin asiakastapaumääriltään pieni, voi varmasti pitää merkittävänä sitä, että tällainen jaettu näkemys syntyy ainakin keskustelun tasolla. Eri asia onkin sitten se, miten jaettua näkemystä toteutetaan käytännössä asiakkaiden taholta. Jo näiden nuorten aikuisten palvelusuunnitelmien tekotilanteiden ja niissä käytyjen keskustelujen perusteella voitaisiin tehdä päätelmiä heidän sitoutumisestaan tehtyihin suunnitelmiin.

### **6.2.3 Kannustamisen strategioita**



Seuraavaksi esittelen sosiaalityöntekijän käyttämiä **kannustamisen strategioita**. Kannustamisen määrittelen aineiston pohjalta tapahtuvan suorana kehumisena, rohkaisuna, huumorina ja luottamuksen osoittamisena asiakasta kohtaan. Kannustamisen strategiat voidaan nähdä selvimpänä tuen muotona ja kannustaminen on asia, jota varmasti kaikki asiakkaat odottavat sosiaalityöntekijältä. Suorin kannustamisen strategia on *suora kehuminen*. Määrittelen suoran kehumisen sisältävän sosiaalityöntekijän taholta sanoman siitä, että asiakas on tehnyt jonkin asian hyvin.

*Sosiaalityöntekijä 1: (...) Joo oon mä kirjannu tonne että toimistotyöt ja sit sulla oli se oma CV tai oma ansioluettelo minkä sä olit tehny ja sulla ei tavallaan sulla on semmoset hommat hanskassa et sä osasit sen työnhaun ja työhakemuksen sit tehdä. (rivit 76-78.)*

Aluksi sosiaalityöntekijä tarkistaa kirjanneensa palvelusuunnitelmaan toimistotyöt joista asiakas on kertonut. Sitten hän muistelee asiakkaalla olleen tehtynä ansioluettelo ja sanoo, että asiakas osaa hoitaa työnhakuun liittyvät asiat, kuten työnhaun yleensä ja työhakemuksen. Sosiaalityöntekijä esittää aivan konkreettisen asian, jossa asiakas on onnistunut ja toiminut hyvin. Samalla hän viestii asiakkaalle, että tällä on hyvät edellytykset töiden saamiseen ja toisaalta sen puolesta asiakkaan pitäisikin saada töitä. Näin ollen työnhaun saaminen onkin enemmän kiinni nuoren omasta aktiivisuudesta työnhaun suhteen kuin taidoista. *Rohkaisun strategian* olen määritellyt siten, että asiakasta kannustetaan ilmaisemaan oma mielipiteensä tai tekemään jotakin. Rohkaisun voi nähdä myös toimintana, jossa asiakkaasta löydetään hyviä puolia, vaikka asiakas olisikin jollakin osa-alueella toiminut ei-hyväksyttävästi.

*Ohjaaja 1: Ja just se, että on tärkeää että sä kuitenkin niinku ite sanot että mikä sua niinkö kiinnostaa sillai.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Että me ei niinku täältä sulle..*

*Ohjaaja 1: Koska se ei kuitenkaan niinku toimi, jos sä meet sinne niinku..*

*Sosiaalityöntekijä 2: Väkin.*

*Ohjaaja 1: Ja nää muut vaihtoehdot on semmosia mitä me kerrotaan että on olemassa. Et jos joku alkaa tuntuun hyvältä ni totta kai niitä suunnitelmia voi niinku muuttaa. (rivit 1851-1856.)*

Katkelmassa ohjaaja korostaa sitä, miten tärkeää olisi että asiakas kertoisi mikä häntä kiinnostaa. Sosiaalityöntekijä pehmentää aiemmin ehdotettuja vaihtoehtoja sillä, että he eivät väkisin halua

tuputtaa asiakkaalle jotakin. Ohjaaja peesaa sosiaalityöntekijää sanomalla, etteivät ehdotetut toimenpiteet toimi, jos asiakas ei oikeasti ole kiinnostunut siitä mitä tekee. Ohjaaja jatkaa vielä sanomalla, että he ovat kertoneet eri vaihtoehtoista sitä silmällä pitäen, että asiakas tietäisi mitä vaihtoehtoja on olemassa. Hän lisää vielä, että mikäli asiakas haluaa muuttaa mieltään, sekin sopii. Aluksi työntekijät siis tuovat asiakkaan tietoisuuteen sitä, että hänen olisi tärkeää tuoda esiin itsekin enemmän mielipiteitään. Palvelusuunitelman tekotilanteessa saa nuoren kohdalla sen kuvan, että vaihtoehtoja on mietitty melko lailla työntekijälähtöisesti. Katkelmassa työntekijät haluavat varmasti myös saada tavoitteiden määrittelyä ikään kuin mukavammaksi prosessiksi asiakkaalle varmistelemalla sitä, että eivät ole pakottamassa asiakasta mihinkään. Lisäksi he antavat hänelle vielä tilaa suunnitelmien muuttamiseen. Kolmanneksi kannustuksen strategiaksi olen määritellyt *huumorin* käyttämisen. Rohkaisun lisäksi huumori voi toimia ikään kuin pehmentävänä strategiana ja myös eräänlaisen hyväksynnän osoittamisena.

*Sosiaalityöntekijä 1: (...) Ja sitten elokuussa sä alotit ne, täytyy nyt toikin mainita toi sun kosmetologiuras täällä, joka jäi vähän lyhyeksi (nauraen). Mä nyt kirjaan tänne vielä sen syynkin tavallaan sitten että se ei ollu sun juttus. (rivit 413-415.)*

Sosiaalityöntekijä muistelee ensin kuukauden jolloin asiakas aloitti kosmetologiopinnot. Asiakas on aikaisemmin kertonut hakeneensa kosmetologiopintoihin viime hetken paniikissa koulupaikan etsinnöissä ja olikin sitten yllättäen päässyt opiskelemaan. Opinnot jäivät hyvin lyhyiksi, eikä asiakas ehtinyt saamaan edes opintotukea. Sosiaalityöntekijä tuokin tilanteeseen huumoria puhumalla asiakkaalle tämän "kosmetologiurasta". Sen jälkeen hän lupaa kirjata palvelusuunnitelmaan opintojen keskeytymisen syyksi sen, että kosmetologin ammatti ei ollut tuntunut asiakkaasta omalta alalta. Näen huumorin apuna käyttämisen tekevän ikään kuin hyväksyttäväksi sen, että omaa alaankin voi etsiä ja että opintojen keskeyttäminen ei ole tuomittava teko palvelusuunitelman näkökulmasta. Sen sijaan toimeentulotuen näkökulmasta katsottuna tilanteessa olisi aikanaan voinut olla perusteet perusosan alentamiselle toimeentulotukilain 10§:n mukaan. *Luottamuksen osoitus asiakasta kohtaan* on neljäs kannustamisen strategioista. Tässä strategiassa sosiaalityöntekijä antaa asiakkaalle esimerkiksi tunnustusta siitä että tämä hoitaa asiansa hyvin tai ottaa asiakkaan tiedon oman tietonsa rinnalle. Luottamusta voidaan osoittaa monella tavalla, mutta olen ottanut tähän kaksi esimerkkiä aineistosta.

*Sosiaalityöntekijä 1: Siinä on vielä se pointti, et jos sun asiakkuutesi kuitenkin jatkuu mä uskon ettei kauheen pitkäaikaiseksi varmaankaan enää jää, mä luulen että sulla ihan on varmaankin tahto*

*siihen ja halu että eteenpäin mennään. (rivit 587-589.)*

Sosiaalityöntekijä sanoo ensin asiakkaalle, ettei usko tämän toimeentulotukiasiakkuuden jatkuvan enää pitkään. Sen jälkeen hän toteaa vielä, että asiakkaalla itselläänkin on varmasti tahto ja halu mennä eteenpäin tilanteessaan. Työntekijä osoittaa aikaisempien keskustelujen perusteella jo uskovansa asiakkaassa olevan potentiaalia ja kykyä irrottautua toimeentulotuen asiakkuudesta. Samalla hän kannustaa asiakastakin luottamaan itseensä. Seuraavassa esimerkissä sosiaalityöntekijä antaa määrittelyvaltaa asiakkaalle itselleen.

*Sosiaalityöntekijä 1: No sulla on nyt monta viritystä tai monta rautaa tulossa. Luuleksä realistisesti että joku niistä onnistuis?*

*Sari (22): No kyllä mä luulen sillai että kun mä nyt päätän mihin mä haen niin aion mä opiskella niihin pääsykokeisiin oikeesti että. (rivit 126-129.)*

Aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä toteaa asiakkaalla olevan monta rautaa tulossa, eli useita eri vaihtoehtoja joita tavoittelee. Työntekijä kysyykin asiakkaalta, uskooko tämä realistisesti jonkun vaihtoehtoista toteutuvan. Asiakas sanoo uskovansa tavoitteensa realistisiksi, kunhan vain päättää mihin oikeasti haluaa opiskelemaan ja voi näin opiskella pääsykokeisiin kunnollisesti. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijä vielä toteaa tavoitteiden saavuttamisen olevan mahdollista, jos asiakas todella panostaa pääsykokeisiin lukemiseen. Tässä työntekijä ottaa asiakkaan tietoa oman tietonsa rinnalle ja osoittaa luottavansa asiakkaan omaan arviointiin tavoitteen saavuttamisen mahdollisuudesta.

## **6.2.4 Huomioimisen strategioita**

Seuraavana esittelen niitä **huomioimisen stretegioita**, joita työntekijät ovat käyttäneet palvelusuunnitelmien tekotilanteissa. Asiakkaan huomioiminen osoittaa asiakkaalle viestiä siitä, että hänestä välitetään. Jaan stretegiat asiakaslähtöisyyteen, pyrkimykseen ymmärtää, tuen tarpeen suoraan kysymiseen, avustamiseen ja ratkaisun pohtimiseen yhdessä. Aluksi käsitelen *asiakaslähtöisyyttä strategiana*. Asiakaslähtöisyys ymmärretään yleensä toimintana, jossa lähtökohtana on asiakkaan oma näkökulma:

*Sosiaalityöntekijä 1: (...) Ja mitä sä nyt ite ajattelet, semmosta aikataulua tavallaan niinkon näille sun suunnitelmilles? Et koska niitä olis SUN mielestä hyvä tarkistella?*

*Sari (22): No jos mä nyt yritän tammikuussa alottaa sen työharjoittelun niin varmaan joskus sillon tammikuun aikana. (rivit 538-541.)*

Sosiaalityöntekijä kysyy aluksi nuorelta itseltään minkälaista aikataulua hän arvioi omille suunnitelmilleen ja tarkentaa vielä kysymystään kysymällä mikä aika olisi sopiva juuri asiakkaan omasta mielestä. Asiakas sanoo, että mikäli yrittää tietylle kuukaudelle saada työharjoittelun alkamaan, niin varmasti tarkistusaika sopisi tuolle samalle kuukaudelle. Näen tässä aineistotteessa asiakaslähtöisyydeksi sen, että sosiaalityöntekijä antaa asiakkaalle itselleen mahdollisuuden määrittellä aikataulun suunnitelmilleen. Tämähän tarkoittaa sitä, että asiakkaan tulisi myös sitoutua tavoitteisiin, joiden määrittelyyn hän on samalla tullut ehkäpä huomaamattaankin osallistumaan. Oma aikataulun määrittely toiselle on ikään kuin lupaus ja velvoite toiminnalle. Seuraava katkelma kertoo aivan toisenlaisesta asiakaslähtöisyydestä.

*Ohjaaja 1: Niin tota. Jos me, jos sulla nyt on sitte itellä mielessä joku muu ni puhuttiin kirjakaupoista. Onko sulla nyt sitte joku muu semmone joka sua ensisijaisesti kiinnostais? Ettei me ehoteta sulle tässä jotaki semmosta mikä ei kiinnosta.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Nii. Sä voit oikeesti sanoa niinku rohkeesti että jos sua ei kiinnosta, ni sua ei sitte kiinnosta, ni voidaan miettiä sitte jotaki muuta. (rivit 1508-1512.)*

Ohjaaja muistelee ensin, että he olivat puhuneet asiakkaan kanssa kirjakaupoista. Toisaalta hän miettii onko asiakkaalla jotakin muuta vaihtoehtoa, joka kiinnostaisi ensisijaisesti. Ohjaaja korostaa sitä, että he eivät ehdottaisi asiakkaalle vaihtoehtoja, jotka eivät kiinnosta häntä. Tähän sosiaalityöntekijä lisää, että asiakkaalla on oikeus rohkeasti kertoa jos häntä eivät kiinnosta ehdotetut vaihtoehdot, koska tällöin voidaan miettiä lisää vaihtoehtoja. Työntekijät antavat asiakkaalle luvan kanssa mahdollisuuden olla eri mieltä heidän kanssaan ja korostavat asiakkaan oman tahdon merkitystä. Oman tahdon esiin tuominen luo väylän asiakaslähtöisyyden toteuttamiselle. Toisaalta tässä katkelmassa on kyse myös rohkaisun strategiasta. Kun on kyse kommunikoinnista ihmisten välillä, on tärkeää että he ymmärtävät toisiaan. Ymmärryksen tulee toki olla molemminpuolista, mutta seuraavan strategian olen nimennyt *ymmärtämisen strategiaksi*. Ymmärrystä yritetään saavuttaa lähinnä tekemällä tarkentavia kysymyksiä.

*Ohjaaja 1: Mites se nyt se työkokeilutilanne? Sä oot kysynyt nyt kirjakaupoista ja..*

*Pekka (19): Joo. (ei saa selvää) Vielä ei oo tärpänny.*

*Ohjaaja 1: Sanoppa nyt, luetteleppa mistä sä oot nyt oikeasti kysynyt? (rivit 1458-1460.)*

Ohjaaja kysyy asiakkaalta ensin tämän työkokeilutilanteesta ja toteaa asiakkaan kysyneen paikkoja kirjakaupoista. Asiakas vastaa myöntävästi ja sanoo, ettei ole vielä onnistunut saamaan harjoittelupaikkaa. Tämän jälkeen ohjaaja pyytää asiakasta vielä tarkentamaan vastaustaan luettelemalla ne paikat, joista hän on oikeasti paikkaa itselleen kysynyt. Tämä on toisaalta hyvin kontrolloivaa toimintaa, mutta näin saadaan tarkkaa tietoa siitä, mitä asiakas todella on tehnyt. Asiakkaan ylimalkaiset vastaukset eivät kerro tarvittavaa informaatiota työntekijälle, jotta hän voisi lähteä purkamaan asiakkaan tilannetta konkreettisesti. Saman asiakkaan kohdalla haluttiin vielä lisää tietoa siitä, miksei hän ollut tiedustellut harjoittelupaikkaa sellaisesta paikasta, jonne hänelle oltiin annettu erikseen yhteystiedot:

*Pekka (18): No mä en oikein tiedä mikä siinä. Se ei oikein tuntunu semmoselta.*

*Ohjaaja 1: Oliko se se asiakaspalvelu mikä sua sitte häiritti jos siinä oli sitä, vai?*

*Pekka (18): No emmä oikestaan tiä. Ehkä se, vaikka ei se kyllä mikään este oo. Ei se vaan jotenki silleen niinku iskeny. (rivit 1464-1471.)*

Nuori vastaa, ettei tiedä miksi ei kysynyt hänelle ehdotettua harjoittelupaikkaa. Ohjaaja haluaa jälleen tarkentaa syytä, miksi nuorta ei kyseinen paikka kiinnostanut ja kysyykin, häiritsikö tätä asiakaspalvelun kuuluminen työtehtäviin. Asiakas vastaa jälleen, ettei oikein tiedä. Nuori myöntää kuitenkin asiakaspalvelun jollakin tapaa haitanneen, mutta toteaa samalla, ettei asiakaspalvelukaan ole este. Jotenkin kyseinen harjoittelupaikka ei vaan tuntunut nuoresta hyvälle. Aineisto-otteesta jää kuva siitä, ettei ohjaaja edelleenkään saanut tarkkaa vastausta esittämäänsä kysymykseen, vaan ymmärrys jäi vajaaksi. Asiakkaat eivät aina tuo itse esiin avun tarvettaan. Seuraava välittämisen strategia onkin *tuen tarpeen suora kysyminen*. Aineistossa oli vain yksi suora tuen tarvetta selvittävä kysymys:

*Sosiaalityöntekijä 1: (...) Mutta miten sä nyt - toivoisiksesä niinkun nyt ite jotain apua tai tukea? Mä mietin että ehkä on olemassa muutama semmonen juttu mistä voitais puhua mutta mä nyt kysyn ensin että miten sä ite nyt ajattelet tästä tai että haluaisitko apua tai mikä on sun olosi sitte tän työasian suhteen? (rivit 240-243.)*

Sosiaalityöntekijä kysyy asiakkaalta suoraan, haluaisiko tämä jotakin apua tai tukea. Sen jälkeen työntekijä sanoo haluavansa puhua muutamasta vaihtoehdosta asiakkaan kanssa, mutta haluaa ensin kysyä asiakkaalta mitä tämä itse ajattelee tilanteesta tai haluaako apua, ja mitä asiakas ajattelee töihin menemisestä. Asiakkaalle annetaan suora mahdollisuus kertoa toiveitaan avusta. Aineiston kyseinen nuori ei kokenut tällä hetkellä tarvetta apuun sosiaalityöntekijän taholta, vaan koki pärjäävänsä ilman. Yleensä tuen tarvetta kyselläänkin kierrellen ja tehdään päätelmiä avun tarpeesta asiakkaan kanssa keskustelusta muuten. Mietin myös sitä, moniko vastaa myöntävästi kun avun tarvetta kysytään suoraan? Yleisesti ajateltuna voi myös olla asiakkaita, jotka eivät itse näe ongelmia olevan olemassakaan. Tuen tarpeen suora kysyminen tuo kuitenkin varmasti nuorelle tunnetta siitä, että hänet huomioidaan ja hänestä välitetään. Seuraavan välittämisen toteuttamisen tavan olen nimennyt *avustamisen strategiaksi*:

*Ohjaaja 1: (...) Mut nyt meiän täytys varmaan kuule soittaa sille opolle sitte uudestaan. Jos sulla ei kato oo itellä puheaikaa. (rivit 1258-1259.)*

Ohjaaja ja asiakas ovat aikaisemmin yrittäneet tavoittaa asiakkaan entisen koulun opinto-ohjaajaa, ja jättäneet hänelle soittopyyntöä. He haluavat selvittää sitä, voisiko asiakas jatkaa opintojaan siitä mihin ne ovat jääneet. Aineisto-otteessa ohjaaja sanoo asiakkaalle, että heidän täytyy nyt soittaa opinto-ohjaajalle uudestaan. Hän selventää vielä sanomaansa sillä, että soitto täytyisi tehdä nyt varatulla ajalla koska asiakkaalla itsellään ei ole puheaikaa jäljellä. Toki koko palvelusuunnitelman tekemisen voidaan ajatella olevan asiakkaan avustamista, mutta tällä strategialla tarkoitan nimenomaan jotakin konkreettista asiakkaan hyväksi tai tämän kanssa tehtävää asiaa. Työntekijä tarjoaa apuaan nuorelle, jotta tämän asioita saataisiin etenemään. Myöhemmin tilanne etenee siten, että opinto-ohjaajaa ei taaskaan saada kiinni, joten ohjaaja lupaa itse ottaa uudestaan yhteyttä häneen ja pyytää soittamaan asiakkaalle. Lähellä avustamisen strategiaa on *ratkaisun pohtiminen yhdessä -strategia*.

*Antti (20): Mmm. Pitää ravata taas bussilla.*

*Ohjaaja 1: Jos nyt reippaasti kato menisit sinne ja..*

*Antti (20): Mmm.*

*Ohjaaja 1: .. ja toisit sen vaikka saman tien takasin. Tota niin..*

*Antti (20): Sit joutuu vähän ravaan, ku mä oon kävellen.*

*Ohjaaja 1: Mitäs sitte?*

*Antti (20): No..*

*Ohjaaja 1: Sähän saat tästä bussin sitte kuitenkin. Meneeks tästä sun bussi?*

*Antti (20): Menee.*

*Ohjaaja 1: Kävelet kato työkkäriin ja sitte kävelet takas.*

*Antti (20): Niin, niin. No joo.*

*Ohjaaja 1: Vai onko se liika, liikaa urheilua? (rivit 1163-1174.)*

Aikaisemmin keskustelun kuluessa asiakasta on kehoitettu menemään uusimaan työnhakunsa samantien. Tähän asiakas protestoi sitä, että joutuu ravaamaan bussilla. Ohjaaja kuitenkin kehottaa asiakasta menemään reippaasti Työvoimatoimistoon ja tuomaan tositteen työnhaun uusimisesta saman tien sosiaaliasemalle. Asiakas protestoi edelleen, että joutuu ravaamaan edestakaisin kun on kävellen liikenteessä. Tähän ohjaaja vastaa kysymällä "mitäs sitte?". Asiakas ei osaa antaa vastausta. Ohjaaja jatkaa sanomalla, että asiakas saa kuitenkin bussin sosiaaliaseman edestä ja varmistaa vielä, että meneekö tästä asiakkaalle sopiva bussi. Asiakas vastaa myöntävästi. Ohjaaja neuvoo asiakasta kävelemään Työvoimatoimistoon ja sieltä takaisin. Asiakas vastaa jälleen myöntävästi, mutta ilmaus "no joo" kertoo ettei hän ole edelleenkaan tyytyväinen. Ohjaaja huomaa tämän ja kysyykin heti, onko kävelymatka liikaa urheilua asiakkaalle. Tähän asiakas vastaa vielä, että ei ole. Tässä työntekijä osallistuu pohtimaan ratkaisua yhdessä asiakkaan kanssa siihen, miten tämä pääsee uusimaan työnhakunsa ja antamaan siitä todistuksen sosiaaliasemalle.

## **6.2.5 Auktoriteettiuden strategioita**

Tässä kappaleessa erittelen **auktoiteettiuden strategioita**. Näihinkin strategioihin liittyy paljon neuvoja, mutta ne ovat luonteeltaan erilaisia kuin tietämisen strategiat ja niihin liittyy enemmän kontrolloivia piirteitä kuin muihin aineistosta esiin tulleisiin strategioihin. Auktoiteettiuden strategioita ovat hienovarainen ohjailu, suora käsky, uhkailu, patistaminen, asiakkaan vastuuttaminen ja varmistaminen. *Hienovaraista ohjailua* käytetään apuna silloin, kun asiakas yritetään saada itse ymmärtämään niin sanottu "oikea suunta".

*Sosiaalityöntekijä 1: Ei se huono vaihtoehto oikeesti oo sit siihen että saa vähän jalkaa johonki oven väliin ni edes aluksi. Kyllä se kuitenkin on varmaan parempi se että aikaa menee kuukaudesta toiseen aika helposti helposti sitte eteenpäin. Niin se ei oo varmaan kaikki on kuitenkin hyödyksi kun*

*sitte jonnekin pääsee. (rivit 85-89.)*

Aluksi sosiaalityöntekijä sanoo asiakkalle, että työharjoittelu on hyvä vaihtoehto siinä mielessä, että on mahdollisuus saada jalkaa oven väliin aluksi. Hän toteaa, että on parempi olla työharjoittelussa sillä aika kuluu helposti kuukaudesta toiseen. Lisäksi sosiaalityöntekijä tukee työharjoitteluvaihtoehtoa kertomalla kaiken olevan hyödyksi kun asiakas jonnekin pääsee. Aineisto-otteessa työntekijä vihjaa epäsuorasti, että koska asiakas on ollut useamman kuukauden jo toimeentulotuen asiakkaana eikä ole työllistynyt, hänen tulisi nyt jo etsiä itselleen työharjoittelupaikka. Hän yrittää myös saada asiakasta toimimaan nopeasti vihjaamalla, että aika menee nopeasti kuukaudesta toiseen mikäli tämä jatkaa samaa rataa. Hienovaraisen ohjailun lisäksi työntekijä kuitenkin tuo esille positiivisia puolia, mikäli työharjoittelu onnistuu. Hienovaraisen ohjailun tarkoituksena on, että asiakkaan annetaan ymmärtää sitä täysin suoraan sanomatta, että jotakin pitäisi tehdä. Asioita voidaan sanoa myös suoraan. Olenkin nimennyt seuraavan strategian *suoraksi käskyksi*. Suoran käskyn strategiaa on lukumääräisesti noudatettu eniten aineiston palvelusuunnitelmissa. Seuraavassa katkelmassa ohjaaja kertoo nuorelle suoraan mielipiteensä tämän tilanteesta:

*Ohjaaja 1: Nuori tietysti oot vielä mutta sillai että tuota niin kyllä jotain järkevää suuntaa pitäis ruveta oikeasti löytymään. (rivit 1196-1197.)*

Ohjaaja toteaa asiakkaan olevan vielä nuori, mutta että tämän tulisi nyt oikeasti löytää jokin järkevä suunta elämälleen. Ohjaaja antaa suoraan ymmärtää, että tämän hetkinen elämäntyyl – eli jouten olo – ei ole hyväksyttävää. Myöskään nuoruus ei ole hyväksyttävä selitys sille, että asiakas ei tee tällä hetkellä mitään. Seuraavassakin katkelmassa on kyse työharjoittelupaikan etsimisestä:

*Pekka (18): Jaa dedlain?*

*Sosiaalityöntekijä 2: Mmm.*

*Pekka (18): Onkse ihan pakko olla joku paikka vai?*

*Sosiaalityöntekijä 2: Sun on pakko olla kysyny. Jos et saa mitään ni sille ei voi mitään, mutta siis sun on täytyyny olla kysyny kaikki paikat. Kaikki.*

*Ohjaaja 1: Koska ihan oikeasti jos sä nyt niinku haluat sen paikan saada etkä oo kauhean niinko ronkeli sen suhteen ni kyllä noihin kauppohin pääsee.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Ihan OIKEESTI. (rivit 1704-1712.)*



Asiakkaan kanssa on pitkään suunniteltu sitä, että tämä menisi työharjoitteluun. Hän ei ole kuitenkaan kysellyt paikkoja aktiivisesti. Asiakkaalle annettiinkin aikaraja siihen, että tämä kysyy harjoittelupaikkoja itselleen ja antaa sitten sovitusti raportin siitä miten on käynyt. Aineistotteessa asiakas tarkistaa, onko kyseinen päivä viimeinen aika antaa selvitys työharjoittelupaikan saamisesta sosiaalitoimistoon. Sosiaalityöntekijä vastaa myöntävästi. Asiakas vielä tarkistaa onko ymmärtänyt oikein kysymällä, onko määräpäivänä aivan pakko olla työharjoittelupaikka. Sosiaalityöntekijä vastaa, että asiakkaan on pakko olla kysynyt työharjoittelupaikkaa. Mikäli asiakas ei saa paikkaa, niin asiallehan ei mitään voi. Joka tapauksessa asiakas ohjeistetaan siten, että hänen on ollut pakko kysyä kaikista alan paikoista työharjoittelupaikkaa. Ohjaaja jatkaa peesaamalla sosiaalityöntekijää siten, että sanoo asiakkaan saavan paikan, jos vain oikeasti haluaa ja jos ei ole valikoiva paikan suhteen. Sosiaalityöntekijä vahvistaa vielä ohjaajan sanomaa painostamalla "Ihan oikeesti." Tässä tilanteessa asiakkaalle ei enää anneta vapaita käsiä aikataulun määrittelyn suhteen, vaan työntekijät määrittelevät aikataulun hänen puolestaan ja yrittävät siten varmistaa asiakkaan todella toimivan suunnitelmien mukaan. Seuraavassa katkelmassa asiakasta ohjataan uusimaan työnhakuaan:

*Sosiaalityöntekijä 1: No niin. Kyllä ei varmaan olis huono juttu ni sä voisit kyllä mennä suoraan ilmottautumaan. Tai sun täytyykin. Sun työnhakus pitäiski olla - ne ei varmaan joka kerta tonne Työlinjalle soitele ja tarkista niitä työhakuja täältä. Mutta kyllä sun työnhaun täytyy olla voimassa niin käy hoitamassa se homma jooko. (rivit 231-234.)*

Sosiaalityöntekijä sanoo nuorelle, että tämän olisi hyvä mennä suoraan ilmoittautumaan nuorten palveluihin Työvoimatoimistossa. Sen jälkeen hän lisää, että asiakkaan täytyisikin mennä uusimaan työnhaku ja että sen tulisi olla voimassa koko ajan, sillä sosiaalitoimiston etuuskäsittelijät tai sosiaalityöntekijät eivät jokaisen asiointin yhteydessä soita Työlinjalle ja tarkista työnhaun voimassaoloa. Lopuksi hän vielä pyytää asiakasta vireyttämään työnhakunsa. Myös tässä työntekijä sanoo hyvin suoraan asiakkaalle siitä, että työnhaun tulee olla voimassa. Jos asiakkaan työnhaku ei ole voimassa, on vaarana että toimeentulotukea laskettaessa hänen perusosaansa alennetaan. Seuraava strategia, *patistaminen*, on lähellä suoraa käskyä, mutta on vielä astetta vaativampaa puhetta.

*Antti (20): Mmm. Lisää kävelyä.*

*Ohjaaja 1: Missä se on se posti?*

*Antti (20): Xkadulla.*

*Ohjaaja 1: Niin se on siellä. Mutta kuule, sulla ei ole muuta kun aikaa. (vitsikkäästi)*

*Antti (20): No ei oo kyllä.*

*Ohjaaja 1: Se tekee ihan hyvää se käveleminen. (rivit 1204-1209.)*

Työntekijä on aikaisemmin kehottanut nuorta tarkistamaan postilokeronsa Postista, koska myös sinne on voinut tulla postia, vaikka asiakas on jo saanut asunnon ja muuttanut sinne. Tähän asiakas protestoi sanomalla "lisää kävelyä". Ohjaaja kysyy asiakkaalta tämän Postin sijaintia. Kun asiakas sanoo kadunnimen jossa Posti sijaitsee, ohjaaja huomauttaa vitsikkäästi siitä, että asiakkaalla ei ole muuta kuin aikaa. Nuori yhtyy työntekijän mielipiteeseen. Ohjaaja vielä sanoo kävelemisen tekevän hyvää. Ensinnäkin laittamalla vastaan asiakkaan protestoimiseen, työntekijä pystyy viestittämään siitä, että huolimatta asiakkaan kokemista esteistä tämän tulee hoitaa asiansa. Lisäksi työntekijä palauttaa asiakasta ikään kuin maan pinnalle muistuttamalla häntä siitä, että hänellä pitäisi ainakin olla aikaa hoitaa postilokeron tarkistaminen, ja vetoaa vielä kuntoilun hyödyllisyyteen. Patistamisen strategiasta vielä kontrolloivampi muoto on *uhkailun strategia*. Seuraavassa aineisto-otteessa asiakasta yritetään saada toimimaan uhkaamalla perusosan alentamisella.

*Sosiaalityöntekijä 2: Mmm. Kato kun tässä on semmonen homma että toimeentulotuki on se viimesijanen etuus.*

*Pekka (18): Mmm.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Ja mun täytyy sitte valitettavasti lähtee tiäksä sitä sun perusosaa alentamaan. Mmm.. Jos et sie niinku sitoudu näihin suunnitelmiin mitä me sulle tehhään ja mitä Tuija sulle ehottaa.*

*Pekka (18): Kyllä mää sitoudun.*

*(...)*

*Sosiaalityöntekijä2: Kato ku sitten tässä on semmonen, mä oon tehny sulle sen toimeentulotukipäätöksen, sen oon tehny sulle maaliskuun loppuun. Mutta – se ei niinku estä mua tekemästä uutta päätöstä ja alentaan sun perusosaa.*

*Pekka (18): Niin. Paljoko sitä alennetaan?*

*Sosiaalityöntekijä 2: Se on miinus kaksyt eka ja miinus nelkyt on sitte se maksimissaan. Mie en haluais lähteä siihen hommaan ollenkaan. (rivit 1495-1653.)*

Katkelman asiakasta on yritetty aktivoida työharjoitteluun, mutta toistaiseksi tilanne on pysynyt

ennallaan. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijä muistuttaa asiakasta siitä, että toimeentulotuki on viimesijainen etuus ja pahoittelee sitä, että hänen täytyy nyt alentaa asiakkaan perusosaa ellei hän sitoudu niihin suunnitelmiin, joita tehdään ja joita ohjaaja hänelle ehdottaa. Asiakas lupaa sitoutua tavoitteisiin. Sosiaalityöntekijä haluaa vielä myöhemmin palvelusuunnitelmaa tehtäessä painottaa uudestaan perusosan alentamisen mahdollisuutta kertomalla, että voi vielä muuttaa aikaisemmin tekemäänsä toimeentulotukipäätöstä. Asiakas kysyy paljonko perusosaa alennetaan ja sosiaalityöntekijä vastaa perusosaa voitavan alentaa ensin kaksikymmentä prosenttia ja maksimissaan neljäkymmentä prosenttia. Sosiaalityöntekijä vielä lisää, ettei haluaisi lähteä lainkaan muuttamaan jo tekemäänsä päätöstä. Uhkaavasta sävystä huolimatta sosiaalityöntekijä vetoaa asiakkaaseen toisella tavalla – pahoittelemalla ja kertomalla, ettei haluaisi alentaa perusosaa. Toisaalta kertomalla voivansa muuttaa jo tehtyä päätöstä työntekijä haluaa asiakkaan ottavan kiristämisen tosissaan. Uhkailun strategiassa "kepit ja porkkanat" tulevat parhaiten esille: nuori ei menetä rahaa, jos toimii kuten hänen odotetaan toimivan. Auktoriteettiuden seuraavana strategiana on *asiakkaan vastuuttaminen*.

*Ohjaaja 1: Koska sitte on toki näitä niinku mä sanoin, että Etappiin tai johonkin, niin voi puolestakin sitte kysyä mutta että yritykseen kun kysyy niin kyl se on hyvä että niinku ite sitä paikkaa kysyy.*

*Pekka (18): Mmm. Joo.*

*Ohjaaja 1: Että on vähä niinku sitte kysyy puolesta niin se ei välttämättä oikein näytä niinku..*

*Pekka (18): Nii.*

*Ohjaaja 1: .. vakuuttavalta, et sä oikeasti haluat sinne mennä. (rivit 1740-1745.)*

Katkelmassa ohjaaja muistuttaa asiakasta siitä, että on joitakin koulutuspaikkoja joihin myös hän voi kysyä paikkaa asiakkaan puolesta, mutta että työharjoittelupaikkaa hankittaessa on hyvä kysyä paikkaa itse. Ohjaaja perustelee tätä sillä, että jos nuori ei itse paikkaa kysele vaan joku tekee sen hänen puolestaan, toimintatapa ei vakuuta työnantajaa siitä että asiakas haluaisi todella tulla harjoitteluun. Luultavasti ohjaaja haluaa tällä kommentillaan vastuuttaa asiakasta lisää omien asioidensa hoitamisessa korostamalla asiakkaan oman toimijuuden tärkeyttä. Viimeisenä auktoriteettiuden strategiana on *varmistamisen strategia*. Tällä tarkoitan sitä, että työntekijä terävöittää asiakkaalle jotakin asiaa erityisen painokkaasti – kuten seuraavassa aineisto-otteessa:

*Antti (20): Ei vastaa. Siellä on vastaaja.*

*Ohjaaja 1: Se ei vastannu. Pitäisköhän sitä sitte.. No jos mä yritän soittaa sitte. Ja soitan sitte*

*sulle, mutta SUN pitää vastata sitte mulle. (rivit 1275-1277.)*

Ohjaaja on lainannut asiakkaalle puhelintaan, jotta tämä pystyi soittamaan opinto-ohjaajalleen. Asiakas antaa puhelimen hälyttää, mutta opinto-ohjaaja ei vastaa ja puhelu ohjautui vastaajaan. Ohjaaja pohtii hetken miten heidän olisi viisainta edetä, sillä asiakkaalla ei ole puhelimestaan puheaikaa jäljellä eikä rahaa ladata sitä lisää. Lopuksi ohjaaja sanoo soittavansa itse opinto-ohjaajalle ja ilmoittavansa sen jälkeen puhelun sisällöstä asiakkaalle. Ohjaaja painottaa sitä, että asiakkaan tulee vastata hänen puheluunsa. Varmasti tällä varmistamisella ohjaaja pyrkii viestittämään sitä, että vaikkei asiakas pystykään hoitaa asiaa tällä hetkellä kokonaan itse, hänen tulee silti osallistua asioiden etenemiseen edes vastaamalla puhelimeen. Varmistamisella pyritään myös kasvattamaan asian tärkeyttä.

## 6.2.6 Herättelyn strategioita

Seuraavaksi esittelen **herättelyn strategioita**. Nämä strategiat kuvaavat niitä ohjaamisen tapoja, joissa työntekijät yrittävät saada asiakasta näkemään asioita uudesta näkökulmasta – usein hyvinkin tiukoilla ilmaisuilla. Herättelyn strategioita ovat nuoren pysäyttäminen ja aikaperspektiivin käyttöönotto. Ensiksi käyn läpi *asiakkaan pysäyttämisen strategian* sisältöä.

*Antti (20): Mut eihän toi työnhaku oo ku sen takia ettei lähe massia pois.*

*Ohjaaja 1: Niinno kyllä se työnhaku on sen takia että jos sä jossain vaiheessa..*

*Antti (20): Ei ne sieltä ikinä soita.*

*Ohjaaja 1: .. Niinno ei ne varmaan hirveästi soita mutta että jos sä esimerkiksi ajattelet hakea nyt vaikka sinne Mansettiin, ni ei se oo kauheen edullista sulle että sulla on siellä semmonen työnhakuhistoria et se on poikki koko ajan.*

*Antti (20): Niinniin.*

*Ohjaaja 1: Ja sitte ensinnäkään sä et voi edes hakea sinne jos ei se oo voimassa. (rivit 1301-1308.)*

Katkelman nuoren työnhaku on ollut pitkään katkolla. Asiakas kertoo ajattelevansa, että työnhaku on tärkeä vain siksi, etteivät hänen tulonsa (toimeentulotuen perusosa) alene. Lisäksi hän toteaa, etteivät Työvoimatoimiston työntekijät ikinä hänelle soita, vaikka työnhaku olisikin voimassa.

Ohjaaja myöntää asiakkaan olevan oikeassa siinä, että Työvoimatoimiston henkilökunta ei työnhakijoille välttämättä soita. Ohjaaja kuitenkin painottaa sitä, ettei ole asiakkaan kannalta edullista hakea koulutukseen, jos työnhakuhistoria näyttää nykyisen kaltaiselta, eli on jatkuvasti poikki. Ohjaaja lataa vielä kovemmat panokset kertomalla, ettei asiakas voi edes hakea Mansetti-koulutukseen ellei hänen työnhakunsa ole voimassa. Tilanteessa siis pysäytetään asiakas ja tämän ajattelutapa asettamalla työnhaun voimassaolon tärkeys aivan uusiin mittasuhteisiin. Nuori on aluksi ajatellut työnhaun tärkeyden vain oman rahatilanteensa näkökulmasta, kun taas ohjaaja auttaa häntä näkemään työnhaun voimassaolon myös tulevien tavoitteiden toteutumisen näkökulmasta. Seuraavankin katkelman nuori tarvitsi pysäyttämistä:

*Sosiaalityöntekijä 2: Mikäs, voisikse kertoo mulle vähän että mikä siinä on että ku tota sie et oikein oo saanu niinkö, ittees niinkö niskasta kii ja, ja tiäks niinkö kyselly noita paikkoja aktiivisesti?*

*Pekka (18): No oon mä soittanu kyllä aika moneen paikkaan.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Mmm.*

*Pekka (18): Kyllä mä tiedän etten mä kauhean aktiivisesti oo, mutta mä oon niinku miettiny että mikä on hyvä..*

*Sosiaalityöntekijä 2 & Ohjaaja 1: Mmm.*

*Pekka (18): .. ehkä vähä liikaakin oon miettiny.*

*Sosiaalityöntekijä 2 & Ohjaaja 1: Mmm. Joo.*

*Ohjaaja 1: No sitä sä sanoit silloin, että sä tykkäät niinkö miettiä asioita niinkö..*

*Pekka (18): Joo.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Eka mietit ja sitte toimit, niinkö?*

*Pekka (18): Ni.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Joo-o. Onko nyt ollu tarpeeksi miettimisaikaa? Onko aika toimia?*

*Pekka (18): No, joo. On.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Hyvä.*

*(yleistä naurua) (rivit 1718-1733.)*

Aluksi sosiaalityöntekijä haluaa tietää, miksi nuori ei ole ottanut itseään niskasta kiinni ja kysellyt työharjoittelupaikkoja aktiivisesti. Asiakas on sitä mieltä, että on soittanut aika moneen paikkaan. Sosiaalityöntekijä kuittaa nuoren sanoman hymähdyksellä, johon nuori jatkaa tietävänsä ettei ole kauhean aktiivisesti paikkoja kysellyt, vaan on miettinyt mikä olisi hyvä vaihtoehto. Jälleen molemmat ohjaaja ja sosiaalityöntekijä hymähtävät kuin odottaen asiakkaan vielä antavan lisää

selitystä toiminnalleen. Tämän jälkeen nuori toteaaakin miettineensä asiaa ehkä vähän liikaakin. Ohjaaja muistaa puhuneensa asiakkaan kanssa aikaisemmin siitä, että tämä haluaa miettiä asioita. Sosiaalityöntekijä varmistaa asiaa vielä kysymällä, toimiiko asiakas siten, että ensin miettii ja sitten toimii. Nuori vastaa myöntävästi. Tämän johdosta sosiaalityöntekijä kysyykin, onko nuorella ollut nyt tarpeeksi miettimisaikaa ja onko nyt aika jo toimia. Nuori vastaa jälleen myöntävästi. Keskustelupätkä herättää yleistä naurua niin nuoressa kuin muissakin läsnäolijoissa. Tässä katkelmassa pysäyttämisen kohtia on kaksi: ensimmäinen heti alussa kun asiakkaalta kysytään miksei tämä ole ottanut itseään niskasta kiinni ja toinen siinä vaiheessa, kun häneltä kysytään, joko on aika toimia. Molemmat pysäyttämisen kohdat tuovat esille sitä, että suunnitellut asiat eivät ole toteutuneet nuoren kohdalla tämän omasta aktiivisuudesta johtuen. Nuoren tyyli hoitaa asioitaan ei ole hyväksyttävä, vaan hänen tulisi nyt tehdä todellinen muutos ja yrittää tosissaan edistää tilannettaan. Seuraavaksi käyn läpi *aikaperspektiivin käyttönoton strategiana*. Pitkässä aineisto-otteesta on löydettävissä erilaisia vaiheita. Olen kerännyt otteen yhden palvelusuunnitelman tekotilanteen eri vaiheista. Myös muissa suunnitelmissa oli samanlaisia piirteitä, mutta valitsin tähän esimerkiksi selkeimmän tilanteen.

*Sosiaalityöntekijä 2: Vielä. Millonkahan me puhuttiin niistä marketeista?*

(...)

*Sosiaalityöntekijä 2: Et sillon oli sillai niinku että voisit kysyäkki.*

*Pekka (18): Voin kysyä joo.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Mutta sä et oo kuitenkaan kysynyt nytte.*

*Pekka (18): Emmä oo viä kysynyt.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Mikset?*

*Pekka (18): No kun mä oon ensin soittanu näihin kirjakauppoihin ja kirjastoihin.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Mmm. Joo, kun tässä on kohta kuukausi menny.*

*Pekka (18): Tiedän.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Niin sulla on kuukausi menny kun sä oot soittanu kirjakauppaan ja kirjastoon.*

*Pekka (18): Mmm.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Kun jotaki oikeasti täytys tapahtua.*

*Pekka (18): Joo. (rivit1474-1492.)*

(...)

*Ohjaaja 1: Niin tota sillon me mietittiin että sä pääsisit alottaan sillai et tammikuun alusta, mut nyt on tammikuu jo yli puolen välin, vaihtuu helmikuuksi.*

*Sosiaalityöntekijä 2: Niin se on helmikuu jo tällä viikolla. Kato kun koko ajan ne aikarajat siirtyy*

ja siirtyy.

*Pekka (18): Mmm. (rivit 1504-1507.)*

(...)

*Pekka (18): Jaa ens viikon perjantaihin?*

*Sosiaalityöntekijä 2: Mut ens viikon perjantaille olis sulla jotakin niinku kerrottavaa. (rivit 1643-1644.)*

Alussa sosiaalityöntekijä yrittää muistella, milloin he puhuivat työharjoittelupaikan etsimisestä marketeista. Tuolloin asiakas oli ollut myönteisellä kannalla suunnitelmaan ja asiakas ilmaisi jälleen voivansa kysyä harjoittelupaikkaa marketeista. Sosiaalityöntekijä toteaa, että asiakas ei ole kuitenkaan paikkaa kysynyt, vaikka on luvannut ja haluaa tietää syyn. Nuori vastaa kyselleensä paikkoja ensin kirjastoista ja kirjakaupoista. Sosiaalityöntekijä herättelee asiakasta todellisuuteen sanomalla, että tällä on mennyt kuukausi siihen kun on soittanut kirjastoon ja kirjakauppaan. Asiakas vastaa vaimeasti "mmm". Sosiaalityöntekijä jatkaa, että jotakin täytyisi oikeasti tapahtua ja asiakas vastaa myönteisesti. Myöhemmin suunnitelmaa tehtäessä ohjaaja muistuttaa asiakasta siitä, että he olivat miettineet aikataulua siten, että asiakas aloittaisi harjoittelun meneillään olevan kuukauden alussa, mutta nyt kuukausi on jo loppuillaan. Sosiaalityöntekijä jatkaa tilannetta muistuttamalla asiakasta aikarajojen jatkuvasta siirtymisestä. Myöhemmin työntekijät asettavat asiakkaalle aikarajan seuraavan viikon perjantaihin. Tuohon päivään mennessä tämän tulee olla kysynyt harjoittelupaikkoja ja hänellä tulee olla jotakin kerrottavaa työntekijöille. Palvelusuunnitelmaa tehtäessä on aloitettu menneestä ja muisteltu sitä, mitä ja milloin asiakkaan kanssa on suunniteltu. Sitten käydään läpi nykytilannetta ja sitä, mitä asiakas on tehnyt. Sosiaalityöntekijä tuo esille sitä, että asiakkaan olisi pitänyt kuluneessa ajassa saada aikaan paljon enemmän. Lisäksi hän muistuttaa siitä, että tällä tyylillä asetettavat aikarajat siirtyvät. Koska pitkien tapaamisvälien välillä asiakas ei ole harjoittelupaikkaa tarpeeksi aktiivisesti etsinyt, työntekijät asettavat hänelle lyhyen ajanjakson, jonka aikana nuoren tulee paikkoja kysellä. Katkelmassa siirrytään siis menneestä nykyisyyteen ja nykyisyydestä tulevaisuuteen ja aikaperspektiiviä käytetään hyväksi asiakkaan herättelyn strategiana taitavasti mutta tiukasti.

## **6.2.7 Yhteenveto ohjaamisen strategioista**

Kaksiportaisessa aineiston analyysissä selvitystehtävä edelsi välttämättömänä varsinaista ohjaustehtävää. Ohjaustehtävä on jaettu aineiston perusteella erilaisiin ohjaamisen strategioihin,

joita sosiaalityöntekijä käyttää tuen ja kontrollin avulla nuoren aktivoinnin apuna. Näitä strategioita olivat tietämisen-, yhteistyön tekemisen-, kannustamisen-, välittämisen-, auktoriteettiuden- ja herättelyn strategiat. Näiden strategioiden toteuttamisen tapojen hahmottamisen avuksi olen tehnyt kaksi taulukkoa, joihin strategiat on jaoteltu tuen ja kontrollin sekä Juhilan (2006) sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisten suhteiden mukaisesti. Aineiston analyysi eteni johdonmukaisesti tukevista strategioista kontrolloiviin strategioihin. Niinpä aloitan myös tämän yhteenvedon tukevista strategioista ja niitä esittelevällä taulukolla.

**Taulukko 1. Tukevat strategiat.**

	<b>Kumppanuussuhde</b>	<b>Huolenpitosuhde</b>	<b>Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde</b>
<b>Tuki</b>	<b>Yhteistyön tekemisen strategiat</b>	<b>Tietämisen strategiat</b>	Sisältää kaikki tässä taulukossa olevat strategiat
	Tämän hetken tavoitteet	Suora vastaus	
	Päätavoitteet	Neuvonta sosiaalityöntekijäaloitteisesti	
	Sitoutuminen	Epäsuora neuvonta vaihtoehtoja esittämällä	
		Suora neuvonta vaihtoehtoja esittämällä	
	<b>Kannustamisen strategiat</b>		
	Suora kehuminen	<b>Huomioimisen strategiat</b>	
	Rohkaisu	Asiakaslähtöisyys	
	Huumori		
	Luottamuksen osoitus asiakasta kohtaan	Ymmärtäminen	
		Tuen tarpeen suora kysyminen	
		Avustaminen	
	Ratkaisun pohtiminen yhdessä		



Käyn tässä yhteenvedossa strategiat läpi samassa järjestyksessä kuin analyysissäkin. Tietämisen strategiassa sosiaalityöntekijä toimii neuvojen antajana. Neuvojen antamista voidaan verrata Juhilan (2006) huolenpitosuhteeseen, jossa asiakas määrittyy avun vastaanottajaksi. Aineistossa neuvoja annettiin asiakkaan pyynnöstä, sosiaalityöntekijäaloitteisesti, epäsuorasti ja vaihtoehtoja esittämällä. Kaikissa tietämisen strategioissa sosiaalityöntekijä toimii ikään kuin asiakkaan yläpuolella olevassa asemassa tiedon suhteen. Tiedon antamisen tavat vain vaihtelevat. Tiedon antaminen ei noussut aina asiakaslähtöisestä tiedon tarpeesta, vaan neuvoja annettiin enemmän sosiaalityöntekijän aloitteesta. Asiakkaan esiin tuoma tiedon tarve ja kysymykset ovat selkeä syy antaa neuvoja. Sen sijaan sosiaalityöntekijäaloitteisella neuvonannolla on moniulotteisempia merkityksiä sen mukaan, minkälaisena neuvo halutaan antaa ja minkälainen vuorovaikutustilanne on muuten. Sosiaalityöntekijä voi oma-aloitteisesti antaa neuvoa joko suoraan, epäsuorasti tai kokeillen tarttuuko asiakas johonkin esitettyyn vaihtoehtoon. Tietämisen strategiat näyttäytyvät enemmän tukevinä kuin kontrolloivina työn piirteinä, sillä niissä jätetään asiakkaalle valinnanvaraa ja pyritään vastaamaan nuoren tiedontarpeeseen.

Yhteistyön tekemisen strategiat ovat toinen selvä tuesta koostuva joukko ja sitä voidaankin verrata sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen kumppanuussuhteeseen (Juhila 2006), jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Yhteistyön tekemisen strategiat kuvastavat erityisesti tavoitteiden määrittelyä ja yhteisen ymmärryksen löytymistä. Tavoitteiden määrittelyissä on kaksi keskeistä strategiaa, jotka ovat tämän hetken tavoitteen määrittely ja päätavoitteen määrittely. Nämä strategiat nousivat puhtaasti aineistolähtöisesti, sillä työntekijät itse suunnitelmia tehtäessä käyttivät näitä käsitteitä. Tavoitteet määriteltiin aineistossa tähän hetkeen ja tulevaan sen vuoksi, että usein päätavoitteen toteutumiseen on vielä aikaa ja väliin jäävä aika tulee täyttää jollakin toiminnalla. On myös mahdollista, että tulevaisuudessa oleva päätavoite on vielä hämärän peitossa, jolloin nykyhetken toiminnalla pyritään löytämään päätavoite. Tavoitteiden määrittely kuuluu palveluohjauksen prosessin toteutusvaiheeseen. Suvi Raitakari (2004) havaitsi tutkimuksessaan, että nuorilla oletetaan olevan kyky tulevan suunnittelemiseen. Mielenkiintoista oli se, että vain yksi asiakkaista oli todella edennyt toiminnan ja mahdollisuuksien tasolle edellisen asioinnin jälkeen. Aineistossa tavoitteita pyrittiin asettamaan pääsääntöisesti asiakaslähtöisesti, mutta yhden asiakkaan kohdalla tavoitteita ohjailtiin enemmän työntekijälähtöisesti. Merkittävä seikka oli asiakkaan sitoutuminen sovittuihin tavoitteisiin. Vaikka nuoret olivat erilaisissa tilanteissa, jokaisen neljän nuoren palvelusuunnitelman tekotilanteesta oli löydettävissä kommentti

siitä, että "pitäis tehdä jotakin". Nuoret olivat siis sisäistäneet heille asetetut yhteiskunnalliset odotukset joutenolon paheksuttavuudesta. Samansuuntaisia tuloksia oli saatu myös kappaleessa 4.1 esitellyissä tutkimuksissa, joiden mukaan nuoret tiedostavat heille asetetut odotukset ja ovat kertoneet positiivisesta suhtautumisestaan työhön.

Myöskin kannustamisen strategiat ovat sosiaalityöntekijän antamaa tukea puhtaimmillaan. Kannustamisen määrittelin aineiston pohjalta tapahtuvan suorana kehumisena, rohkaisuna, huumorina ja luottamuksen osoittamisena asiakasta kohtaan. Kannustamisen strategiat olivat melkoisessa määrällisessä vähemmistössä verrattuna muihin strategioihin. Näitä strategioita käytettiin, kun haluttiin kertoa nuoren tehneen joitakin asioita hyvin tai jos haluttiin rohkaista nuorta kertomaan oma mielipiteensä. Rohkaisun strategiaa käyttämällä on haluttu saada asiakasta työntekijän rinnalle pohtimaan ratkaisuja. Luottamuksen osoituksen strategia antaa työntekijän taholta arvostusta nuoren omalle mielipiteelle ja osoittaa työntekijän uskoa asioiden hoitumiseen suunnitellulla tavalla. Huomioimisen strategioita ovat asiakaslähtöisyys, ymmärtäminen, tuen tarpeen suora kysyminen ja ratkaisun pohtiminen yhdessä. Näillä strategioilla pyritään ensisijaisesti välittämään asiakkaalle viestiä siitä, että hänestä välitetään. Huomioimisen strategiat nostavat esille sosiaalityön ihanteellisia pyrkimyksiä asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaan nostamisesta työntekijän rinnalle hänen oman asiansa käsittelyssä. Näitä strategioita käytettäessä työntekijät antoivat asiakkaalle mahdollisuuden arvioida itse omaa tilannettaan ja tarjosivat konkreettista avunantoa asiakkaalle. Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde kuvastaa kaikkia strategioita niin tukevissa kuin kontrolloivissakin aktivoimisen keinoissa. Seuraavaksi esittelen aineistosta nousseita kontrolloivia strategioita.

**Taulukko 2. Kontrolloivat strategiat.**

	<b>Liittämis- ja kontrollisuhde</b>	<b>Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde</b>
<b>Kontrolli</b>	<b>Auktoriteettiuden strategiat</b>	Sisältää kaikki taulukossa olevat strategiat
	Hienovarainen ohjailu	
	Suora käsky	
	Patistaminen	
	Uhkailu	
	Asiakkaan vastuuttaminen	
	Varmistaminen	
	<b>Herättelyn strategiat</b>	
	Asiakkaan pysäyttäminen	
	Aikaperspektiivin käyttöönotto	

Auktoriteettiuden ja herättelyn strategiat siirtyvät tuki ja kontrolli -janalla kontrollin ääripäähän. Auktoriteettiuden- ja herättelyn strategioita voidaan verrata Juhilan (2006) määrittelemään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen liittämis- ja kontrollisuhteeseen. Työntekijän tieto näyttäytyy näissä suhteissa ja strategioissa nuoren tietoa parempana, niin sanottuna oikeana tietona, jota vastaan nuoren on turha pyristellä. Auktoriteettiuden strategioiksi määrittyivät hienovarainen ohjailu, suora käsky, patistaminen, uhkailu, asiakkaan vastuuttaminen ja varmistaminen. Ohjaustehtävää voidaan toteuttaa hienovaraisena ohjailuna, jolloin asiakas yritetään saada itse tajuamaan mitä hänen tulisi tehdä. Muut auktoriteettiuden strategiat ovatkin paljon vahvempia ohjaamisen keinoja. Suorissa käskyissä, patistamisessa, uhkailussa, vastuuttamisessa ja varmistamisessa asiakas velvoitetaan tekemään jotakin, eikä vaihtoehtoiselle toiminnalle anneta juuri tilaa. Paljolti nämä asiakasta käskyttävät strategiat olivat käytössä tilanteissa, joissa nuoren piti esimerkiksi uusia työnhakuaan tai etsiä työharjoittelupaikkaa. Uhkailun strategiassa nuorelle tehdään selväksi se, että hänen toimimatta jättämisellään voi olla seurauksiakin – ja ikäviä sellaisia perusosan alentamisen myötä. Myös herättelyn strategiat kuuluvat asiakasta kontrolloiviin tapoihin ohjata asiakasta. Herättelyä toteutettiin ottamalla käyttöön aikaperspektiiviä ja pysäyttämällä asiakas. Pysäyttämisen strategiassa yritetään saada nuori näkemään asiat uudesta näkökulmasta, jotta nuori heräisi ymmärtämään toisenlaisen toiminnan tärkeyden. Aikaperspektiiviä käytettäessä muisteltiin mitä on sovittu aikaisemmin, mitä on tapahtunut tähän mennessä ja mihin pitäisi pyrkiä

tulevaisuudessa. Aikaperspektiivin käyttöönotolla pyrittiin myös herättämään nuori oman käyttäytymisensä pohtimiseen ja aktivoitumaan.

## 6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuskysymyksenäni oli se, minkälaisia strategioita kunnallisessa aikuissosiaalityössä toimiva sosiaalityöntekijä käyttää toteuttaessaan ohjaustehtävänsä nuorelle aikuiselle tehtävän palvelusuunnitelman tekotilanteessa ja miten sosiaalityöntekijä näitä strategioita käyttää. Tutkimuskysymys nousi alun perin halusta tutkia tukea ja kontrollia palvelusuunnitelmien tekotilanteissa. Aluksi olen käsitellyt niitä tekijöitä, jotka toimivat reunaehtoina palvelusuunnitelmia tehtäessä erityisesti nuoren aikuisen toimeentulotukiasiakkaan kohdalla. Jotta palvelusuunnitelmia ylipäätään olisi, tarvitaan lakeja, jotka asettavat ihmiset sellaisiin tilanteisiin, joissa palvelusuunnitelman tekeminen tulee tarpeelliseksi. Lakien lisäksi myös ihmisten henkilökohtaiset ominaisuudet ovat tietysti yksi palvelusuunnitelma-asiakkaaksi ohjautumisen syy. Lait pitävät erityisesti nuorten alle 25-vuotiaitten kohdalla tiukkoja rajoja siitä, mitä velvotteita nuoren tulee täyttää, jotta hänellä on oikeus työttömyysturvaan työttömyysajalta. Sosiaalitoimistossa tehtävän palvelusuunnitelman tekemiseen ohjautuvat vain ne asiakkaat, jotka toimeentulotukioikeutensa myötä ovat sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön asiakkaana. Palvelusuunnitelman tekemisestä säädetään laissa ja se tulee tehdä kaikille pidempiaikaisille asiakkaille, joille suunnitelman laatiminen ei ole tarpeetonta (812/2000). Oman tutkimukseni nuoret aikuiset olivat ohjautuneet palvelusuunnitelma-asiakkaiksi juuri tulottomuutensa ja/tai pitkän asiakkuutensa vuoksi. Lakien voidaan ajatella antavan suoraa kontrollia kieltämällä, mutta myös antamalla tukea ihmisille, joskin varsinaisen tuen antaminen tulee pääsääntöisesti muulta taholta kuin lakitekstistä.

Lait antavat kunnille melko paljon valtaa päättää siitä, miten ne palveluja järjestävät. Lähemmäs sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen käytäntöä tullaan, kun pohditaan asiakastyölle annettuja kuntatason odotuksia ja ohjeita. Yksilökohtaiseen palveluohjaukseen liitettävään taloudellisuuteen ja tehokkuuteen voidaan yhdistää uuden julkisjohtamisen ajatus. Uuteen julkisjohtamiseen puolestaan liittyy julkisen sektorin markkinaistaminen ja tilaaja-tuottaja -mallin

mukainen toiminta, johon myös tutkimuskunnassa Tampereella ollaan siirrytty. Voidaan miettiä, vastaavatko uuden julkijohtamisen oppien mukaiset toimintatavat asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja miten työntekijät niitä pystyvät auttamislähtöisessä työssään toteuttamaan? Näenkin yhtenä palvelusuunnitelman tekemisen reunaehtona nuoren itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen. Itsemääräämisoikeuden periaate asiakastyössä lähtee paitsi lakitasolta ja hyvän hallinnon periaatteista, myös sosiaalityön eettisistä periaatteista. Itsemääräämisoikeudelle voidaan luoda useita erilaisia määrittelyjä, mutta yleisemmin voitaneen ajatella itsemääräämisoikeuden olevan asiakkaan kuulluksi tulemista ja oikeutta päättää omista asioistaan. Asiakasta tulisi kuulla huolellisesti palvelusuunnitelmaa tehtäessä.

Itsemääräämisen käsitteestä siirryttiin vielä lähemmäs sosiaalityöntekijän ja nuoren välistä suhdetta pohtimalla sitä, minkälaisista eri suhteista työntekijän ja nuoren suhde voi koostua. Olen käynyt tekstissä läpi Kirsi Juhilan (2006) jaottelut kontrolli- ja liittämissuhteeseen, kumppanuussuhteeseen, huolenpitosuhteeseen ja vuorovaikutuksessa rakentuvaan suhteeseen. Nämä kaikki vaihtelevat tuen ja kontrollin tasoilta ääripäästä toiseen ja ääripäiden väliin. Suhteita ei voida aina yksiselitteisesti erotella toisistaan, vaan kuten vuorovaikutuksessa rakentuva suhdekin osoittaa, saman työntekijän ja nuoren tapaamisen aikana voivat suhteet vaihtua useaan kertaan vuorovaikutuksessa rakentuen. Arja Jokinen (2008) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden käsityksiä työnsä tuen ja kontrollin puolesta. Kontrolli on yleisesti käsitetty teoksi, jolla asiakasta ohjataan mallikansalaisuuden ihanteen toteuttamiseen. Tuki on puolestaan käsitetty teoksi, jolla annetaan neuvoja, luovutetaan asiakkaan käyttöön lisäresursseja ja yleensä ollaan läsnä asiakassuhteessa. Tukea ja kontrollia ei voida kuitenkaan yksiselitteisesti erotella toisistaan, sillä sama teko voi eri näkökulmista katsottuna olla joko tukea tai kontrollia. Tutkimusten mukaan asiakkaat eivät välttämättä aina osaa erottaa sosiaalityöntekijän kaksijakoista tehtävää asiakastyössä, mutta pystyvät kuitenkin saamaan tuetuksi tulemisen kokemuksia.

Aineistoni asiakkaat ovat nuoria aikuisia. Nuoruuden ja aikuisuuden rajat ovat häilyvät useista määrittely-yrityksistä huolimatta. Käytännössä aikuisuus täysi-ikäisyyden rajan mukaan alkaisi kahdeksastatoista ikävuodesta. Aineistoni asiakkaat olenkin nimennyt nuoriksi aikuisiksi, mutta olen käyttänyt heistä myös pelkkää nimitystä nuoret. Ihmisten elämän odotetaan yleisesti menevän tiettyjä reittejä, eli noudattavan kulttuurista mallitarinaa. Kun elämä ei menekään odotusten

mukaisesti, tarvitaan erilaisia avustavia instituutioita, joista kunnallinen aikuissosiaalityö on yhden ääripään auttava muoto. Aikuisuuteen siirtyvän nuoren henkilön odotetaan käyttäytyvän vastuullisen aikuisen mallin mukaisesti. Tästä Juhila (2006) käyttääkin yksityisen vastuun diskurssin käsitettä. Palvelusuunnitelma ideana olettaa ihmisellä olevan kyvyn suunnitella tulevaisuuttaan. Tutkimusten mukaan nuoret yhtyvät pääsääntöisesti mielipiteissään yleisiin yhteiskunnallisiin ja päättäjien mielipiteisiin aktivointitoimien hyödyllisyydestä. Nuoret aikuiset myös tiedostavat heille asetetut odotukset työmarkkinoille suuntautumisen suhteen. Pelkät aktivointitoimenpiteet ja pääsääntöinen positiivinen suhtautuminen niitä kohtaan eivät vielä riitä, vaan tarvitaan nuorten omaa motivaatiota ja jatkumahdollisuuksia reitittyä työelämään.

Olen verrannut palvelusuunnitelman tekoa yksilökohtaiseen palveluohjaukseen, eli case managementiin. Palveluohjauksen ideana on kartoittaa asiakkaan kokonaistilanne monipuolisesti ja yhdistää asiakas kartoituksen jälkeen tarvitsemiinsa palveluihin. Palvelusuunnitelma tehdään kirjallisesti ja myös asiakas saa oman kappaleensa. Olen käsitellyt palveluohjausta prosessina, joka jakautuu aloitusvaiheeseen, suunnitteluvaiheeseen, toteutusvaiheeseen, arviointivaiheeseen ja lopetusvaiheeseen. Tutkimusten mukaan palveluohjauksesta on saatu tehokkaita tuloksia ja asiakkaat ovat kokeneet hyötynsä palveluohjauksesta. Ongelmalliseksi on kuitenkin työntekijöiden taholta koettu tavoitteiden määrittely, sillä työntekijän ja asiakkaan ajatukset eivät aina kohtaa.

Tutkimukseni metodologisena katsomistapana on sosiaalinen konstruktioismi. Sosiaalisen konstruktioismin mukaan kaikki käsitettävissä olevat asiat rakentuvat vuorovaikutusprosesseissa kielen avulla. Näin myös palvelusuunnitelma itsessään ja sen tekoprosessi muotoutuvat kielen avulla sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Huolimatta yhdenmukaisesta palvelusuunnitelmapohjasta, jokainen palvelusuunnitelma ja sen muotoutumisprosessi ovat yksilöllisiä ja totuudenmukaisia juuri sen hetkisestä tilanteesta. Tutkimukseen osallistuneet kaikki neljä asiakasta olivat tutkimuksen tekohetkellä 18-22 -vuotiaita ja he ohjautuivat palvelusuunnitelma-asiakkaiksi toimeentulotukiasiakkuutensa perusteella. Näistä yhteisistä tekijöistä huolimatta heidän kaikkien tilanteensa olivat aivan erilaiset. Palvelusuunnitelman rakentamiseen vaikuttaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen lisäksi palvelusuunnitelmarunko ja suunnitelma siihen kirjattavista asioista. Tutkimuskysymykseen

vastaavaa analyysimenetelmää puhtaasti sellaisenaan ei löytynyt sovellettavaksi. Strategisuudesta kirjoittamisen idea löytyi Kirsi Juhilan (1994) käyttämästä faktuaalistamisstrategian käsitteestä. Strategisuuteen liittyvät läheisesti myös retoriikan ja responsiivisuuden käsitteet, joskin ne ovat tutkimuskysymystäni pienemmälle alalle keskittyviä analyysin tapoja.

Analyysin olen rakentanut selvittämällä niitä tekijöitä, jotka kuuluvat aktivointitehtävän toteuttamiseen palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Aktivointitehtävän olen jaotellut koostumaan selvitystehtävästä ja ohjaustehtävästä. Selvitystehtävä koostuu taloudellisen-, palvelu-, elämäntilanteen ja työllistymismahdollisuuksien selvittämisestä. Taloudellisen tilanteen selvittäminen sisältää toimeentulotuen ajantasaisuuden tarkistamisen, velkojen tarkistuksen ja rahan käytön hallinnan selvittämisen. Palvelutilanteesta selvitetään asiointihistoria, nykyhetken asiakkuuksien kesto ja huolehditaan lisäksi jatko-ohjauksesta. Elämäntilannetta selvitetään mm. asiakkaan sosiaalisten suhteiden, harrastusten ja vapaa-ajan vieton osalta. Työllistymismahdollisuuksia lähdetään käymään läpi kysymällä koulutus- ja työhistoriasta. Yksi reitti työelämään on työharjoittelu, joten olenkin nimennyt sen omaksi selvitettäväksi asiaksi. Luonnollisesti työllistymismahdollisuuksia selvitetään myös sen perusteella, onko aikaisemmin tehty suunnitelma edennyt. Tämä on palveluohjauksen arviointiprosessia. Näillä kaikilla kysymyksillä pyritään saamaan sekä yleiskuvaa asiakkaan tilanteesta että selvitystä pienemmistä elämän osa-alueista. Samalla pyritään selvittämään sitä, missä asioissa asiakas kenties tarvitsee tukea. Suunnitelman toteutumisen tarkistaminen on juuri sitä, mitä Jokisen (2008) tutkittavat nimesivät kontrollin toteutumisen seurannaksi.

Palvelusuunnitelmista löytynyt selvitystehtävä kuvastaa yksilökohtaisen palveluohjauksen periaatetta siitä, että suunnitelman tekemisen tulee lähteä sieltä missä asiakas on. Perusteellinen selvitystehtävän toteuttaminen mahdollistaa asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisen. Selvitystehtävää voidaan verrata palveluohjausprosessin suunnitteluvaiheeseen. Kun asiakas on jo ohjautunut palvelusuunnitelma-asiakkaaksi, aloitusvaihe on ohitettu. Suunnitteluvaiheessa nimenomaan arvioidaan nuoren palvelujen tarve ja määritellään niitä asioita, joita tulisi saada parempaan suuntaan. On huomattava, että kunnallisessa aikuissosiaalityössä ei ohjata toisten palveluiden pariin välttämättä niin usein kuin jollakin toisella sektorilla tehtävissä palvelusuunnitelmissa. Monesti suunnitelmana voi olla pelkästään asiakkaan omien tekojen

suunnittelu tavoitteen saavuttamiseksi. Selvitysvaiheen kysymykset liittyvät paljolti taloudellisiin kysymyksiin, vaikka myös muita osa-alueita sivutaan. Kysyttävät kysymykset viestivätkin asiakkaalle julkilausumattomasti odotuksia siitä, minkälaisilla elämän osa-alueilla hänen tulisi pärjätä. Tätä selvitys- ja suunnitteluvaihetta luonnehtii aineiston perusteella selvä ajallinen jatkumo menneestä tulevaan. Selvitystehtävässä ollaan kiinnostuneita siitä, mitä on jo tehty, missä ollaan nyt ja mitä tullaan tekemään. Selvitystehtävässäkin suunnataan jo tulevaan, vaikka varsinainen ohjaus painottuu enemmän ohjaustehtävään.

Ohjaustehtävän toteuttamisen tapoja löytyi useita. Näitä tapoja aineistossa olivat tietämisen strategiat, yhteistyön tekemisen strategiat, kannustamisen strategiat, välittämisen strategiat, auktoriteettiuden strategiat ja herättelyn strategiat. Sosiaalityöntekijä toimii palvelusuunnitelmaa tehtäessä neuvovana tahona, asiakkaan yhteistyökumppanina, kannustajana ja ihmisenä toisen ihmisen rinnalla. Toisaalta sosiaalityöntekijä näyttäytyy asiakkaalle tahona, joka voi sanella asiakkaalle mitä tämän tulisi tehdä. Neuvovissa strategioissa tukea antavasta luonteesta huolimatta on läsnä eriarvoisuus sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tietämyksen tason välillä. Tärkeimpänä palvelusuunnitelman antina ovat asiakkaan kanssa määritellyt tavoitteet tähän hetkeen ja tulevaisuuteen. Tavoitteisiin tähdätään kaikilla strategioilla, näistä tukeviin strategioihin liittyvät vielä asiakkaan kannustaminen ja mielipiteen huomioiminen. Tukevissa strategioissa luonteenomaista on se, että asiakasta ei ole tarkoitus pakottaa tekemään asioita, vaan asiakas saa osallistua itse sovittavien asioiden määrittelyyn. Kontrollioivia strategioita joudutaan käyttämään tilanteissa, joissa asiakas ei toimi siten kuin on aikaisemmin suunniteltu. Nuori oli siis käyttänyt itsemääräämisoikeuttaan ei-hyväksyttävällä tavalla. Kontrollioivatkin strategiat vaihtelevat asteeltaan paljon hienovaraisuudesta pakottamiseen. Kontrollioivia strategioita joudutaan käyttämään erityisesti Toimeentulotukilain velvoittamiin työnhaun voimassaoloon ja perusosan alentamiseen viitaten. Sain suunnitelmista sen kuvan, että kontrollioivia strategioita käytettiin lähinnä tilanteissa, joissa muunlaisia vaihtoehtoja oli jo aikaisemmin kokeiltu.

Palkitsevaa aineiston analyysissä oli se, että aineistosta löytyi myös minulle yllättäviä aktivoinnin keinoja. Näitä keinoja olivat ne strategiat, jotka olivat kaikkein hienovaraisimpia ja huomaamattomimpia asiakasta kohtaan. Oli myös hienoa löytää yhteneväisyys omasta aineistosta aikaisemmin esittelemiini nuoria aikuisia koskeviin tutkimuksiin. Tämä yhteys löytyi selvimmän



asiakkaan sitoutumisesta, eli myös oman aineistoni nuoret aikuiset peilasivat omaa elämäänsä kulttuuriseen mallitarinaan. He jakoivat työntekijöiden kanssa yhteisen tavoitteen työmarkkinoille suuntautumisesta ja siitä, että ”pääsis edes johonki”. Strategiat pystytään jakamaan selvästi joko tukeen tai kontrolliin liittyviksi ja ne voidaan yhdistää myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisiin erilaisiin suhteisiin. Vaikka olen edellä tehnyt selvän jaottelun strategioiden luonteesta, mikään ohjaamisen tapa ei kuitenkaan puhtaasti edusta mitään tiettyä suhdetta tai puhtaasti tukea tai kontrollia. Tämä kuvastaa vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen läsnäoloa palvelusuunnitelman tekotilanteessa. Sama sosiaalityöntekijän sanoma asia voi näyttäytyä aivan erilaisena asiakkaan, sosiaalityöntekijän, tutkijan tai lukijan näkökulmasta. Tietynlaisena yllätyksenä oli se, että tukea antavia strategioita löytyi aineistosta paljon enemmän kuin kontrolloivia strategioita. Vaikka tukevia strategioita oli tavoiltaan enemmän, silti kontrolloivia strategioita tunnuttiin käytettävän aineistossa enemmän. Ainakin kontrolloiviin strategioihin liittyvät keskustelut olivat paljon pidempiä kuin varsinaista tukea antavat keskustelut.

Kaikkien ohjaamisen strategioiden taustavaikuttajana on Toimeentulotukilain 2§, joka velvoittaa ihmisiä ensisijaisesti turvaamaan toimeentulonsa muilla keinoin kuin toimeentulotuella. Aineistoni palvelusuunnitelmien tekotilanteet keskittyivät korostamaan toimeentulotuen viimesijaisuutta, vaikkakin suoranaisesti toimeentulotuen viimesijaisuuteen viitattiin vain yhdessä palvelusuunnitelman tekotilanteessa. Toisaalta aktiivoinnin avulla pyritään aidosti auttamaan nuoria löytämään oma reittinsä yhteiskunnassa. Oletuksena on se, että koulutuksen ja työelämässä mukana olemisen avulla saavutetaan parempi elämä. Kaikki palvelusuunnitelman tekoprosessissa muodostuva tieto rakentuu sosiaalityöntekijän ja nuoren välisen vuorovaikutuksen myötä. Vaikka palvelusuunnitelman tekemistä ohjaakin valmis pohja jolle asioita kirjataan, suunnitelma muotoutuu aina yksilöllisesti sen mukaan, mitä nuori on tehnyt tai mitä hän sanoo. Suunnitelma konstruoituu kirjalliseen muotoonsa keskustelun avulla, jolloin sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mistä tulevista teoista yhdessä sovitaan. Tätä vaikuttamista toteutettiin nuorten kanssa nimenomaan ohjaustehtävän avulla. Tässä aineistossa palvelusuunnitelmaprosessin lopetusvaihe ei näy, emmekä tiedä mitä tutkimukseen osallistuneille nuorille tällä hetkellä kuuluu tai ovatko heidän suunnitelmansa edenneet. Niinpä olisikin jatkotutkimuksen kannalta mielenkiintoista tutkia useampia samalle asiakkaalle tehtäviä palvelusuunnitelmia ja sitä, tapahtuuko suunnitelmien avulla muutosta tai miten ohjaamisen keinot vaihtelevat ensimmäisen suunnitelman ja tarkistussuunnitelman välillä. Joka tapauksessa tämän

tutkimuksen tulokset ovat jo sinällään merkittäviä siinä mielessä, että aikaisempaa tutkimusta vastaavasta aiheesta en löytänyt. Yksittäistä menetelmää kuvaileva kirjallisuus, nuorten asenteiden tutkiminen aktivointitoimia kohtaan tai palvelusuunnitelmien vaikuttavuutta kuvaava tutkimus ei kerro sitä, millä keinoin käytännön työssä ja vuorovaikutuksessa aktivointia toteutetaan nuorten parissa. Aineiston koon perusteella ei voida vielä välttämättä tehdä mitään kovin yleistäviä päätelmiä yleisesti käytössä olevista ohjaamisen strategioista, vaan nämä keinot olivat käyttökelpoisia juuri näiden neljän nuoren kohdalla.

Kirjoittaessani gradun niin teoria- kuin analyysiosuutta jouduin miettimään kirjoittamaani tutkimukseen osallistuneiden näkökulmasta. Tutkijan pitää varoa vahingoittamasta tutkimukseen osallistuvia henkilöitä (Gibbs 2007, 8). Mietin, jakavatko tutkimukseen osallistuneet asiakkaat tai työntekijät samanlaisia tulkintoja kanssani ja kirjoitanko tekstissäni jotakin mikä voisi heitä loukata. Erityisesti minua mietitytti kulttuurisen mallitarinan käsitteen käyttäminen, sillä esimerkiksi tutkittavathan eivät välttämättä lainkaan jaa kanssani samanlaisia ajatuksia palvelusuunnitelman tekemisestä ja toimeentulotukiasiakkuuden luonteestaan. Myöskin tietoni tuen ja kontrollin suhteen jäi edelleen käytännön tasolla yhtä epämääräiseksi kuin se oli tutkimusta aloittaessa. Työntekijän käyttämiä ohjaamisen strategioita ei voida yksiselitteisesti jakaa joko tukeen tai kontrolliin, vaikkakin strategiat oli mahdollista jakaa pääpiirteittensä perusteella jompaan kumpaan kuuluviksi. Kaikessa sosiaalityöntekijän toiminnassa on mukana sosiaalityön etiikasta lähtevä tuen antamisen halu – joskus tukea pitää vain antaa asiakasta ensin kontrolloimalla. Palvelusuunnitelman lopputuloksena pyritään jaettuun ääneen, yhteiseen kirjalliseen tuotokseen. Kuitenkin näen kirjallista lopputulosta tärkeämpänä sen, mitä tapahtuu sosiaalityöntekijän tai sosiaali-ohjaajan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, sillä tämä puhe on varsinaista ohjausprosessia ja tässä vaiheessa työntekijällä on vielä mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan mielipiteisiin. Palvelusuunnitelma itsessään toimii ikään kuin äänettömän aktivoijana, johon nuori voi halutessaan palata. Palvelusuunnitelman toivotaan jättävän nuoren mieleen muutoksen ituja.

## 7 Lähteet

Aho, Päivi (1993) Mihin me yllämme? Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Helsinki: Painatuskeskus, 157-165.

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2002) Aktiivisen sosiaalipolitiikan reformi 2001 : väliraportti kuntouttava työtoiminta -lain kohdentumisesta ja tuloksista. Stakes työpapereita 4/2002. Helsinki : Stakesin monistamo.

Ala-Nikkola, Merja & Heli Valokivi (1997) Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä : loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Stakes, raportteja 215. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma (1996) Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Oy Edita Ab, 16-31.

Banks, Sarah (2006) Ethics and Values in Social Work, kolmas painos. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (2002) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut ja toimittanut Vesa Raiskila. Alkuteos The Social Construction of Reality (1966). Helsinki: Gaudeamus.

Biggart, Andy & Du Bois-Reymond, Manuela & Walther, Andreas (2006) Introduction. Teoksessa Andreas Walther, Manuela du Bois-Reymond & Andy Biggart (toim.) Participation in Transition. Motivation of Young Adults in Europe for Learning and Working. Germany: Peter Lang, 11-20.

Burr, Vivien (2003) Social Constructionism. Second edition. London: Routledge.

Ek, Ellen (1999) Työttömyys ja toivottomuus? - Lapin ja Oulun lääneissä vuonna 1966 syntyneiden seurantalututkimuksen poikkileikkaustietoa. Teoksessa Anneli Pohjola, Erkki Saari & Leena Viinamäki (toim.) Interventioilla hyvinvointia työttömille? Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 30. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino, 95-113.

Eräsaari, Leena (2006) New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä. Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy, 87-102.

Eskola, Marjatta (2003) Aina voi tehdä toisin. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Juva: WS Bookwell Oy, 108-127.

Gergen, Kenneth J. (1994) Realities and Relationships. Soundings in Social Construction. USA: Harvard University Press.

- Gibbs, Graham (2007) *Analyzing Qualitative Data*. London: Sage Publications.
- Hall, Christopher (1997) *Social Work as Narrative. Storytelling and persuasion in professional texts*. Aldershot: Ashgate.
- Harris, John (2005) Modernisoidut sosiaalipalvelut Isossa-Britanniassa: sosiaalityö liikeyrityksessä nimeltä McKunta. Suomentaneet Irene Roivainen ja Noora Viiperi. *Janus* vol 13 (2), 154-171.
- Healy, Karen (2000) *Social Work Practices. Contemporary Perspectives on Change*. London: Sage Publications.
- Heinonen, Tuula & Spearman, Len (2001) *Social Work Practice. Problem Solving and Beyond*. Toronto: Irwin Publishing.
- Helne, Tuula (2003) Sosiaalipolitiikan nykyiset haasteet. Teoksessa Tuula Helne, Raija Julkunen, Jouko Kajanoja, Sini Laitinen-Kuikka, Tiina Silvasti & Jussi Simpura. *Sosiaalinen politiikka*. Juva: WSOY, 69-92.
- Hepworth, Dean H. & Larsen, Jo Ann (1990) *Direct Social Work Practice. Theory and Skills*. Third Edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Horne, Michel (1999) *Values in Social Work*, toinen painos. Aldershot: Wildwood House.
- Hyttinen, Leena (2001) Yhteisellä matkalla. Palveluohjauksen toimintamallia hakemassa. Kuntoutussäätiön työselosteita 24/2001. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hyttinen, Leena (2003) Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: SoPhi, 83-102.
- Hänninen, Kaija (2007) Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. *Stakes . Raportteja* 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy.
- Jokinen, Arja (1999) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 126-159.
- Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) (2008) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 110-144.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1999) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 54-97.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) (1995) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan keskusliiton julkaisuja*. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy, 9-31.
- Juhila, Kirsi (1993) Miten tarinasta tulee tosi? Faktuaalistamisstrategiat viranomaispuheessa.

Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, 151-188.

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

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

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja & Hall Christopher & Parton Nigel. (2003) Introduction. Beyond a Universal Client. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel parton & Tarja Pösö (toim.) Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London: Jessica Kingsley Publishers, 11-26.

Julkunen, Ilse (2002) Being Young and Unemployed : Reactions and Actions in Northern Europe. Helsinki : University Press.

Kananoja, Aulikki (2007) Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen, Pirjo Marjamäki, Kristiina Laiho, Pirjo Sarvimäki, Pekka Karjalainen & Marjaana Seppänen (2007) Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 98-116.

Kehily, Mary Jane (2007) A cultural perspective. Teoksessa Mary Jane Kehily (toim.) Understanding youth: perspectives, identities and practices. London: Sage Publications, 11-43.

Keyton, Joanne (2001) Communication Research. Asking Questions, Finding Answer. Memphis: McGraw Hill.

Kokkola, Anita & Kiiikkala, Irma & Immonen, Tuula & Sorsa, Minna (2002) Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

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

Lingås, Lars Gunnar (1993) Aktivoituvaan ammattietikkaan. Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Helsinki: Painatuskeskus, (40-48).

Lister, Ruth (2004) Poverty. Cambridge: Polity Press.

Mason, Jennifer (2002) Qualitative Researching. Second Edition. Great Britain: Sage Publications.

Montgomery, Heather (2007) A comparative perspective. Teoksessa Mary Jane Kehily (toim.) Understanding youth: perspectives, identities and practices. London: Sage Publications, 45-71.

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

Nurmi, Jan-Erik & Ahonen, Timo & Lyytinen, Heikki & Lyytinen, Paula & Pulkkinen, Lea &

Ruoppila, Isto (2006) Ihmisen psykologinen kehitys. Helsinki: WSOY.

O'Connor, Gerald G. (1988) Social Casework. The Journal of Contemporary Social Work. A Publication of Family Service America. Volume 69, numero 2, 2/1988, 97-106.

Paju, Petri (1999) Äänettömät yhtiökumppanit. Nuorten toimeentulotuen moraaliset, taloudelliset ja kulttuuriset edellytykset. Teokasessa Tapio Kuure, Kati Kärkkäinen & Petri Paju (toim.) Kutsuuko yhteiskunta? Nuoret jäsenyyksiä lunastamassa ja haastamassa. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 10/99. Helsinki: Hakapaino Oy, 38-78.

Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick (2000) Constructive Social Work: towards a new practice. Great Britain: Macmillan Press Ltd.

Payne, Malcolm (1995) Social Work and Community Care. Great Britain: Macmillan Press Ltd.

Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 55-95.

Pohjola, Anneli (1994) Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänselämänsä toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston monistuskeskus.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistasus. Asiakkuus ja asiantuntisuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Roivainen, Irene (toim.) (2002) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto, 44-62.

Raitakari, Suvi (2004) Nuoren elämänselämänsä: toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala. Puhua vastaan ja vaieta : neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki : Gaudeamus, 56-73.

Raunio, Kyösti (2004) Olenainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Reito, Sinikka (2006) Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa. Stakes Raportteja 16/2006. Helsinki: Valopaino oy.

Sennett, Richard (2004) Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Suomentanut Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.

Sipilä, Jorma (1985) Sosiaalipolitiikan tulevaisuus. Helsinki: Tammi.

Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Strandell, Harriet & Julkunen, Ilse & Lamminen, Katri (2002) 'Ku ois vaan sellane normaali elämä'. Elämänselämänsä marginaalista katsoen. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 111-124.

Suomen säädöskokoelma:

Hallintolaki 434/2003.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.  
Laki toimeentulotuesta 1412/1997.  
Päihdehuoltolaki 41/1986 .  
Sosiaalihuoltolaki 1290/2002.  
Suomen perustuslaki 731/1999.  
Työttömyysturvalaki 1290/2002.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Talentia. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry (2005) Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Painotalo Auranen.

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

Vehviläinen, Sanna (2001) Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. Teoksessa Liisa Raevara, Johanna Ruusuvaori & Markku Haakana (toim. ) Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia. Pieksämäki: RT-Print Oy, 39-61.

Walther, Andreas & Du Bois-Reymond, Manuela & Biggart, Andy (2006) Learning, Motivation and Participation in Youth Transitions: theoretical perspectives. Teoksessa Andreas Walther, Manuela du Bois-Reymond & Andy Biggart (toim.) Participation in Transition. Motivation of Young Adults in Europe for Learning and Working. Germany: Peter Lang, 21-42.

Williams Fiona (2001) Agency and Structure Revisited. Rethinking Poverty and Social Exclusion. Teoksessa Monica Barry & Christine Hallet (toim.) Social exclusion and Social Work. Issues on Theory. Policy and Practice. Dorset: Russel House Publishing, 13-25. Lainattu teoksessa Kirsi Juhila (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

### **Digitaaliset lähteet:**

Aikuissosiaalityön kehittämisshanke Tampereen seutukunnassa.  
[http://www.tampere.fi/projektit/sosiaali\\_jaterveystoimi/sosiaalityo/index.html#CONTENT.otsikko.6](http://www.tampere.fi/projektit/sosiaali_jaterveystoimi/sosiaalityo/index.html#CONTENT.otsikko.6)  
1. Viitattu 13.1.2009.

Korteniemi, Pertti (2004) Mikä palveluohjauksessa toimi, kenen kohdalla ja missä olosuhteissa? Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjausprojektin loppuarviointiraportti 11.12.2003. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Tutkimuksia 2004:1. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/7dbcd833-8b56-49d0-9d0c-a773b8213c8a/palveluohjausloppuraportti.pdf>. Viitattu 19.11.2008.

Mitä on palveluohjaus?  
[www.palveluohjaus.fi](http://www.palveluohjaus.fi). Viitattu 19.11.2008

Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämisshanke Akseli.  
[http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/perusturva\\_ja\\_terveys/sosiaalinen\\_tuki/aikuissosiaalityo/](http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/perusturva_ja_terveys/sosiaalinen_tuki/aikuissosiaalityo/).  
Viitattu 13.1.2009.

# Liitteet

## LIITE 1:

### ASIAKASSUUNNITELMA

#### NEUVOTTELUTIEDOT

-suunnitelman laatijat, paikka, päivä

#### TAUSTAA

- koulutus ja työhistoria
- työttömyys (kesto, mitä tehnyt sinä aikana)
- perhe ja asuminen
- muu sosiaalinen verkosto

#### ASIAKKAAN ARKI JA RESURSSIT

- harrastukset ja kiinnostuksen kohteet
- vahvuudet ja erityisosaaminen
- taloudellinen tilanne
- velat
- terveys
- päihteiden käyttö

#### PALVELUT JA ASIAKKUUDET

-missä palveluissa asiakas on ollut/on tällä hetkellä asiakkaana

#### TAVOITTEET JA KEINOT

- asiakkaan tavoitteet
- mihin asiakas haluaa apua
- sosiaalityöntekijän ja verkoston näkemykset asiakkaan tavoitteista
- palvelut ja toimijat tavoitteiden tukemiseksi

#### SUUNNITELMAN TARKISTAMINEN

-päivämäärä milloin suunnitelma tarkistetaan sosiaalityöntekijän vastaanotolla (n.3 -6 kk)

#### LUPA TIETOJEN VAIHTOON JA YHTEISTYÖHÖN

- määritellään kenen kanssa yhteistyötä voidaan tehdä ja missä asiassa (suunnitelman toteuttamisessa tarvittavat tahot ja asiat)

#### PÄIVÄYS JA ALLEKIRJOITUKSET

- asiakas
- sosiaalityöntekijä

Rungossa tikkukirjaimin vahvennetulla kirjoitetut otsakkeet tulevat näkymään suunnitelmien otsakkeina ja ranskalaisilla viivoilla kirjoitetut tiedot ovat työntekijän ohjeita siihen, mitä tähän rungon kohtaan tulisi kirjoittaa (nämä otsakkeet, eivät näy suunnitelmassa). **(Aikuissosiaalityön kehittämishanke Akseli.)**