

**Diskurssianalyttinen tutkimus palvelusuunnitelman merkityksistä aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä**

Eveliina Nikkanen  
Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuri-  
tieteiden yksikkö  
Sosiaalityön pro gradu -tutki-  
elma  
Syyskuu 2011

## TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

EVELIINA NIKKANEN: Diskurssianalyttinen tutkimus palvelusuunnitelman merkityksistä aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä.

Pro Gradu-tutkielma. s. 91.

Ohjaaja: Professori Kirsi Juhila (kevät 2010) ja Arja Jokinen (syksy ja kevät 2011)

Sosiaalityö

Syyskuu 2011

---

Pro gradu-tutkielmassani tutkimuskohteena ovat aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä laadittavat palvelusuunnitelmat. Palvelusuunnitelmia tehdään sosiaalitoimistoissa tällä hetkellä erityisesti nuorille aikuisille, joilla ei ole ammatillista tutkintoa, koulutusta tai ovat työttömänä. Palvelusuunnitelmat ovat sosiaalityön oma työväline. Tutkielmassa on olennaista pohtia eri lähtökohtia, jotka vaikuttavat palvelusuunnitelmien tekemiseen. Keskeistä on, mitä merkityksiä sosiaalityöntekijät tuottavat puheessaan palvelusuunnitelmille. Tutkielman aineistona ovat Tampereen kaupungin sosiaalityöntekijöiden ja yhden Ylöjärven kaupungin sosiaalityöntekijän nauhoitetut haastattelut. Tarkempuna aineistonkeruutapana on puolistrukturoitu teemahaastattelu.

Tutkielmassa ollaan kiinnostuneita siitä, tehdäänkö palvelusuunnitelmia asiakaslähtöisesti, sosiaalityön ammatillisista lähtökohdista vai vaikuttaako niiden laadintaan yhteiskunnan tavoite aktivoida nuoret aikuiset vastuullisiksi toimijoiksi yhteiskunnassa tai organisaation vaatimukset ja ohjeet palvelusuunnitelmien laadinnassa. Keskeistä on, painottuuko palvelusuunnitelmien laadinnassa organisaatio- ja järjestelmälähtöinen vai asiakaslähtöinen lähestymistapa. Tutkielman teoriaosuus rakentuu neljästä tasosta. Tutkielmani laajimpana teoreettisena kehyksenä on aktivointipolitiikka ja sen määrittely työvoimapolitiikan ja sosiaalihuollon näkökulmasta sekä siihen liittyvä yhteiskunnallinen keskustelu. Toiseksi avaan nuorten aktivointiin ja suunnitelmiin liittyviä tavoitteita, joiden tarkoitus on edistää erityisesti nuorten alle 25-vuotiaiden aikuisten työllistymistä ja ehkäistä aktivoinnin keinoin syrjäytymistä. Kolmannelle tasolle asettuvat sosiaalihuollon organisaation ohjeiden, käytäntöjen ja tavoitteiden vaikutus asiakastyöhön sekä suunnitelmien laadintaan, sekä sosiaalityön ammattiin liittyvät tavoitteet. Viimeiselle käytännöntasolle sijoittuu palvelusuunnitelmien laadinta sosiaalityössä.

Tutkielman tarkemmat tutkimuskysymykset ovat: Millaisena työvälineenä sosiaalityöntekijät merkityksellistävät palvelusuunnitelmat osana nuorten aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä? Miten palvelusuunnitelmia rakentavat merkityksellistämisen tavat, neljä aineistosta noussutta keskeistä diskurssia, ovat aineistossa suhteessa toisiinsa?

Tutkielman laajin metodologinen viitekehys on sosiaalinen konstruktionismi. Käsitän tiedon ja todellisuuden konstruktionistisen käsityksen mukaisesti sosiaalisessa kanssakäymisessä ja puheessa rakentuvana. Tarkempi aineiston analyysitapa on diskurssianalyysi, joka soveltuu kielen merkitysten analyysiin. Toimijat, haastatteleman sosiaalityöntekijät, tuottavat vuorovaikutuksessaan merkityksiä palvelusuunnitelmista. Merkitystenantoihin vaikuttaa eri reunaehdot, kuten organisaation, yhteiskunnan, sosiaalityön ammatillisuuden ja asiakkaiden tavoitteet työlle.

Analyysiosiossa avaan neljää keskeisimmäksi noussutta diskurssia. Nämä neljä tutkielmaani valikoitunutta diskurssia olen nimennyt seuraavasti: ammatillisuus-, asiakaslähtöisyys-, aktivointi-, ja organisatorinen -diskursseiksi. Tulosten mukaan palvelusuunnitelmien merkityskokonaisuutta tuotetaan selkeimmin näistä diskursseista käsin. Analyysin toisessa osiossa tuon esiin, miten diskurssit ovat aineistossa suhteessa toisiinsa ja valitsemiani diskurssijännitepareja. Palvelusuunnitelmista tuotetaan tutkielman teoriaosuudessa avattujen lähtökohtien mukaista puhetta ja ne saavat moninaisia merkityksiä.

Avainsanat: Palvelusuunnitelma, aktivointi, syrjäytyminen, organisaatiolähtöisyys, asiakaslähtöisyys, sosiaalityön ammatillisuus, sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi

## **ABSTRACT**

University of Tampere

School of Social Sciences and Humanities

EVELIINA NIKKANEN: Discourse Analysis Research of Meanings about Service plans made in Adult Social Work.

Master`s Thesis, 91. pages

Social Work

Supervisor: Professor Kirsi Juhila (spring 2010) and Arja Jokinen (spring and autumn 2011)

September 2011

---

The object of my study are the service plans made in adult social work. Service plans are made in Social service centres at the moment, especially for young adults who either do not have a vocational degree or education or are unemployed. Service plan is a specialised tool within social work. In this study it is relevant to discuss the variety of the prerequisites that influence a service plan. The central question is what kinds of meanings social workers give to service plans in their own speech. The material for this study consists of recorded interviews of social workers at the City of Tampere and one social worker at the Town of Ylöjärvi. To be more specific, the method used is a semi-structured thematic interview.

I am especially interested in finding out whether service plans are being made in a customer-oriented way, on the social workers' professional basis, or if there is a societal goal in the background to activate young adults and make them responsible citizens and members of the society, or whether it is the requirements and guidelines of the organisation that affect the process of service planning. My main interest is which aspect has more weight in service planning, organisational or customer-based approach. In the theory part of this thesis I am discussing these questions on four levels. The widest theoretical framework is activation policies and their definition from the point of view of employment policies and social care, including the discourse within our society concerning them. The second level consists of the questions concerning the aims of the activation and plans designed to facilitate the employment and to counteract the marginalization of young people under 25 in particular. On the third level we have the organisational guidelines, practices and aims and how they affect the work done both with the clients and in planning, and the question of professional aims within social work. On the last down-to-earth level we have the making of these service plans in social work.

More precisely, the two research questions in this study are the following: firstly, how do social workers perceive service plans, or in other words, what kinds of tools do they regard them as; what kinds of meanings do they give them? And secondly, how are these ways of giving meanings that characterise service plans related to each other?

The methodological framework of this study is social constructionism. Accordingly, I understand the concepts of information and reality as being constructed in social interaction and speech. To be more precise, I am using discourse analysis, which is a suitable method for tracing and analysing meanings. The actors, the social workers I interviewed, produce meanings for the service plans in their interaction with colleagues and clients. These meanings are affected by different vantage points, such as the goals the organisation, society, professionalism and clients have set to it.

In the analysis part I will first disclose the four discourses that arose from my research material and turned out to be the most essential ones for this study. These four discourses I have named followingly: professionalism discourse in social work; service planning on the client's terms; service plans reinforcing clients' own initiative; the organisational discourse as a distant institution instructing the social worker in their work. According to the findings, the overall delineation of the meanings given to the service plan is in essence based on those four discourses. Then, in the second part of the analysis, I will elucidate how the discourses appear to be related to each other in my material. I have paired them up into two pairs in which there is an internal tension or contradiction of some sort between each discourse. In short, this study sheds light on the ways people within the field of social work produce speech about service plans from the perspectives presented in the theory part and how the service plan gets a variety of meanings.

Key words: service plan, activation, marginalisation, organisation-oriented approach, customer-oriented approach, professionalism in social work, social constructionism and discourse analysis.

# SISÄLLYSLUETTELO

|   |    |
|---|----|
| SISÄLLYSLUETTELO.....   | 6  |
| 1. Johdanto .....   | 7  |
| 2. Tutkielman teoreettinen viitekehys ja keskeiset käsitteet .....  | 11 |
| 2.1 Käsitteiden tasot tutkielmassani .....  | 11 |
| 2.2 Aktivointikäsitteen määrittelyä työvoimapolitiikassa, sosiaalihuollossa ja -työssä .....  | 13 |
| 2.3 Aktivoinnin tavoitteita nuorten aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä.....   | 15 |
| 2.3.1 Riskien yhteiskunta, elämänhallinnan ja -politiikan kehykset.....   | 15 |
| 2.3.2 Syrjäytymisen ehkäiseminen aktivoinnin keinoin .....  | 17 |
| 2.4 Asiakaslähtöinen kohtaaminen ja sosiaalityön ammatillisuus .....  | 21 |
| 2.5 Organisaation vaikutus asiakastyöhön .....  | 23 |
| 2.6 Palvelusuunnitelmat aikuissosiaalityössä .....  | 25 |
| 3. Tutkimusasetelma ja tutkimuksen metodologinen viitekehys .....   | 31 |
| 3.1 Tutkielman tavoite .....  | 31 |
| 3.2 Haastattelut rakentamassa merkityksiä palvelusuunnitelmista.....  | 32 |
| 3.3 Aineiston metodologinen viitekehys.....   | 34 |
| 3.3.1 Laadullinen tutkimus ja sosiaalinen konstruktionismi.....   | 34 |
| 3.3.2 Diskurssianalyysi aineiston analyysin viitekehyksenä .....  | 36 |
| 4. Puhetta palvelusuunnitelmista neljässä diskurssissa.....   | 41 |
| 4.1. Ammatillisuus -diskurssi.....  | 42 |
| 4.2 Asiakaslähtöisyys -diskurssi .....  | 47 |
| 4.3 Aktivointi -diskurssi.....  | 51 |
| 4.4 Organisatorinen -diskurssi .....  | 56 |
| 5. Palvelusuunnitelman jännitteiset merkitykset diskursseissa.....  | 58 |
| 5.1 Diskurssien välisten suhteiden tarkastelu .....   | 58 |
| 5.2. Palvelusuunnitelmaprosessin merkitys: sosiaalityön ammatillisuus -diskurssista vai organisatorisesta -diskurssista rakentuva ..... | 60 |
| 5.3 Asiakkuuden rakentuminen aktiivinen asiakkuus ja asiakaslähtöisyys -diskursseissa.....  | 64 |
| 6. Johtopäätökset.....  | 69 |
| 6.1. Tutkimustulosten yhteenveto .....  | 69 |
| 6.1.1 Neljä diskurssia rakentamassa merkityskokonaisuutta palvelusuunnitelmasta .....   | 69 |
| 6.1.2 Asiakkuuden jännitteiset merkitykset .....  | 75 |
| 6.1.3 Tutkimusprosessin reflektointia.....  | 76 |
| 6.2 Lopuksi.....  | 78 |
| Lähdeluettelo.....  | 81 |
| Kuvaluettelo .....  | 89 |
| Liiteluettelo: Liite 1. ....  | 90 |

# 1. Johdanto

Sosiaalityössä laaditaan asiakas- tai palvelusuunnitelmia toimeentulotukea saaville asiakkaille. Asiakkaita pyritään kannustamaan työhön tai opiskeluun. Sosiaalityöntekijöillä on oma rooli tässä aktivoinnissa. Sosiaalityön pro gradu -tutkielmassani kiinnostukseni on aikuissosiaalityössä tehtävissä palvelusuunnitelmissa, joita laaditaan tällä hetkellä erityisesti alle 25-vuotiaille nuorille aikuisille. Etsin sosiaalityöntekijöiden kertomana merkityksiä palvelusuunnitelmasta työväliseenä, mitä merkityksiä he suunnitelmille ja niiden laadintaprosessille antavat. Aineiston analyysimetodi on diskurssianalyysi.

Kunnallisen sosiaalityön käytännöt ovat muuntuneet organisaatiomuutosten, kuntaliitosten, uusien palvelumallien ja työkäytäntöjen kehittämisen myötä. Kunnallista sosiaalihuoltoa on kehitetty muun muassa eri projektien kautta. Kiinnostukseni on aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön käytäntöjen kehittämisessä ja tutkielmani kytkeytyy sosiaalityön työkäytäntöjen tutkimiseen. Sosiaalityön tutkimuksen vähitellen vakiintuneita pääalueita voidaan ryhmitellä. Tutkielmani on osa sosiaalityön menetelmien, työmuotojen, sosiaalityön ammatillisia toimijoita sekä sosiaalisten ongelmien muutosten tutkimusta sosiaalityön näkökulmasta. Työntekijänäkökulma on usein läsnä sosiaalityön tutkimuksessa. Sosiaalityöntekijöitä koskeva tutkimus voidaan vielä jaotella eri osa-alueisiin. Tutkielmassani on keskiössä jaottelun mukaisesti sosiaalityöntekijän ammatillisuuden toteutumiseen ja kehittämiseen liittyvä tutkimus, joka sisältää sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoon ja sen kohentamiseen liittyvää tutkimusta, sekä sosiaalityöntekijöiden oman työn kokemiseen liittyvä tutkimus. (ks. Kemppainen & Koskinen & Pohjola & Urponen 1998, 34-39.)

Olen sosiaalitoimistossa sijaisena työskennellessäni tehnyt palvelusuunnitelmia alle 25-vuotiaille nuorille aikuisille, joten kiinnostus aiheeseen on herännyt suurelta osin työkokemukseni kautta. Sijaisena tein palvelusuunnitelmia viikoittain. Suunnitelmallisuus erityisesti nuorten aikuisten kanssa työskentelyssä on lisääntynyt, niin sosiaalihuollossa, kuin Työ- ja elinkeinotoimistoissa viime vuosina. Nuoria aikuisia pyritään kannustamaan, motivoimaan, aktivoimaan, ottamaan vastuuta, sitoutumaan asetettuihin tavoitteisiin ja suunnittelemaan tulevaisuuttaan. Tarkoitus on estää pitkäaikainen toimeentulotuen tarve ja ehkäistä eri keinoin syrjäytymistä yhteiskunnasta.

Keskeistä tutkielmassani on pohtia, millä ehdoilla palvelusuunnitelmia laaditaan. Painottuuko suunnitelmien teossa asiakkaan motivaatio ratkaista ongelmiaan ja saada sosiaalityöntekijän tukea, sosiaalityön oma ammatillisuus ja osaaminen vai organisaation ohjeet ja laajemmin yhteiskunnan

tavoitteet osallistaa ja aktivoida nuoret aikuiset yhteiskunnan aktiivisiksi toimijoiksi. Sosiaalityön toteuttamismahdollisuuksiin liittyy yhteiskunnan muutokset, arvot, poliittiset päätökset ja organisaatioiden asettamat tavoitteet, ohjeet ja tehtävät sosiaalityölle sekä asiakastyössä korostuva tuki ja kontrolli. Sosiaalityössä yhteiskunnan muutokset ja muutospaineet näkyvät, kärjistyvät ja konkretisoituvat. Olennainen kysymys on, toteuttameko organisaatio- ja järjestelmälähtöisiä vai asiakas- ja kansalaislähtöisiä periaatteita työssä? (Karvinen 1993, 20.)

”Diskurssin ihannekansalainen on aktiivinen ja vastuullinen. Sosiaalityön tehtävä jäsentyy tätä kautta aktivoinniksi ja vastuullistamiseksi, ja sosiaalityöntekijöiden itsensä odotetaan olevan myös vastuullinen, vaikuttavia tuloksia aikaan saava ammattiryhmä” (Juhila 2008, 49.) Aktivointi on noussut keskeiseksi osaksi aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä. Aktivoinnin tavoitteena on asiakaskansalaisten vastuullistuminen omassa ja läheistensä elämässä. Ehkä kaikkein selvimmin aktivoiva työote näkyy kunnallisessa, lakisääteisessä aikuissosiaalityössä, erityisesti kuntouttavassa työtoiminnassa, mutta myös toimeentulotukityössä. (Juhila 2008, 53.)

Aikaisemmin kuntouttavan sosiaalityön käytännöt olivat sosiaalitoimessa satunnaisia. Suunnitelmallista työtä tehtiin satunnaisemmin ja asiakkaita valikoiden Työllistämisasiat eivät kuuluneet sosiaalitoimeen ja yhteistyö työhallinnon kanssa ei ollut kovin systemaattista. Lakimuutosten jälkeen työllistämisasiat ovat olleet vahvasti läsnä sosiaalitoimen työkäytännöissä ja aktivointiin ja työllistämiseen erikoistuneissa toimipisteissä alue- ja aikuissosiaalityössä. (Tuusa 2005, 66.)

Aktivointilain (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001) voimaantullessa aktivointipolitiikan tavoitteita toteutettiin ja toteutetaan määrätietoisesti työvoima- ja sosiaalitoimessa. Aktivointipolitiikan kontrollikeinoihin lukeutuu muun muassa työmarkkinatuen ehdollistaminen ammattikouluttamattomille, vailla ammattia oleville ja alle 25-vuotiaille nuorille, toimeentulotuen perusosan pudotus, jos asiakas kieltäytyy työ- ja aktivointitarjouksista ja aktivointisuunnitelmien laadinta. Aikaisemmin kuntouttavasta työtoiminnasta kieltäytymiseen liittyvät seuraamukset ja sanktiot koskivat vain alle 25-vuotiaita. Lakia kuntouttavasta työtoiminnasta muutettiin 2010, jonka jälkeen toimenpiteistä kieltäytymisestä johtuvat sanktiot kohdistettiin myös yli 25-vuotiaisiin. (Välimaa 2011, 73-78.; Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2010, 3 §, 10 §.)

Kuntien työvoimatoimen ja sosiaalitoimen yhteistyössä tehtävillä aktivointisuunnitelmilla puututaan pitkäaikaisen työttömyyden ehkäisyyn eri toimenpitein. Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta

(2.3.2001/189) säädetään aktivointisuunnitelmien velvoittavuudesta ja oikeuksista työmarkkinatukeen oikeutetuille ja toimeentulotukea saaville. Aktivointisuunnitelmilla pyritään edistämään pitkään työttömänä olleiden työllistymisedellytyksiä, esimerkiksi koulutuksen tai muun työhallinnon tarjoaman työllistymistä edistävien toimenpiteiden avulla, ja parantamaan elämänhallintaa (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001, 1-2.1§). Aktivointisuunnitelma on kuntouttava työtoimintalain keskeinen interventio. Aktivointisuunnitelmat tulee tehdä yhteistyössä työvoimaneuvojan, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa.

Kuntouttava työtoiminta liittyy kiinteästi aktivointisuunnitelmiin, se on työllistämisedellytyksiä parantavaa aktivoivaa toimintaa, jota järjestetään eripituisina jaksoina. Työvoimatoimistossa tehdään lisäksi työnhakusuunnitelmia työttömille työnhakijoille. Työnhakusuunnitelmat ovat hyvin määrämuotoisia ja normiohjattuja suunnitelmia. (Ala-Kauhaluoma & Keskitalo & Lindqvist & Parpo 2004, 79, 125.) Niillä pyritään asiakkaiden yhdenvertaiseen palveluun, jossa yksilölliset tavoitteet eivät korostu. Aktivointisuunnitelmien tarkoituksena on ehkäistä nuorten syrjäytymistä ja kartoittaa esteitä uudella tavalla kahden työntekijän voimin ja näin erottua työnhakusuunnitelmista. Palvelusuunnitelmat ovat uusin keino, sosiaalityöntekijöillä käytettävissä oleva työväline, nuorten aikuisten ongelmiin tarttumiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2008/812) säädetään sosiaalihuollon toteutukseen liittyvistä palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muista vastaavista suunnitelmista. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2008/812, 7.2§). Suunnitelman sisällöstä säädetään samaisessa laissa. Asiakkaalle on lain mukaan annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2008/812, 8.2§). Osallistumisella tarkoitetaan koko sosiaalihuoltoa, myös suunnitelmien laadintaa.

Sosiaali- ja terveysministeriön ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksessa (2007) todetaan asiakkaan kannalta vaikuttavan asiakasprosessin lähtevän palvelutarpeen arvioinnista, joka on suunniteltu yhdessä asiakkaan ja palveluja tuottavan henkilöstön kanssa, ja jonka vaikuttavuutta arvioidaan. Aikuisten sosiaalipalvelujen tehtävärakennesuosituksen mukaan sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista sekä palvelusuunnitelman laatimisesta.

Palvelusuunnitelman ja palvelutarpeen arvion voi tehdä sosiaaliohjaaja ja lähihoitaja yhteistyössä osassa sosiaalipalveluja. Sosiaalityöntekijä vastaa palvelusuunnitelman pohjalta hallinnollisten päätösten teosta sekä psykososiaalisen-, aktivoivan työn ja palveluohjauksen koordinaatiosta. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22, 40.)

Tutkielma koostuu kuudesta luvusta. Tutkimuksen toisessa luvussa tuon esiin tutkielmaani liittyvän teoreettisen viitekehyksen ja keskeiset käsitteet. Avaan sosiaalityöhön vaikuttavia ja tutkielmani kannalta keskeisiä aihealueita; nuorten aikuisten aktivoinnin tavoitteita sosiaalityössä ja työvoimapolitiikassa, aktivoinnin merkitystä nuorten aikuisten syrjäytymisen ehkäisemisessä, sosiaalityön ammatillisia lähtökohtia, asiakaslähtöistä kohtaamista nuorten aikuisten kanssa työskentelyssä sekä instituution ja organisaation vaikutusta suunnitelmien tekemisessä. Toisessa luvussa esittelen myös palvelusuunnitelman. Luku kolme sisältää tutkielman tutkimusasetelman ja metodologisen viitekehyksen. Avaan aineiston analysoinnin lähestymistapaa sosiaalista konstruktionismia ja aineiston analyysimetodia diskurssianalyysiä ja mitä sen omassa tutkielmassani tarkoittaa. Luku neljä ja viisi käsittävät aineiston analyysin. Luvussa kuusi on yhteenveto tutkielman tuloksista ja tutkimusprosessista, johtopäätökset sekä pohdinta. Tutkielman haastattelukysymykset ovat tutkielman lopussa lähdeluettelon jälkeen.

## 2. Tutkielman teoreettinen viitekehys ja keskeiset käsitteet

### 2.1 Käsitteiden tasot tutkielmassani

Sosiaalityön luonteesta ja työn sisällöstä ei ole yhtä yhtenäistä näkemystä. Sosiaalityön teorioita, käytänteitä ja toimintatapoja luodaan jokapäiväisessä työssä. Siksi sosiaalityötä ei voida konstruktionistisen käsityksen mukaan määrittää yhtenä isona ja selkeänä kokonaisuutena todellisuudessa, vaan se muodostuu useista osista ja näkemyksistä (Payne 2005, 7). Sosiaalityöhön vaikuttaa yhteiskunnassa vallalla olevat organisaation, ammattikunnan ja yksilötason näkemykset.

Tutkielmani teoreettinen osuus rakentuu neljästä eri tasosta, koska tavoitteeni on tutkia palvelusuunnitelmien merkitystä huomioiden suunnitelmiin sosiaalityössä ja sen ulkopuolelta vaikuttavat tavoitteet. Teoreettiset kehykset asettuvat eri tasoille. Alla olevassa taulukossa on kuvattu neljä eri teoreettista lähestymistapaa joiden valossa etsin merkityksiä palvelusuunnitelmille. Tutkielmani laajimpana teoreettisena kehyksenä on aktivointipolitiikka ja sen määrittely työvoimapolitiikan ja sosiaalihuollon näkökulmasta sekä siihen liittyvä yhteiskunnallinen keskustelu. Toiseksi paneudun nuorten aktivointiin ja suunnitelmiin liitettyihin tavoitteisiin, joiden tarkoitus on edistää nuorten alle 25-vuotiaiden aikuisten työllistymistä ja ehkäistä aktivoinnin keinoin syrjäytymistä. Kolmannelle tasolle asettuu sosiaalihuollon organisaation ohjeiden, käytäntöjen ja tavoitteiden vaikutus asiakastyöhön sekä suunnitelmien laadintaan, sekä sosiaalityön ammattiin liittyvät tavoitteet. Viimeiselle käytännöntasolle sijoittuu palvelusuunnitelmien laadinta sosiaalityössä.

# **Aktivointi työvoimapolitiikassa ja sosiaalihuollossa**

## **Nuorten aikuisten aktivoinnin tavoitteet**

### **Organisaation ohjeet ja sosiaalityön ammattillisuus**

### **Palvelusuunnitelmat aikuissosiaalityössä**

Kuvio 1. Tutkielman teorettinen konteksti.

Kiinnostukseni on, miten palvelusuunnitelmien laadintaan vaikuttavat ylempien tasojen tavoitteet ja ohjeet. Sosiaalityön ammatilliset toimintakäytännöt ovat yhteiskunnallisia valtarakenteita ilmentäviä ja uusintavia ja ne todellistuvat arkipäiväisissäkin rutiineissa. Sosiaalityön ammatillinen pätevyys ei ole ammattitutkinnon myötä pysyvää asiantuntijuutta tai valmiutta. Ammattiin liittyvät eettiset periaatteet ovat keskeisiä työssä ja periaatteet vaativat jatkuvaa tulkintaa eri työtilanteissa sekä periaatteiden mukaisten työskentelymallien luomista. Eettisyyteen liittyy vahvasti vastuullisuus, mikä merkitsee valmiutta oman toiminnan ja sen lähtökohtien jatkuvaa kriittistä arviointia.

Sosiaalitoimistoissa toteutettavaa työtä on kutsuttu byrokratiatyöksi, missä sosiaalityötä ja erityisesti avustamisen ehtoja määrittää ja ohjaa ulkopuolinen koneisto. Byrokratiatyössä on aina läsnä tuki ja kontrolli. Usein byrokratian vaikutusvallan ja sosiaalityön ammatin normien välinen ristiriita nähdään keskeisimpänä jännitteenä sosiaalityössä. (Karvinen 1993, 22-23, 45; Mäntysaari 1991, 123-124, 178.) Nuorten aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalitoimen työssä kietoutuu yhteen byrokratiatyölle tyypillinen yhteiskunnan vaade aktivoida nuoret aikuiset työelämään, organisaation ohjeet ja tavoitteet työlle, sosiaalityön omaan ammatillisuuteen, koulutukseen ja ammattikäytäntöihin sisältyvät lähtökohdat sekä sosiaalityön työvälineet ja menetelmät. Olennaista on huomioida, kuinka paljon eri lähtökohdilla on vaikutusta sosiaalityöhön ja millaisia merkityksiä palvelusuunnitelmat saavat puheessa ja miten nämä merkitykset ilmenevät aineistossa suhteessa toisiinsa. Tutkielmassani on keskeistä jännite asiakaslähtöisen ja järjestelmälähtöisen työn välillä.

## 2.2 Aktivointikäsitteen määrittelyä työvoimapolitiikassa, sosiaalihuollossa ja -työssä

Aktivointia on käsitelty suhteellisen paljon eri kirjallisuudessa. Aktivointia on lähestytty lukemassani kirjallisuudessa ja väitöskirjoissa useimmin työvoimapolitiikkaan kiinteästi liittyvänä käsitteenä, aktivointisuunnitelmien ja työvoimaan liittyvän kuntoutuksen näkökulmasta. Tutkielmassani määrittelen aktivointia ja siihen liittyvää suunnitelmien tekemistä esimerkiksi työvoimaan liittyvän kirjallisuuden ja tutkimuksen pohjalta, joissa aihetta on käsitelty laajemmin.

Sosiaalityön asemaan, merkitykseen ja siihen kohdistuviin odotuksiin vaikuttaa aika ja yhteiskunnassa vallitsevat arvot. Sosiaalityön yhteys hyvinvointivalion tehtävien hoitamiseen on ollut kiinteä. Työmenetelmät ja -tavat ovat muuttuneet ja aktivointiin tähtäävä ajattelutapa ei ole vieras sosiaalityölle. Mika Ala-Kauhaluoma (2005, 42) kuvaa aktiivisen työvoimapolitiikan taustalla olevia ajatuksia, joiden mukaan hyvä elämänhallinta, työkyky, elämänlaatu ja aktiivisuus edistävät työttömän työmarkkinaresursseja ja mahdollisuuksia kiintyä työelämään. Ala-Kauhaluoman mukaan aktivoinnilla pyritään juuri tähän.

Aktivoinnin onnistumista voidaan punnita kahden eri tavoitteen avulla. Aktivointi on onnistunutta, kun henkilö työllistyy ja poistuu sosiaaliturvan piiristä. Toinen ajatustapa korostaa koulutuksen tai työkokeilujen merkitystä, jotka lisäävät työttömien henkilökohtaisia resursseja ja näin tulevaisuudessa työllistymismahdollisuuksia. Olennaista aktivoinnissa on sen laajentuminen työllisyyspolitiikasta ja työttömyysturvasta, sekä siihen liittyvistä etuuksista, viimesijaiseen sosiaaliapuun ja toimeentulotukiasiakkaisiin. Aktivointi on tyypillistä tämän ajan yhteiskunnassa ja koskettaa sosiaalityötä ja sen asiakkaita. Uusimman aktivointipolitiikan tavoite on integroida työttömät ja syrjäytyneet yhteiskunnan jäseniksi tarjoamalla koulutusta, kuntoutusta, harjoittelupaikkoja, työkokeiluja ja parantamalla yksilöiden elämänlaatua kasvattamalla heidät aktiivisiksi yhteiskunnan jäseniksi. (Ala-Kauhaluoma 2005, 44; Laitinen 2008, 12.)

Ala - Kauhaluoma (2005, 48) viittaa Stakesin ja Kuntoutussäätiön tutkimuksen, jossa seurattiin lain (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001) aktivoivia vaikutuksia työttömien työmarkkina- ja hyvinvointiresursseihin. Tutkimuksen mukaan aktivoitumiseen vaikuttivat sukupuoli, ikä, siviilisääty, ammatillinen koulutus ja työkyky. Ikäryhmistä kaikkein nuorimmat, alle 25-vuotiaat, aktivoituivat vanhempia ikäryhmiä todennäköisemmin. Integrointitavoitteen haaste on yhteiskunnan muutokset ja niiden vaikutuksen työelämään. Työsuhteet ovat muuttuneet. Määräaikaisen ja osa-

aikaiset työsuhteet ovat yleistyneet, työntekijän omasta tai työnantajan taholta ja työn jatkuvuus tai säilyvyys ei ole aina varmaa.

Tämän päivän työelämä rakentuu satunnaisuuden ja suunnittelemattomuuden varaan. Työmarkkinat ovat epävakaistuneet ja epävakaissa työsuhteissa olevien määrä kasvaa. Myös koulun ja työmarkkinoiden välinen suhde on muuttunut monimutkaisemmaksi. Korkeakoulutetun henkilön voi olla vaikea löytää koulutusta vastaavaa työtä. (Jokinen & Saaristo 2006, 106-110.) Syrjäytymisvaara ja erityisesti työttömyys näyttäisi koskevan laajempaa osaa väestöstä. Tämän hetken työssä vaaditaan joustavuutta ja epävarmuuden sietoa yksilötasolla.

Tuija Kotiranta (2008) määrittää väitöstutkimuksessaan aktiivoinnin käsitettä sosiaalihuollossa kuntouttavan työtoiminnan näkökulmasta. Kotiranta liittää pakon monin tavoin aktivointiin. Pakkoon liitetään velvollisuuden käsite, jolloin toimijat toimivat vastoin haluaan. Aktivointityötä tekevät joutuvat pohtimaan aktiivoinnin, toisin sanoen pakkoaktiivoinnin eettistä oikeutusta työssään. (Kotiranta 2008, 94-96.) Erityisesti laki kuntouttavasta työtoiminnasta sisältää velvoitteita. Osallistuminen aktivoiviin toimenpiteisiin ei ole vapaaehtoista, sillä toimeentuloturvasta tulee osittain ehdollista tai vastikkeellista. (Ala-Kauhaluoma 2005, 44.) Jos työnhakija ei osallistu aktivointisuunnitelman tekoon, hakija menettää oikeuden työttömyysturvaetuuteen.

Sosiaalitoimessa tehtäviin palvelusuunnitelmiin ei liity yhtä pakottavia velvoitteita. Esimerkiksi toimeentulotuessa perusosaa ei kokemusteni mukaan, eikä haastattelujen tulosten mukaan alenneta, jos asiakas ei osallistu palvelusuunnitelman tekoon. Palvelusuunnitelmat voidaan käsittää kuitenkin yhtenä ehtona toimeentulotuen saannille pitkäaikaisesti, erityisesti nuorilla aikuisilla. Palvelusuunnitelmia tekevät sosiaalityöntekijät varmasti pohtivat suunnitelmien hyödyllisyyttä ja hyvyyttä, joko asiakkaan, sosiaalityön ammatillisuuden tai organisaation näkökulmasta. Kotiranta määrittelee kuntouttavan työtoimintalain mukaiset aktivointisuunnitelmat teknisesti hyväksi, jos niissä on kirjattu kaikki aktivointisuunnitelmaan kuuluvat seikat ja osoitettu asiakkaalle tahot, joista apua saa. Teknisesti hyvässä aktivointisuunnitelmassa asiakkaan mielipidettä tai osallisuutta ei välttämättä tuoda esiin. Eettisesti hyvä työ taas on päämäärärationaalista. (Kotiranta 2008, 146, 151.)

Palvelusuunnitelmissa kartoitetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelmarunгон mukaisesti tilannetta. Kartoituksen lisäksi palvelusuunnitelmaan ja siihen kirjattuihin tavoitteisiin palataan jatkossakin. Kotiranta (2008, 170) pohtii yksilöllisyyden jäävän työvoimakoulutuksen

tuloksellisuuden ja vaikuttavuustavoitteiden alle. Jo itsessään ristiriitainen termi aktivoituminen tulisi ymmärtää tukemisena ja aktivoitumisen esteiden poistamisena. Omassa pro gradu-tutkielmassani kiinnostus on juuri lähtökohdissa, jotka vaikuttavat suunnitelmiin. Toteutuuko palvelusuunnitelman teossa asiakaslähtöisyys ja yksilölliset tarpeet vai tarve saada nuoret aikuiset nopeasti mukaan tuottaviksi kansalaisiksi työelämään ja koulutuksiin? Toinen kiinnostava seikka on, kuinka paljon suunnitelmallinen työ vahvistaa sosiaalityön ammatillisuutta?

## 2.3 Aktivoinnin tavoitteita nuorten aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä

### 2.3.1 Riskien yhteiskunta, elämänhallinnan ja -politiikan kehukset

Palvelusuunnitelma-asiakkaat, nuoret aikuiset elävät nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa, jossa tulevaisuuden ennustettavuus on vähentynyt. Nuorten aikuisten osallistaminen ja aktivoiminen osaksi yhteiskuntaa sisältää haasteita. Syrjäytyminen on laaja käsite ja syrjäytyä voi monella tavalla ja monella eri elämän osa-alueella. Kun puhutaan syrjäytymisestä, määrittelyyn liittyy olennaisesti puhe marginaalista, keskuksesta, normaaliudesta ja elämänhallinnasta. Nuoret aikuiset asemoituvat asiakkuuteensa perusteella eri tavoin syrjäytymismerkityksissä kuin henkilöt, joilla ei ole asiakkuutta eri organisaatioissa. Marginaaliin asetetaan ja asettamista vastustetaan institutionaalisissa ja arkipäiväisissä käytännöissä. (ks. Raitakari 2004.) Tällä tarkoitetaan puhetta marginaaleista ja keskuksista, joita tuotetaan ja uusinnetaan jatkuvasti näissä eri käytännöissä. Marginaalilla ymmärretään sivussa, reunalla olemista suhteessa johonkin keskukseseen. Marginaaliksi määrittyvät ryhmät ovat toisistaan poikkeavia, heterogeenisiä ja keskus näyttäytyy eri marginaaleista katsottuna erilaisena. Yksilö voi yhdellä elämänalueella olla marginaalin asemassa ja toisella ei. (Jokinen & Huttunen & Kulmala 2004, 10-13.) Asema marginaalista toiseen, ulos tai sisään johonkin marginaaliin voi 18-25 -vuotiailla vaihtua lyhyessä ajassa. Jollain elämänalueella asettuminen marginaaliin suhteessa keskukseseen, normaaliuteen, voi olla tietoinenkin valinta.

Suvi Raitakarin (2004, 57-59, 68-72) mukaan syrjäytyneitä ovat kilpailun ja kulutuksen ulkopuolella olevat, jotka ovat työnnetty syrjään. Syrjäytymiseen liitetään normaalista elämänhallinnasta poikkeaminen, mihin kuuluu kyky sopeutua ja löytää opiskelupaikka tai ansiotyö. Elämänhallinta on myös sosiaalinen ilmiö. Elämänhallintaongelmien takana voivat olla ongelmat

henkilön yhteisöissä, kavereissa tai perheessä. Elämönhallintapuheessa toimijat käyttävät ja uusintavat tietoa normaaliudesta ja hyväksyttävästä elämäntavasta.

Elämönhallinta -käsitteen lisäksi, erityisesti yhteiskuntatieteissä, on lisääntynyt elämänpolitiikka -käsitteen käyttö. Anthony Giddens (1991, 214-215) tiivistää elämänpolitiikan olevan elämää koskevien päätösten ja valintojen politiikkaa. Elämänpolitiikka -käsite kytkeytyy keskusteluun esimerkiksi yksilön ja yhteiskunnan ja valtion suhteesta, suhteesta sosiaalipolitiikkaan, markkinaperiaatteen läpäisevyyteen yhteiskunnan eri alueilla, yksilön omat valinnat huomioivaan politiikkaan ja eri palvelujen järjestämiseen. Yhteiskuntapolitiikan tehtävänä ei ole vain rahan ja palvelujen jakaminen, vaan laajemmin edellytysten luominen elämälle ja mahdollisuuksien tarjoaminen. (ks. Roos & Hoikkala 1998, 7-30).

Elämänpolitiikan mukainen käsitys yksilöistä ei perustu, ainakaan vahvasti kansalaisuuteen tai yksilön, valtion ja eri sektorien sopimuksiin. Eräsaari toteaa elämänpoliittisen keskustelun aktualisoiduttua yksilöllistymisen vahvistuvan. Politiikassa ei Eräsaaren mukaan enää ole vain kansalaisia vaan yksilöitä, jotka ovat jännitteisessä suhteessa toisiinsa olevia ja lisäksi yksilöiden identiteetit ovat nopeasti muuttuvia. (Eräsaari 1998, 97-100.) Elämänpolitiikka -käsitteen avulla määritetään osaltaan monimutkaistunutta yhteiskuntaa ja yksilöiden asemaa, vaikutusmahdollisuuksia ja tarpeita yhteiskunnassa. Yhteiskunnan monimutkaistumisen ohella käsitys yksilöstä hyvinvointipalvelujen, kuten sosiaalityön asiakkaana tai kuluttajana on muuttunut. Palvelusuunnitelmat voidaan käsittää yhtenä vastauksena kohdata asiakkaita ja tarjota edellytyksiä ja mahdollisuuksia monimutkaistuneessa yhteiskunnassa, jossa keskiössä näyttää olevan yksilöllisten palvelujen tarjoaminen elämäntilanteissa, jotka usealla elämän osa-alueella muuttuvat nopeasti.

Antti Karisto (1998, 59-61) kirjoittaa myös elämää koskevasta episodimaisuudesta ja ennustettavuuden vähentymisestä, jossa omaa elämää koskevien suunnitelmien tekeminen ainakin jossain suhteessa vaikeutuu. Karisto viittaa elämönhallintapuheen mahdottomuuteen kaiken kontrolloitavuudesta yhteiskunnassamme, mutta toteaa sosiaalipolitiikassa olevan usein ristiriitaisia tilanteita, joissa on sovittava yhteen yksilön autonomia ja toiveet, sekä hallintoon liittyvä kontrolli. Sosiaalityölle asiakaslähtöisyys ja elämänpolitiikan mukainen yksilöllisyys ja yksilöllinen tarpeiden huomiointi asiakastyössä ei ole vierasta, mutta läsnä ovat myös viranomaistyöhön liittyvä vallankäyttö ja kontrolli. Elämönhallinta ja -politiikka eivät käsitteinä välttämättä sulje toisiaan pois. Elämönhallinta voidaan käsittää elämänpoliittisesti, jolloin yksilö ymmärretään aktiivisena,

oman elämänsä päätöksiin vaikuttavana toimijana. Ihmisen toimijuuteen vaikuttavat yksilön kyvykkyys, sekä yksilön ulkopuoliset, yhteiskunnalliset olot. Keskeinen osa elämänhallintaa ovat yksilön sisäiset ja yksilön ulkopuolella olevat voimavarat, kuten taloudellinen tilanne, perhesuhteet, sosiaalinen tilanne ja elin- sekä asumisolosuhteet. (Riihinen, Olavi 1996, 69-94; Ruth 1998, 323-324.)

Sosiaalityön yksi tehtävä on, yhdessä muiden toimijoiden kanssa, syrjäytymisen ehkäiseminen, yksilöiden ja perheiden integroiminen yhteiskuntaan sekä osallisuuden ja voimavarojen lisääminen. Osallistamista vaikeuttaa nopeasti muuttuva yhteiskunta, esimerkiksi työllisyystilanteen suhteen. Epävakaistuvat ja erilaistuvien työsuhteiden myötä myös muu elämänhallinta yksilöityy. Yksilöitymisessä ei kuitenkaan ole kyse vain individualismista, vaan yksilöitymistä tapahtuu yhteiskunnan ehtojen ja pakon sanelemana. (Kemppainen & Koskinen & Pohjola & Urponen 1998, 17-18.) Yksilön vastuuta korostava asiakastyö ja oman vastuu elämänhallintansa kohentamisesta ei ole ongelmatonta. Elämänhallintaa pyritään lisäämään helposti liikaa aktivointipolitiikan keinoin ja ongelmat nähdään usein yksilötason ongelmina. Sosiaalitoimiston tai työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaana olevalta nuorelta odotetaan useammin selontekoja elämäntavastaan kuin nuorelta, jolla on tukena oma perhe ja perheen tarjoamat voimavarat (Raitakari 2004, 57-59). Palvelusuunnitelmien tekotilanteessa viranomaiskohtauksissa korostuu edellytysten luomisten ohella selontekovelvollisuus, asiakkaan vastuu, sitoutuminen ja halu vaikuttaa elämäntilanteeseensa.

### 2.3.2 Syrjäytymisen ehkäiseminen aktivoinnin keinoin

Aktivointi on yksi keino, jolla tällä hetkellä pyritään ehkäisemään nuorten syrjäytymistä ja lisäämään osallisuutta. Erityisesti ammattitaidottomille alle 25-vuotiaille tarjotaan kohdennettuja palveluja. Tampereen työvoimatoimistossa alle 25-vuotiaille ammattikouluttamattomille nuorille on tavoitteena tehdä yksilöidyt työnhakusuunnitelmat sekä aktivointisuunnitelma yhdessä työvoimatoimiston virkailijan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteiskuntatakuu on osa nuorten työllisyysohjelmaa ja sen avulla pyritään alle 25-vuotiaita integroimaan koulutukseen ja työhön, tarjoamaan ammatillista osaamista ennen työmarkkinoille siirtymistä. Tavoitteena on tukea tutkintojen suorittamista tavoiteajassa. Nuorille tarjotaan koulutus-, työharjoittelu- tai työpajatoimenpiteitä. Nuorten yhteiskuntatakuussa julkisten palvelujen avulla tulisi ehkäistä

työttömyyden pitkittymistä, tarjota yksilöllisiä ratkaisuja ongelmiin ja ennaltaehkäistä nuorten syrjäytymistä. (Tampereen työvoimatoimiston perehdytysmateriaali)

Nuorten aikuisten syrjäytymisen ehkäisemiseen pyritään koulutuksen, työharjoittelujen ja muiden konkreettisten keinojen kautta. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta ja siihen sisältyvät aktivointisuunnitelmat tulivat voimaan vuonna 2001. Aktivointisuunnitelmassa sovittava kuntouttava työtoiminta oli aikaisemmin velvoittava pelkästään alle 25-vuotiaiden kohdalla. Lain tultua voimaan tutkittiin, kuinka suuri osuus aktivointisuunnitteluun osallistuneista oli alle 25-vuotiaita. Vuoden 2002 maaliskuun alun valtakunnallisen tilaston mukaan alle 25-vuotiaiden osuus kaikista aktivointisuunnitteluun osallistuneista asiakkaista oli 37 %. Tutkimuksen mukaan aktivointisuunnitelmaan osallistujat valikoituivat paikallisten kriteerien mukaan. Alle 25-vuotiaiden osuus aktivointisuunnitelmaan osallistuneista oli yhdellä tutkimuksen paikkakunnista 76 % ja muilla (3 paikkakuntaa) paikkakunnilla enemmistönä olivat yli 25-vuotiaat. (Ala-Kauhaluoma & Keskitalo & Lindqvist & Parpo 2004, 25, 61, 83.) Ainakin aktivointisuunnitelmien alkuvaiheessa nuorten aikuisten ongelmiin puututtiin aktiivoinnin keinoin eriasteisesti. Alueelliset erot korostuivat tutkimuksen mukaan. Työvoimapolitiittisen integrointitavoitteen mukainen alle 25-vuotiaiden syrjäytymisen ehkäiseminen aktiivoinnin keinoin näytti toteutuvan epätasaisesti.

Samaisen tutkimuksen mukaan aktivointisuunnitelman kokivat tarpeellisemmaksi 25-vuotta täyttäneet kuin alle 25-vuotiaat. Aktivointisuunnitelmien suhteen suurin odotus iästä riippumatta kohdistui työhön pääsyyn. Vastaajista 68 % toivoi aktivointisuunnitelman edistävän työhön pääsyä, 29 % tulevaisuuden suunnitelmien selkeytymistä ja 21 % ammatilliseen koulutukseen pääsyä. (Ala-Kauhaluoma & Keskitalo & Lindqvist & Parpo 2004, 125-127.) Odotuksista kysyttäessä esille ei nousseet esimerkiksi avun tarjoaminen ongelmiin tai elämänhallintaan liittyvät seikat. Asiakkaat eivät mieltäneet syrjäytymiseen liittyvien syiden kartoittamista keskeiseksi osaksi aktivointisuunnitelmia. Aktivointisuunnitelmat ymmärrettiin juuri työllisyyteen, työharjoittelupaikan löytämiseen tai opiskeluun tähtäävinä suunnitelmina. Palvelusuunnitelmilla puolestaan pyritään laatimaan laajempi suunnitelma asiakkaan kanssa, missä ei pelkästään keskitytä mahdollisiin työ- tai harjoittelupaikkoihin.

Susan Warner Weil, Danny Wildemeersch ja Theo Jansen (2005) ovat tutkineet kolmevuotisessa EU-rahoitteisessa tutkimusprojektissa 18-25 vuotiaisiin työttömiin kohdistuvia aktivointisuunnitelmia -projekteja ja -ohjelmia kuudessa eri EU-maassa (Belgia, Tanska, Saksa, Iso-Britannia, Portugali ja Alankomaat). Tutkimuksen aktivointiohjelmilla ja -projekteilla pyritään

työllistämään nuoria aikuisia ja edistämään yhteiskuntaan kiinnittymistä. Weil, Wildemeersch ja Jansen (2005, 61-81) jakavat tutkimusaiheistonsa pohjalta aktivointitavat neljään eri suuntaukseen: työn saaminen mistä vain ja millä ehdoilla tahansa, kohdennetut ja räätälöidyt ohjelmat, informointi ja apu sekä sosiaalinen oppiminen.

Ensimmäisessä aktivointitavassa ensisijaista on nuorten aikuisten työhön sijoittaminen ja työkokemus, ei ohjaus ja neuvonta. Esimerkiksi Saksassa työllistämiprojektissa tyypillisiä olivat lyhytaikaiset työsuhteet matalapalkkaisilla työaloilla. Kohdennetuissa ja räätälöityihin tapoihin pohjautuvissa projekteissa kohteena olivat nuoret aikuiset, joilla oli erityistarpeita tai ongelmallinen elämäntilanne. Autettavien ryhmä oli tarkkaan rajattu. Apuun ja informointiin pohjautuvissa aktivointiprojekteissa ja -ohjelmissa tavoitteena oli orientoida, motivoida ja ohjata nuoria aikuisia. Ohjelmiin ja projekteihin osallistuvat elivät ns. yhteiskunnan laidalla, marginaalissa ja olivat olleet pitkään työttöminä. Tavoitteena ei ollut täysityöllisyys, vaan neuvonnan ja ohjauksen kautta tapahtuva tutustuminen työelämään. Esimerkiksi Tanskalaisessa projektissa tarkoitus oli etsiä realistisia ratkaisuja nuorille aikuisille ja työskentelyssä apuna olivat erilaiset workshopit.

Weil, Wildemeersch ja Jansen pitävät apuun ja informointiin pohjautuvien projektien heikkoutena ongelmien individualisoimista ja sitä, että poliittiset, sosiaaliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset ulkoistetaan helposti. Tilannesidonnaista sosiaalista oppimista korostavissa projekteissa korostuivat asiakkaiden elämänkerrat ja taustat. Ammattilaisten ja nuorten aikuisten kesken vallitsi keskinäinen kunnioitus ja ammattilaiset eivät antaneet suoria ohjeita tai ratkaisuja asiakkailleen. Eri aktivointitapoja esiintyi useissa kuudesta maasta ja ne vaihtelivat projekteittain.

Nuoret aikuiset eivät ole siis yksi homogeeninen joukko. Työelämästä syrjäytymiseen ja laajempaan yhteiskunnalliseen syrjäytymiseen on useita syitä. Keskiluokkaiset, koulutetut ja monia kykyjä omaavat henkilöt, joutuvat usein vaihtamaan työpaikkaa ja joutuvat myös työttömäksi. Individualismipuheesta on tullut määräävä diskurssi ja on olemassa lisääntyviä vaatimuksia yksilöllisiin valintoihin elämässä. Monilla tutkimuksen nuorilla aikuisilla yksilöllisyys-, joustavuus- ja yhteistyövaatimukset lisäsivät epävarmuutta, stressiä ja itsetunnon puutetta sekä epätoivoa. Nuoret, jotka eivät saavuttaneet näitä vaatimuksia, ajautuivat helposti marginaaliin niin taloudellisesti kuin sosiaalisesti. (Weil & Wildemeersch & Janse 2005, 7, 106-109.)

Weil, Wildemeersch ja Jansen (2005, 82-83, 88) näkevät ongelmana ammattilaisiin kohdistuvat vaatimukset aktivoinnista. Ammattilaisten tulee lisääntyvästi käyttää työssään liian standardoituja ja

säännönmukaisia aktivointitapoja. Liika säännönmukaisuus ei sovellu nuorten aikuisten kanssa työskentelyyn, koska ongelmat ovat usein moninaisia ja työ ja työllisyys merkitsevät eri asioita eri ihmisille, riippuen eletystä elämästä sekä sosiaalisesta ja kulttuurisesta taustasta. Säännönmukaisuus sopii paremmin talousmaailmaan, kuin nuorten aikuisten kanssa työskentelyyn.

Aktivoinnin tulisi olla asiakaslähtöistä. Aktivoivan ja työllistymistä edistävän työtteen sosiaalityössä tulisi merkitä asiakkaan piilevien voimavarojen käyttöönottoa. Suunnitelmiin perustuvan työtteen ydin on tällöin asiakkaan motivointi, tukeminen ja uusien ratkaisujen etsiminen (Tuusa 2005, 44). Suunnitelmien tulisi perustua asiakkaan elämäntilanteesta nouseviin tarpeisiin. Suunnitelmien laadinnassa yksilöllisyyden huomioiminen ja palvelusuunnitelmalomakkeen soveltaminen ovat keskeisiä keinoja asiakkaan kohtaamisessa. Pelkässä ulkoapäin ohjatussa aktivointiin tähtäävässä työtteenä ei välttämättä huomioida asiakkaan omia tavoitteita, ongelmia ja motiiveja. Syrjäytymisen ehkäisemisessä ja nuoren aikuisen osallisuuden lisäämiseen tarvitaan monia keinoja.

Asiakaslähtöisyyden sijaan, aktivoivatyö voi lähentyä liikaa kohti kontrollointia. Suvi Krok (2008, 160) liittyy tuen ja kontrollin toimeentulotuen myöntämiseen vähävaraisten yksinhuoltajaäitien asiakkuutta käsittelevässä tekstissä. Krokn mukaan toimeentulotuessa kontrolli laajenee tulojen ja menojen kontrollista asiakkaan yksityiselämään. Välimaan (2008, 187) mukaan työmarkkinoiden ulkopuolella pidempään olleet asiakkaat eivät hyödy yksilön vastuuta korostavasta aktivoinnista. Nämä asiakkaat tarvitsevat apua, tukea ja huolenpitoa. Välimaa viittaa tekstissään pitkäaikaistyöttömiin sosiaalitoimen asiakkaisiin. Apua, tukea ja huolenpitoa tulisi varmasti korostaa aktivoinnin ohella myös nuorten aikuisten kanssa tehtävässä työssä.

Kontrolli liittyy kuitenkin sosiaalitoimistossa toteutettavaan työhön. Sosiaalityöntekijät liittävät kontrolliin esimerkiksi asiakkaan tarkkailun, varmistamisen, seuraamisen, rajojen asettamisen ja sanktion käytön mahdollisuuden. Itsekontrolli työssä voi koskea myös sosiaalityöntekijöitä itseään. (Jokinen 2008, 119). Mäntysaaren (1991, 145, 173-174) tutkimustulosten mukaan sosiaalitoimistojen byrokratiatyöhön liittyy etuuskista neuvottelemisen, eri palveluista informointi, aktivointi, sekä luottamuksellisen suhteen mahdollistava sosiaalinen seurustelu. Sosiaalinen kontrolli voi ilmetä usealla tavalla, selvimmin toimeentulotukipäätöksissä ja avustuksissa. Työntekijä käyttää sosiaalista kontrollia myös kätkeymmin. Työntekijä kontrolloi asiakasta esittämällä asiakkaan tilanteen ”väärässä valossa” tai uhkaamalla negatiivisilla sanktioilla tai jättämällä kertomatta olennaista informaatiota.

## 2.4 Asiakaslähtöinen kohtaaminen ja sosiaalityön ammatillisuus

Asiakaslähtöinen ote ja asiakkaiden yksilöllinen kohtaaminen mielletään sosiaalityössä helposti itsestäänselvyytenä. Trendinä on määritellä lähes kaikki palvelut asiakaslähtöisiksi (Laitinen 2008, 39). Asiakkaan kohtaaminen yksilönä, omine haluineen, tavoitteineen ja taustoineen ei ole mutkatonta, varsinkaan kun tapaamisen kontekstina on sosiaalitoimisto ja sosiaalitoimen organisaation -sekä laajemmin yhteiskunnassa asetetut tavoitteet sosiaalityölle. Sosiaalityön toteuttamiseen ammattiin liittyvien ja hyväksytyjen eettisten ohjeiden mukaan vaikuttaa kunkin maan poliittinen ja kulttuurinen konteksti. Sosiaalityötä tehdään hyvin erilaisilla sektoreilla, julkisella-, yksityisellä-, vapaaehtois- sekä järjestösektorilla. Sosiaalityö ja työn tavoitteet eroavat eri sektorien kesken, osassa paikoista korostuu enemmän esimerkiksi kontrolli. (Banks 2006, 1-12.) Asiakaslähtöiseen kohtaamiseen liittyy haasteita. Asiakas ymmärretään helposti yleistettyä olentona, eikä erilaisuutta huomioida.

Osa asiakkaista on itsenäisiä, eivätkä kaipaa niin paljon ohjeita ja neuvoja. Toiset eivät ole yhtä aktiivisia, vaan tarvitsevat tukea ja ohjausta. Toiset odottavat viranomaiselta valmiita ratkaisuja tilanteeseensa ja toiset saattavat asettua viranomaisen yläpuolelle. Asiakasta kuvaava kieli on helposti ongelmakieltä. Asiakas näyttäytyy moniongelmaisena, kuntoutettavana, päihdeongelmaisena, yksinhuoltajana jne. Asiakkaiden omat tavoitteet voivat erota järjestelmän tavoitteista ja asiakkaiden mallit ja tavoitteet eivät sovi yhteen järjestelmän kanssa, jonka ehdoilla he joutuvat toimimaan. Keskeinen haaste sosiaalityölle on toiminnan siirtäminen perinteisestä vastaanottomallista asiakkaan aktiiviseen kohtaamiseen, jossa tärkeää on tarttua ongelmiin asiakkaan elämäntilanteesta nousevien asioiden pohjalta. (Pohjola 1993, 65-67, 85.)

Laitinen (2008) lähestyy sosiaalityön lisensiaatintutkimuksessa asiakaslähtöisyyden toteutumista asiakkaan näkökulmasta viranomaiskohtaamisissa, kontrollin ja byrokratian keskellä. Laitinen on haastatellut Lahdessa pitkään työttömänä olleita sosiaalihuollon ja työvoiman aktivointisuunnitelma-asiakkaita. Laitisen tutkimuksessa keskeistä on, miten asiakkaat kuvaavat kohtaamisiaan viranomaisten kanssa, miten valta näyttäytyy kohtaamisissa ja millaisia käsikirjoituksia asiakkaat tuottavat kohtaamisistaan sekä tulevaisuudestaan. (Laitinen 2008, 84.) Asiakaslähtöisyyttä voidaan määritellä monella tavalla. Asiakaslähtöisen työn ulottuvuuksia ovat esimerkiksi asiakaslähtöisyys koko toiminnan arvoperustana sekä asiakaslähtöisyys näkemyksenä asiakkaasta, asiakaslähtöinen toiminta ja työntekijän kehittyminen. Asiakaslähtöisessä työssä ihmistä tulisi tarkastella yksilönä, oman elämänsä asiantuntijana ja yhteisön jäsenenä, johon kuuluu

sosiaaliset suhteet, työ, koti jne. Todellinen asiakaslähtöisyys työssä mahdollistaa räätälöidyn palvelukokonaisuuden asiakkaalle. (Laitinen 2008, 40-42; Kiikkala 2000, 116-12.)

Nämä ulottuvuuden velvoittavat työntekijää tiedostamaan asiakaslähtöisyyteen liittyviä arvoja, käsitteitä, soveltamaan asiakaslähtöisyyttä kohtaamisissa sekä refleктоimaan omaa kehitystään ja kohtaamisia työntekijänä. Laitisen tutkimuksessa asiakkaat toivoivat inhimillistä, empaattista ja ymmärtävää, vastavuoroista viranomaisten kohtaamista. Ongelmaksi haastatteluissa nousivat muun muassa työntekijöiden kiire, vaikeaselkoinen byrokratia, luottamuksen puute, arkuus kertoa asioista, vaikuttamismahdollisuuksien puute omissa asioissa ja epämiellyttävät kokemukset asioinnista. Asiakkaiden valtaistumiskokemukset ja vallanjako työntekijän ja asiakkaan välillä on onnistunutta luottamuksellisessa ja avoimessa vastavuoroisessa suhteessa. Haastatellut asiakkaat pitivät tärkeänä työntekijöiden uskoa asiakkaan mahdollisuuksiin. (Laitinen 2008, 94-101.)

Sosiaalityössä luottamuksellisen suhteen onnistuminen työntekijän ja asiakkaan välillä on olennaista. Ilman luottamusta ja toimivaa suhdetta yhteisiä tavoitteita asiakkaan kanssa on vaikea laatia. Luottamuksellinen suhde on perusedellytys onnistuneelle vuorovaikutukselle työntekijän ja asiakkaan välillä ja tavoitteiden asettamiselle. Pohjola (1999, 117-121) kirjoittaa kohtaamissuhteesta asiakkaan ja työntekijän välillä. Pohjola jakaa asiakas-työntekijä suhteen asiointisuhteeseen ja palvelusuhteeseen. Palvelusuhteessa järjestelmän keinot ja mahdollisuudet asetetaan ja sovitetaan asiakkaalle sopiviksi. Ratkaisuja haetaan kokonaistilanne huomioiden, jolloin eri palveluntuottajien palvelut ovat asiakasta varten. Pohjola tarkoittaa palvelusuhteella asiakaslähtöisyyttä, jolloin yhteistyö rakentuu asiakkaan omista tavoitteista ja lähtökohdista. Asiointisuhteessa asiakkaan asiaa peilataan järjestelmän asiakohtaisiin erillisiin periaatteisiin ja normeihin. Ohjenuorana ovat organisaation toimintatavat ja ohjeet. Kyse on tällöin järjestelmästä asiakassuhteesta. Yhteistyökumppanina olemisen sijasta, asiakas nähdään toimenpiteiden kohteena.

Sosiaalityössä molemmat suhteen taustatekijät ovat läsnä, niin järjestelmän tavoitteet ja ohjeet, kuin asiakkaan omat tavoitteet vaikuttavat. Eeva Liukon (2009, 70) aikuissosiaalityön ammatillisia käytäntöjä lähestyvän tutkimuksen mukaan aktivoiva ja kuntouttava työorientaatio on tyypillinen tapa sosiaalityöntekijöille toimia. Sen taustalla vaikuttavat yhteiskunnan työllistämiseen tähtäävä aktivointivaade. Kysymys onkin, mistä periaatteista palvelusuunnitelmia aikuissosiaalityössä tehdään ja mitkä lähtökohdat ovat selkeimmin läsnä asiakkaan kohtaamisessa.

## 2.5 Organisaation vaikutus asiakastyöhön

Ministeriöt laativat yhdessä järjestöjen ja muiden asiantuntijoiden kanssa suosituksia eri alojen henkilöstölle ja eri organisaatioissa toteutettaville tehtäville. Kuntia ja sosiaalihuollon organisaatioita kunnissa ohjaa Sosiaali- ja terveysministeriön ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Tehtävärakennesuosituksessa sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen asiakasprosessi jakautuu kuuteen osaan, joita ovat asian vireilletulo, palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelman tekeminen, asiakkoitaisten päätösten tekeminen ja toimenpiteiden ja palvelujen toteuttaminen, vaikutusten arviointi ja asiakkuuden päättäminen. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.) Palvelusuunnitelmat on selkeästi kirjattu sosiaalityöhön kuuluviksi niin lainsäädännössä, kuin ministeriön tehtävärakennesuosituksessa. Palvelusuunnitelmat ovat yleistymässä aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä.

Jokaisella toimipisteellä on ohjeensa ja tavoitteensa, jotka määrittävät työn sisältöjä. Sosiaalityössä työtä määrittävät eri tahojen ohjeet ja organisaatiossa ja sosiaalityöntekijöiden jokapäiväisessä työssä syntyneet työkäytännöt. Palvelusuunnitelmien tekoprosessiin ei vaikuta vain sosiaalityöntekijöiden oma ammattitaito, vaan myös organisaation tavoitteet ja ehdot ja laajemmin yhteiskunnan arvot, kuten aktivointikeskustelu. Sosiaalityötä voidaan määrittää usealla tavalla. Sosiaalityö asiakastyönä voidaan jakaa esimerkiksi kolmeen osajärjestelmään; byrokratiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaalisesti painottuneeseen työhön.

Byrokratiatyöhön Kyösti Raunio (2004) liittyy lainsäädännön ja organisaatiotasoiset ohjeet työn määrittäjänä. Byrokratiatyössä sosiaalityöntekijä edustaa julkista auktoriteettia ja päätöksentekijää. Palvelutyöllä tarkoitetaan neuvontaa, ohjausta sekä yksilöllistä asiakkaan ongelmiin paneutumista. Psykososiaaliseen työhön liitetään terapeuttinen lähestymistapa. Byrokratiatyössä on myös korvaamattomia ominaisuuksia. Byrokratia on oikeusvaltiolle välttämätön koneista, ilman sitä kansalaisten tasapuolinen kohtelu ja oikeuksien toteutuminen olisi vaikeaa. Tasavertainen kohtelu ja palveluperiaate korostuu sekä byrokratiatyössä, että sosiaalityön ammatillisuutta korostavassa periaatteessa. Sosiaalihuollon byrokratiat eivät ole enää klassisia byrokratioita, vaan tarkkoja säännöksiä on väljennetty ja sosiaalityöntekijät ovat hankkineet muun muassa koulutukseensa viitaten lisää autonomiaa. (Raunio 2004, 131-146; Sipilä, Jorma 1989, 213-217; Mäntysaari 1991, 126.)

Sosiaalitoimiston työssä on perinteisesti korostunut byrokraatiatyö. Sosiaalityön eri käytäntöjen toteutumiseen vaikuttaa osaltaan toimipiste, jossa työtä tehdään. Aikuissosiaalityössä painottuu muun muassa päätöksentekijän rooli, mutta työ sisältää, myös neuvontaa, ohjausta ja asiakkaan ongelmien kartoitusta. Onnistuneessa sosiaalityössä ja palvelusuunnitelmien laadinnassa tulisi yhdistyä eri käytännöt. Byrokraatiatyö ei riitä sosiaalityöksi (Sipilä 1989, 215).

Sosiaalisten ongelmien tulkintatyö on prosessi, jossa organisaatio taustoineen, tavoitteineen, resursseineen ja ideologioineen tarjoaa kontekstin, jossa työtä tehdään. On myös mahdollista, että toimijat irtisanoutuvat joistakin organisaatioille ominaisista painotuksista. Tulkintoja voidaan tehdä siitä, minkälaisia ongelmia organisaatiossa käsitellään, minkälaisia asiakkuuksia se mahdollistaa, millaisia asiakkuuksia luodaan sekä miten ja minkälaisella oikeutuksella ongelmia käsitellään. (Juhila & Pösö 2000, 39, 57). Organisaation merkitystä painotettaessa on kiinnostavaa tutkia, miten palvelusuunnitelmien laadintaan vaikuttavat erityisesti tehtävämäärittelyt, millaista asiakkuutta tuotetaan, miten asiakas asemoidaan, mitä häneltä kysytään palvelusuunnitelma ohjeiden tai lomakkeen mukaan. Kiinnostavaa on, millainen on työntekijän ja asiakkaan asema suunnitelmia tehtäessä.

Hall, Slembrouck ja Sarangi (2006, 117) tuovat esiin, miten asiakkaat voivat kokea voimattomuutta suhteessa sosiaalipalveluihin. Organisaatio saattaa asemoida asiakkaat jo osaltaan tiettyihin asemiin suhteessa työntekijöihin. Organisaatio myös mahdollistaa resurssit ongelmien puuttumiseen ja asiakkaan tavoitteiden tukemiseen. Kumpi palvelusuunnitelmia laadittaessa ja laajemmin nuorten aikuisten kanssa tehtävässä työssä puheessa painottuu; ammatillinen työote vai organisaation vaatimukset ja ohjeistukset työlle? Sosiaalihuoltoa ei voida määrittää tavoiterationaaliseksi organisaatioksi, koska sosiaalihuollolla ei ole erityisesti suhteissaan asiakkaisiin selviä tavoitteita, keinoja, eikä mitattavissa olevia tuloksia (Sipilä 1989, 217). Työn mittaaminen on kuitenkin korostunut sosiaalityössä. Palvelusuunnitelmien tekoa, ainakin Tampereella, tilastoidaan tilaajaorganisaatiota varten ja tehtyjen suunnitelmien määriä lasketaan.

Tuori ja Kotkas (2008, 166-168) luettelevat sosiaalihuoltoa koskevia oikeusperiaatteita, jotka tulee huomioida myös lainsäädännössä ja käytännössä toteutettavassa työssä. Nämä oikeusperiaatteet ovat organisaatioissa syntyneitä ja osin sosiaalityötä ulkoapäin määrittäviä ja työssä huomioitavia periaatteita. Yhdeksästä periaatteesta nostan esiin asiakkaan itsemääräämisoikeiden ja osallisuuden, omatoimisuuden edistämisen, tarveperiaatteen, luottamuksellisuuden ja integriteettiperiaatteen, jonka mukaan asiakkaan ihmisarvoa, kulttuuritaustaa, persoonallisuutta ja yksityisyyttä tulee

kunnioittaa. Oikeusperiaatteiden toteutumista voidaan tarkastella eri tasoilla; koko yhteiskunnan tasolla, jolla tarkoitetaan esimerkiksi aktiivista työvoimapolitiikkaa ja yksittäisten järjestelmien tasolla muun muassa organisaatioissa tai perheen ja yksilöiden tasolla (Tuori & Kotkas 2008, 158-161.) Sosiaalihuollon oikeusperiaatteet sisältävät eettisiä ja moraalisia velvoitteita työntekijöille. Periaatteet voivat kuitenkin toteutua edellä mainituilla tasoilla, periaatteiden soveltamiseen työssä, vaikuttaa usein niin laajat tavoitteet, kuten työllistämiseen tähtäävä aktivointi, organisaation työlle asettamat tavoitteet ja asiakkaan kannalta yksilölliset tavoitteet.

## 2.6 Palvelusuunnitelmat aikuissosiaalityössä

Aikuissosiaalityön työn sisältöihin kuuluvat palvelusuunnitelmat. Palvelusuunnitelmat ovat osa sosiaalityön dokumentointia. Maria Tapola (2005) määrittää aikuissosiaalityön dokumentointiin sisältyviksi muistiinpanot, sosiaalityön suunnitelmat, aktivointisuunnitelmat, toimeentulotukipäätökset ja muut mahdolliset päätökset, erilaiset lausunnot, tilastomerkinnot ja maksusitoumukset. ”Sosiaalityön dokumentoinnissa ei ole kyse pelkästä hallinnollisesta, ”varsinaiselta” työltä turhaan aikaa vievästä velvollisuudesta vaan asiakastyöhön olennaisesti kuuluvasta asiasta, jota voidaan kehittää tukemaan paneutuvaa, suunnitelmallista ja asiakaslähtöistä työskentelyä”. Suunnitelmien laadinnassa on keskeistä pohtia, kuinka dokumentointi voi edesauttaa suunnitelmallista, suunnitelmien jatkuvaa arviointia ja päämäärätietoista työskentelyä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaprosessissa tulisi peilata tapahtumia ja tapaamisia aikaisemmin laadittuihin suunnitelmiin. Sosiaalityö nähdään ongelmanratkaisuprosessina, jossa tärkeää on asettaa tavoitteet toiminnalle ja arvioida tavoitteiden toteutumista katkeamattomasti. (Tapola 2005.)

Usko asiakkaiden kanssa tehtäviin suunnitelmiin on viime vuosina lisääntynyt sekä sosiaali- että terveydenhuollossa. Suunnitelmien tavoitteena usein on, että työntekijällä ja asiakkaalla on yhteinen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja mitä eri osapuolilta odotetaan suhteen aikana. Kyse on tällöin sovitusta prosessista tai sopimuksesta. (Juhila 2008, 24.) Käytän tutkielmassani palvelusuunnitelmien teosta nimitystä palvelusuunnitelmaprosessi osana nuorten aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä.

Palvelusuunnitelma on aikuissosiaalityön uusi työväline, ammatillinen menetelmä. Eeva Liukko (2009) lähestyy lisensiaatintutkimuksessaan kunnallisen perussosiaalityön kehittämismahdollisuuksia ja ammattikäytäntöjä helsinkiläisten aikuissosiaalityön kehittämiseen sisältyvien projektien

loppuraporttien ja kirjoitusten pohjalta. Liukko liittää ammatilliset menetelmät osaksi sosiaalityön toiminnallista kokonaisuutta, ammattitaitoa vaativaa sosiaalityön tekemisen tapaa ja työtaitoa. Projekteissa sosiaalityön työkäytäntöihin liitettiin sosiaalityön omat työvälineet. Sosiaalityön työvälineeksi miellettiin esimerkiksi laajemmin muiden toimijoiden, kuten valtion ja kunnan palvelut. Työvälikäsité miellettiin konkreettisena sosiaalityön apuvälineenä; rahana, tekniikkoina tai menetelminä, tietokoneina ja lomakkeina.

Lomakkeiden runsaus työvälineenä kertoo Liukon mukaan sosiaalityön muospaineista, mutta samalla vahvistaa sosiaalityön ammattikäytäntöjä ja dokumentointia. Haastattelu- ja eri tiedonkeruulomakkeiden lisäksi, käytössä olivat suunnitelmalomakkeet. Työvälinekäsitteellä voidaan paikantaa ja tehdä näkyväksi sosiaalityön toimintoja ja sisältöjä. Työvälineitä voidaan käyttää konkreettisena vuorovaikutuksen tukena työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa ja ne voivat tukea perussosiaalityön tavoitteellista toimintaa, mutta ne voivat toimia erillisenä, irrallisena osana, sosiaalityön ja asiakkaan kohtaamisen ulkopuolella. Työntekijän tulee tiedostaa työvälineen hyöty ja käyttötarkoitus osana sosiaalityön prosessia, johon kuuluu interventiot ja työmenetelmät. Liukko näkee työvälineet sosiaalityön ammatillisuuden kannalta välttämättöminä. (Liukko 2009, 30, 36-38, 83-86.) Liukon tavoin, tavoitteeni on paikantaa perussosiaalityön, aikuissosiaalityön mahdollisuuksia.

Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankeen Akselin, ajanjaksolla 6/2007 - 10/2009, tavoitteena oli kehittää sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityötä. Kehitystavoitteena oli uusintaa ja kehittää muun muassa sosiaalityön sisältöjä, toimintatapoja ja menetelmiä. (Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeen AKSELI:n loppuraportti, 5.) Työn sisältöihin liittyen yhtenä kehitystavoitteena oli toimeentulotukipainotteisen työn sijaan löytää keinoja asiakkaiden palveluun.

Hankkeen myötä syntyi työvälineitä aikuissosiaalityön suunnitelmalliseen toteuttamiseen. Yksi hankkeessa kehitetty työväline on asiakassuunnitelman mallipohja. Mallipohja on tarkoitettu asiakas- tai palvelusuunnitelman luomista varten. Siihen kirjataan neuvottelutiedot, asiakkaan tausta, arki ja resurssit, palvelut ja asiakkuudet sekä tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Näiden lisäksi asiakassuunnitelman teon yhteydessä sovitaan suunnitelman tarkistusajankohta. Asiakassuunnitelman tarkoitus on suunnitella asiakkaan tulevaisuutta. (AKSELI:n loppuraportti, 14). Palvelusuunnitelmien tavoitteet ja sisältö, sekä ohjeet niiden tekemiseen pääpiirteittäin määritellään AKSELI:n loppuraportissa. Loppuraportti voidaan tulkita organisaation käyttämä

ohjeena työvälineelle. Tosin AKSELI hankkeessa sosiaalityöntekijät, ohjaajat ja etuuskäsittelijät osallistuivat itse työnsisältöjensä ja työvälineiden kehittämiseen.

Tampereen kaupunki liittyy aikuissosiaalityön kuvaukseen suunnitelmallisuuden. Palvelusuunnitelmat ovat, aktivointisuunnitelmien ohella, sosiaalityöntekijöiden käytössä oleva työväline. ”Aikuissosiaalityön asiakkaita ovat yksin asuvat ja lapsettomat pariskunnat. Aikuissosiaalityö on heidän kanssaan tehtävää kuntouttavaa ja suunnitelmallista sosiaalityötä erilaisissa elämäntilanteissa, kuten työttömyys, asunnottomuus, parisuhdeväkivalta ja päihdeongelmat.” (Tampereen kaupungin internetsivut.) Alla on kaksi Tampereen kaupungilla käytössä olevaa palvelusuunnitelman mallipohjaa, joka on tallennettu tietokoneohjelma Efficaan. Ylöjärven kaupungilla on käytössä lähes samanlainen mallipohja kuin Tampereen kaupungilla. Jälkimmäinen mallipohja oli käytössä haastattelujen teko hetkenä. Jälkimmäinen, vanhempi mallipohja on kehittämishanke Akselin loppuraportin toisessa osassa liitteenä. Mallipohjaa on hieman päivitetty. Jälkimmäinen palvelusuunnitelman mallipohja on nyt käytössä Tampereen kaupungilla.

## **PALVELUSUUNNITELMA/ASIAKASSUUNNITELMA, uusin mallipohja**

### **Osallistujat**

### **Taustatiedot**

### **Mahdolliset rajoitteet**

### **Aikaisemmat palvelut**

### **Voimassa olevat palvelut**

### **Talous**

### **TAVOITTEET**

### **Suunnitelman tarkistaminen**

### **Päiväys ja allekirjoitukset**

Kuvio 2. Palvelusuunnitelman/asiakassuunnitelman uusin mallipohja.

**PALVELUSUUNNITELMA/ASIAKASSUUNNITELMA, haastatteluhetkellä Effica:n tallennettu mallipohja**

**NEUVOTTELUTIEDOT**

**-suunnitelmat 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**

**-päähteiden käyttö**

**PALVELUT JA ASIAKKUDET**

**-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.3-6kk)**

## **LUPA TIETOJEN VAIHTOON JA YHTEISTYÖHÖN**

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

## **PÄIVÄYS JA ALLEKIRJOITUKSET**

**-asiakas**

**-sosiaalityöntekijä**

Kuvio 3. Palvelusuunnitelman/asiakassuunnitelman vanha mallipohja.

Uusi ja vanha palvelusuunnitelmanmallipohja ovat otsikoiltaan samankaltaisia. Uudempi mallipohja on tiivistetympi. Uudemmassa otsikko "Taustatiedot" kattaa ilmeisesti asiakkaan arjen ja resurssien eli voimavarojen kartoituksen. "Mahdolliset rajoitteet" kohta on myös uusi uudessa mallipohjassa. Itse olen työssäni käyttänyt vain vanhaa mallipohjaa, joka oli myös haastattelujen tekoheikinä käytössä. Sain uudemman mallipohjan sähköpostilla entiseltä kollegalta, emmekä käyneet keskustelua, mitä uuden mallipohjan otsikot sisältävät.

Käytän tutkielmassani asiakassuunnitelmista synonyymiä palvelusuunnitelma. Tampereen kaupungilla, ja useimmissa Tampereen seutukunnista, palvelusuunnitelmat kirjataan asiakastapaamisen yhteydessä käydyin keskustelun pohjalta tietojärjestelmä Effica:n, jossa on tallennettuna palvelusuunnitelman mallipohja. Asiakas ja työntekijä allekirjoittavat palvelusuunnitelman ja toisen kappaleen suunnitelmasta asiakas saa mukaansa. Jatkossa palvelusuunnitelmiin palataan ja niiden tavoitteisiin palataan, mikäli asiakkuus sosiaalitoimessa jatkuu. Palvelusuunnitelmissa kartoitetaan asiakkaan yksityiselämään liittyviä seikkoja kuten päihteiden käyttöä, motivaatiota ja asiakkaan taustatietoja. Palvelusuunnitelman laadinnassa astutaan asiakkaan yksityiselämän alueelle, eikä tavoitteena ole pelkästään tukea asiakasta taloudellisesti. Keskeistä on kiinnittää huomio siihen, miten tuki ja kontrolli ilmenevät palvelusuunnitelmatekoprosessissa.

Aikuissosiaalityössä tehtävistä palvelusuunnitelmista ei ole kovinkaan paljoa tutkimusta. Löysin vain muutaman pro gradu -tutkielman, jossa tutkimuskohteena ovat sosiaalitoimessa tehtävät palvelusuunnitelmat.

Maija Keskinen kiinnostus 1999 valmistuneessa pro gradu -tutkielmassaan on palvelusuunnitelmien käyttöönoton vaikutuksesta asiakaslähtöisyyteen, asiakastyön dokumentointiin ja työskentelyn tavoitteellisuuteen sosiaalitoimistojen työssä. Keskinen on kerännyt kyselylomakkeella sosiaalityöntekijöiden kokemuksia palvelusuunnitelmasta Hämeenlinnan ja Forssan sosiaalitoimistoissa. Palvelusuunnitelmalomake kehitettiin sosiaalityön kehittämisprojektissa vuosina 1995-1997. Tavoite Keskinen mukaan on päästä lyhyempiin asioimisaikoihin sosiaalitoimistossa. Aikaisemmin käytössä oli vain asiakaskertomus. Palvelusuunnitelmia laadittiin, sekä lapsiperheille, että yksin asuville aikuisille. Keskinen tutkielmassa yksin asuvista asiakkaista käytetään termiä toimeentulotukiasiakkaat. Keskinen toteaa myös tutkielmassaan, ettei sosiaalitoimen huolto- tai palvelusuunnitelmia ole aikaisemmin tutkittu (Keskinen 1999, 22).

Sini Heino on huhtikuussa 2009 julkaistussa pro gradu -tutkielmassaan lähestynyt palvelusuunnitelmia tutkimalla, miten kunnallisessa sosiaalitoimistossa työskentelevä sosiaalityöntekijä toteuttaa aktivointitehtävänsä palvelusuunnitelman tekoilanteessa tuen ja auttamisen keinoin. Heino on analysoinut neljää äänitettyä palvelusuunnitelman tekoilannetta sosiaalitoimistossa, jossa läsnä on sosiaalityöntekijä ja asiakas. Heinin tutkielmassa keskeistä on asiakas-työntekijäsuhde ja sitä tukevat strategiat, yksikohtainen palveluohjaus sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus. Heino vertaa tutkimuksessaan palvelusuunnitelmien tekoa yksilökohtaiseen palveluohjaukseen eli case managementiin. (Heino 2009, 1-2, 74).

Oman tutkielmani tarkoitus ei ole niinkään kuvata asiakas-työntekijä - suhteen onnistumista eri keinoin. Tutkin sosiaalityöntekijöiden antamia merkityksiä palvelusuunnitelmalomakkeille ja palvelusuunnitelmientekoprosessille työvälineenä aikuissosiaalityössä.

### 3. Tutkimusasetelma ja tutkimuksen metodologinen viitekehys

#### 3.1 Tutkielman tavoite

Tutkielmassani tarkoituksena on paikantaa, määrittää ja tulkita puheessa tuotettuja merkityksiä. Kiinnostukseni on palvelusuunnitelmien merkityksissä, sellaisena kuin sosiaalityöntekijät suunnitelmat tulkitsevat osana alle 25-vuotiaiden kanssa tehtävää aikuissosiaalityötä. Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa on tärkeää huomioida yksilö osana ympäristöä, toimintatilannetta, osana kontekstia. Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa havaintoja aineistosta tehdään laajemmin kuin vain yksilölähtöisesti. (Suoninen 1999, 28-29.) Tutkielmani teoreettinen tausta on olennainen tehtäessä tulkintoja aineistosta.

Aktivoinnilla käsitan aktivoimisen työelämään, opiskeluun tai eri koulutuksiin. Aikuissosiaalityön työnsisällöt ovat moninaiset, mutta tutkielmassani kiinnostus on erityisesti aktivoinnissa, asiakkaan osallisuudesta suunnitelmaprosessissa sekä sosiaalityön ammatillisissa lähtökohdissa ja siinä miten nämä vaikuttavat suunnitelmien laadintaan. Teoriaosioni tutkimuksissa on käsitelty organisaatioissa syntyneiden ohjeiden ja käytäntöjen vaikutusta sosiaalityön käytäntöihin ja työnsisältöihin. Tutkielmassani tarkoitukseni on kiinnittää huomiota siihen, miten usein ulkoapäin annettuja tavoitteita ja ohjeita noudatetaan suunnitelmia tehtäessä ja kuinka paljon organisaation ja laajemmin aktivoinnin tavoitteet vaikuttavat suunnitelmien laadintaan asiakassuhteessa. Vai rakentuuko suunnitelmallinen sosiaalityö nuorten aikuisten kanssa sosiaalityön asiantuntijuuden ja ammatillisuuden lähtökohdista. Tutkimuskysymyksiä on kaksi. Jälkimmäinen tutkimuskysymys muotoutui aineiston analyysintekovaiheessa.

Tarkemmat tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisena työvälineenä sosiaalityöntekijät merkityksellistävät palvelusuunnitelmat osana nuorten aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä?
- Miten palvelusuunnitelmia rakentavat merkityksellistämisen tavat, neljä aineistosta noussutta keskeistä diskurssia, ovat aineistossa suhteessa toisiinsa?

### 3.2 Haastattelut rakentamassa merkityksiä palvelusuunnitelmista

Aineistonkeruumenetelmänä ovat sosiaalityöntekijöiden yksilöhaastattelut. Haastattelemiini sosiaalityöntekijät työskentelevät kaupunkien sosiaalitoimistoissa. Haastattelin kesän 2010 aikana neljä Tampereen kaupungin sosiaalitoimessa työskentelevää sosiaalityöntekijää ja syksyllä 2010 yhden Ylöjärven kaupungin sosiaalitoimen sosiaalityöntekijän. Haastattelut tapahtuivat sosiaalityöntekijöiden työhuoneissa työaikana ja haastatteluajat olivat sovittu etukäteen. Lähetin tutkimussuunnitelman sähköpostilla kaikille haastatteluun osallistuville sekä toimipisteiden johtaville sosiaalityöntekijöille ennen haastatteluja. Hain tutkimusluvut Tampereen kaupungilta (myönnetty toukokuussa 2010), Ylöjärven kaupungin sosiaalitoimessa tehtävään haastatteluun hain sähköpostitse tutkimusluvan vapaamuotoisella kuvauksella tutkimuksestani johtavalta sosiaalityöntekijältä, joka toimi myös kaupungin sosiaalijohtajan sijaisena.

Tutkittavien joukko koostui eri-ikäisistä, erilaisen työhistorian ja työtaustan omaavista sosiaalityöntekijöistä. Kolmella haastateltavista oli valmistumisesta kulunut alle viisi vuotta ja kaksi työntekijöistä oli työskennellyt sosiaalityöntekijänä yli kymmenen vuotta. Yksi haastatelluista työntekijöistä oli aikaisemmin työskennellyt Työ -ja elinkeinotoimistossa sosiaalityöntekijänä ja kolme haastatelluista oli laatinut, tai laativat yhä, aktivointisuunnitelmia palvelusuunnitelmien ohella. Palvelusuunnitelmia tehdään erityisesti alle 25-vuotiaille. Tampereen kaupunki on linjannut palvelusuunnitelmat alle 25-vuotiaille. Yksilöhaastattelut olivat perusteltu valinta tässä pro gradu -tutkielmassa, koska sosiaalityöntekijät tekevät itsenäisesti palvelusuunnitelmia, eivätkä esimerkiksi työparin kanssa. Sosiaalitoimistojen ja tutkittavien nimiä en tuo esiin tutkielmassani. Nimeän kuitenkin kaupunkien nimet tutkielmassani, johon minulle on työntekijöiden ja johtavien työntekijöiden suostumukset. Kaupunkien nimeäminen mahdollistaa lukijalle hahmottaa, kuinka suurista paikkakunnista tutkielmassa on kyse. Nimeämisellä tuon esiin osin kontekstia, työn reunaehjoja, joita Ylöjärven ja Tampereen organisaation asettavat työlle.

Haastattelu on vuorovaikutusta, jossa haastateltava ja haastattelija vaikuttavat toisiinsa. Haastattelutilanteeseen vaikuttavat fyysiset, sosiaaliset ja kommunikaatioon liittyvät seikat. (Eskola & Suoranta 1998, 86-87.) Haastateltavan ja haastattelijan identifioituminen samaan ryhmään voi mahdollistaa molemminpuolista ymmärrystä ja luottamuksellisen haastattelijahaastateltava-suhteen. Onnistuneen haastattelutilanteen lähtöolettamuksena on, että haastateltava ja haastattelija ymmärtävät toisiaan (Rastas 2005, 79, 87). Yhteisen käsitteistön ja kielen puuttuminen sisältää

riskin väärinymmärrykselle haastateltavan ja haastattelijan välillä sillä yhteisesti ymmärretyn käsitteistön käyttö on tärkeää (ks. Eskola & Vastamäki 2010, 32-33). Teoriaani pohjautuvat haastatteluteemat ja teoriaan, sekä palvelusuunnitelmiin liittyvä käsitteistö olivat varmasti suurelta osin tuttuja haastateltaville. Koin kuuluvani tiiviisti samaan ryhmään erityisesti haastattelemieni Tampereen kaupungin sosiaalityöntekijöiden kanssa, koska olen tehnyt useita sijaisuuksia kaupungin sosiaalitoimistossa. Olen itse tehnyt useita palvelusuunnitelmia, joten suunnitelmarunko ja -prosessi olivat itselle pääpiirteittäin tuttuja. Haastattelujen analyysiosiossa kuitenkin ilmenee, miten jokainen työntekijä merkityksellistää palvelusuunnitelmaprosessin ja -suunnitelmat työväliseenä useista lähtökohdista.

Ylöjärven sosiaalitoimen työntekijää lähestyin haastattelupyynnöllä sähköpostitse ja puhelimitse. Sain työntekijän suostumuksen haastatteluun puhelimen välityksellä ja lähetin hänelle sähköpostilla tutkimussuunnitelman. Pidän tärkeänä haastatella myös Tampereen ulkopuolelta sosiaalityöntekijää, jonka kanssa en ole työskennellyt samassa organisaatiossa. Kiinnostukseni on osin siinä, eroavatko organisaation asettamat tavoitteet suunnitelmien laadinnalle kaupunkien kesken. Ylöjärveltä haastattelin vain yhden työntekijän, koska muut työntekijät olivat erittäin kiireisiä haastattelu ajankohtana. Koen saavani viidestä haastattelusta tarpeeksi aineistoa pro gradu -tutkielmaani. Alastalo (2005, 59) määrittää asiantuntijahaastatteluksi haastattelun, jossa haastatellaan esimerkiksi organisaatiossa työskenteleviä tutkittavia organisaation edustajina tai jonkin asian asiantuntijoina, jolloin kiinnostus ei ole tutkittavien henkilökohtaisissa asioissa. Tutkielmassani on myös kiinnostavaa verrata kahden eri kaupungin asiantuntijoiden työkäytäntöjä suunnitelmallisessa sosiaalityössä, vaikka tutkittavien määrä opinnäytetyössä onkin pieni.

Tarkempana haastattelumuotona tutkielmassa on puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelunrunko voi sisältää kolmentasoisia teemoja; ylimmän tason, lähinnä aihepiiriä olevat teemat, teemaa tarkentavat apukysymykset, joilla teema-aiheita jaetaan tarkempiin osiin sekä pienemmät kysymykset. Pienemmät kysymykset toimivat apuna, jos laajemmat kysymykset eivät ole tuottaneet vastauksia. (Eskola & Vastamäki 2010, 38.) Tutkielmani haastattelun tukena on haastattelurunko, jossa on viisi eri pääteemaa, joiden alla on tarkempia kysymyksiä. Pääteemat ovat haastateltavien tausta, suunnitelmien pyrkimykset ja tavoitteet, palvelusuunnitelma lomake/runko, työntekijän ja asiakkaan roolit sekä suunnitelmien hyöty sosiaalityön työväliseenä. Haastattelun puolistrukturoitu teemahaastattelurunko on tutkielman lopussa lähde- ja kuvioluettelon jälkeen liitteenä, katso liite 1.

Puolistrukturoidulle teemahaastattelulle on tyypillistä samojen aihepiirien, teemojen läpikäyminen, kysymysten muoto ja järjestys voivat vaihdella ja käytännön vuorovaikutustilanteessa ei voi pitäytyä tiukasti etukäteisohjeistuksissa. Kysymykset ovat kaikille samat, mutta valmiit vastausvaihtoehdot strukturoidun haastattelun tavoin puuttuvat. Haastattelijat turvautuvat myös arkikeskusteluun ja arkipuheeseen. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11, 56; Eskola & Vastamäki 2010, 28.)

Laadin ennalta haastattelukysymykset, joiden avulla ohjasin haastateltavia puhumaan tutkielman kannalta olennaisista asioista. Haastattelun ennalta laaditut kysymykset pohjautuvat tutkielman teoreettiseen osioon. Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 12) mukaan täysin strukturoimatonta haastattelua ei ole olemassa, koska muutoin tutkimuksessa ei saavuteta haluttua, tutkimuksen kannalta olennaista informaatiota. Esitin kysymykset kaikille haastateltaville samassa järjestyksessä, mutta lisäkysymysten määrä ja kysymysten muoto, kieliasu ja esittämistapa vaihtelivat haastattelujen välillä, riippuen haastateltavasta. Keskustelun syvällisyys ja paneutuminen johonkin teemoista, riippui paljon haastateltavan kiinnostuksesta tuottaa puhetta jostakin tietystä aihealueesta. Puolistrukturoidussa haastattelussa ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava vastaa kysymyksiin omin sanoin.

Litteroin haastattelut sanatarkasti. Tarkistin kaksi kertaa haastattelut litteroinnin jälkeen ja kiinnitin huomiota puhumistapaan, esimerkiksi puhuvatko haastateltavat kirjakieltä, vai puhekieltä. Litteroitua tekstiä on 98 sivua, riviväli 1,5, tyyli on Times New Roman ja fonttikoko 12. Viiden haastattelun kesto on yhteensä 260,82 minuuttia (4 tuntia 21 minuuttia). Olen poistanut litteraatiovaiheessa valmiista tekstistä turhat, haastattelun kannalta epäolennaiset osiot, ja alun ohjeistukset haastateltaville.

### 3.3 Aineiston metodologinen viitekehys

#### 3.3.1 Laadullinen tutkimus ja sosiaalinen konstruktionismi

Tutkielmani on osa laadullista tutkimusperinnettä. Laadullinen tutkimusmenetelmä soveltuu tutkielmani aiheiston keruuseen ja analyysiin, koska tavoitteena on tutkia ilmiönä palvelusuunnitelmaa ja siihen puheessa liitettäviä eri merkityksiä. Kiinnostukseni ei ole

psykologisemmassa tutkimuksessa, käyttäytymisen tai yksilön kokemuksen tavoittamisessa. Pyrkimykseni on nostaa esiin merkityksiä, huomioiden yhteiskunnallisten ilmiöiden, aktivoinnin, organisaation ohjeiden, asiakkaan kohtaamisen ja sosiaalityön ammatillisuuden vaikutus merkitystenantoihin. David Silvermanin (2000, 8-12, 233) mukaan kvalitatiiviselle tutkimukselle keskeistä on, kuinka hyvin valittu analyysi -ja aineistonkeruumetodi ja aihe vastaavat tutkimuskysymystä. Keskeistä kvalitatiiviselle tutkimukselle on pyrkimys systemaattiseen aineiston keruuseen ja analyysiin. Kvalitatiivista tutkimusta kohtaan on esitetty kritiikkiä, erityisesti luotettavuutta ja tulosten yleistettävyyttä ja pätevyyttä kohtaan. Esitettyyn kritiikkiin palaan tutkielmani johtopäätösluvussa.

Tutkielmani teoreettis-metodologinen laaja viitekehys on *sosiaalinen konstruktionismi*.

Käsite viittaa todellisuuden sosiaaliseen rakentumiseen ja siihen, miten sosiaalista todellisuutta luodaan ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Käsitteemme todellisuudesta syntyy ja muuntuu keskusteluissa toisten ihmisten kanssa. Konstruktionistisuudella tarkoitetaan jokapäiväisen kielenkäytön jäsentämistä tulkinnallisina, todellisuutta tuottavina, muokkaavina ja muuttavina käytäntöinä. Hahmotamme ympärillä olevaa maailmaa kielen avulla, tavalla käyttäen kieltä ja näin rakennamme kuvaa todellisuudesta. Ihmiset rakentavat sosiaalista todellisuutta joka päivä arjessa ja arjen käytännöissä. (Jokinen & Suoninen & Wahlström 2000, 7, 16; Gergen 2009, 4, 11; Burr 2003, 8, 46; Parton & O'Byrne 2000, 16.) Konstruktionistisen käsityksen mukaan kieltä lähestytään itsenäisenä järjestelmänä, missä käsitteet määrittyvät ja saavat merkityksiä suhteessa muihin lauseen sanoihin, vastakäsitteisiin ja muihin lauseisiin. Sanoilla ja lauseilla on tavoitteita, joihin vaikuttaa todellisuus, kulttuuri, arvot ja moraalikäsitteet. Kuva todellisuudesta, käsitteet ja sanojen ja lauseiden muodostamat merkitykset rakentuvat vuorovaikutuksessa. (Gergen 2009, 20-21, 54). Kommunikoidessamme annamme merkityksiä käsitteille. Kiinnostukseni onkin merkityksissä, ei niinkään sanojen ja lauseiden suhteessa toisiinsa.

Tieto pohjautuu tiettyihin traditioihin, jotka ovat sidoksissa kulttuuriimme ja historiaan. Antaessamme ilmiöille merkityksiä ja selittäessämme todellisuutta konstruoimme vuorovaikutuksessa uusia merkityksiä ja puhe muokkaa toimintaamme uudelleen. Usein ylläpidämme vanhoja käsityksiä ja uusinnamme niitä. Kielenkäyttöön vaikuttavat perinteet, eikä se ole vapaata esimerkiksi instituutioissa tai organisaatioissa syntyneistä perinteistä. (Gergen 2009, 8-12, 29, 49). Todellisuus voidaan ymmärtää laajana, osana yhteiskuntaa ja kulttuuria, tai suppeampana esimerkiksi tietynä toimintaympäristöjä ja siihen liittyvänä paikallisempaa kulttuurina, jossa työntekijät toimivat (Jokinen & Juhila 1999, 68).

Ymmärrän tutkielmassani tiedon, konstruktionistisen suuntauksen mukaisesti, puheessa rakentuvana. Sosiaalityöntekijät luovat *merkityksiä* palvelusuunnitelmista osana tiettyä todellisuutta, johon vaikuttaa toimintaympäristö. Pidän keskeisenä nostaa esiin puheessa tuotettuja moninaisia merkityksiä, joita sosiaalityöntekijät liittävät palvelusuunnitelmiin. Käsitän merkitysten tuottamisen kehämäisenä, jossa tuottamiseen vaikuttaa vuorovaikutussuhteessa olevat toimijat, tutkielmassani haastattelija ja haastateltavat sosiaalityöntekijät, koko laaja toimintakulttuuri ja henkilökohtaiset tavat rakentaa kielessä todellisuutta ja merkityksiä.

Sosiaalisen konstruktionismin ideana on kiinnittää huomio pelkistettynä, itsestäänselvänä esitetyn todellisuuden taakse. Merkityksiä tai ilmiöitä ei lähestytä yksiselitteisinä faktoina, sillä tieto rakentuu useista lähtökohdista. Konstruktionistisen, todellisuuden rakentumisen, mukaan, objektiivisesti mitattava totuus on mahdottomuus. Konstruktionismin idea on kyseenalaistaa puheessa faktoina tuotettuja tosiasioita, joiden avulla helposti tuotetaan valta-asetelmia, suljetaan toisia pois. Lähestymistavan vahvuus on argumenttien syiden ja merkitysten tutkiminen, itsestään selvänä pidettyjen tosiasioiden avaaminen. Konstruktionistisessa lähestymistavassa suhtaudutaan kriittisesti olettamukseen tutkimuskohteiden havaitsemisesta objekteina, jotka ilmenevät todellisuudessa sellaisenaan osana yhteiskunnan kulttuuria ja historiaa. (Gergen 2009, 31, 41.44; Burr 2003, 2-6, 151, 158.)

### 3.3.2 Diskurssianalyysi aineiston analyysin viitekehyksenä

Olen valinnut aineiston analyysitavaksi *diskurssianalyttisen lähestymistavan*. Diskurssianalyysi on väljä teoreettinen ja metodologinen viitekehys, jossa yhdistyy eri metodiset välineet, jotka ovat luonteeltaan konstruktionistisia (Jokinen & Suoninen & Wahlström 2000, 28; Ilmonen 2007, 126). Kielenkäytössä on kyse sosiaalisen todellisuuden rakentumisesta eri merkityssystemien, tutkielmassani diskurssien kautta (Suoninen 1997, 85.) Diskurssit eivät ole vain heijaste todellisuudesta, jossa elämme, eivätkä edusta sosiaalista todellisuutta suoraan. Diskurssit itse tuottavat ja rakentavat sosiaalista todellisuutta eri tavoin, asemoimalla toimijoita eri asemiin osana todellisuutta. Diskursseilla nähdään olevan aktiivinen suhde todellisuuteen. Kielen avulla rakennetaan uudelleen, edistetään ja tuotetaan, sekä muutetaan toimijoiden asemaa todellisuudessa ja laajemmin koko sosiaalista todellisuutta. Kiinnostuksena on, miten ja mitä merkityksiä tuotetaan. Kielenkäyttö ja todellisuus ovat yhtä. (Fairclough 1992, 3-4, 41-42; Jokinen & Juhila & Suoninen 1993, 20-21.) Tutkijan tehtävänä on yhdistellä ja valita eri diskursseja, eri perspektiivejä

todellisuudesta kokonaisuuksiksi. Diskurssit ovat tuotettuja mielikuvia, yksilöiden muodostamista todellisuuksista, ei suoria edustuksia. (Fairclough 2003, 124.) Diskurssien avulla merkityksellistetään todellisuutta konstruktivistisen todellisuuskäsitykseen perustuen, eikä kuvata todellisuuden ilmiöitä faktoina, suorina edustuksina.

Diskurssianalyysissä kielenkäyttö ymmärretään tekemisenä, joka tapahtuu ja rakentuu sosiaalisessa kanssakäymisessä -ja prosesseissa. Kieli on osa sosiaalista toimintaa, jolla viestimme itsestämme, muista ja luomme merkityksiä perinteistä, historiasta ja arvoista. Merkityksiä tuotetaan eri tavoin eri sosiaalisissa tilanteissa. Analyysissä kiinnostus on tavoissa, joilla toimijat kuvaavat ja antavat ilmiöille merkityksiä. Toimijat ovat osa todellisuutta, kulttuuria ja rakentavat sitä erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä. Toiminnallisuus jo itsessään on sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perusta. Sosiaalityössä kiinnostus on tiedonmuodostuksen ohella toiminnanmuodostuksessa ja siinä, miten ihmistä tuetaan ja autetaan elämän toiminnoissa. Ihmisen toiminnallisuus jäsentyy olemisen (elämisen), tekemisen ja omistamisen tasoihin. (Suoninen 1997, 17-19; Niemelä 2009, 209, 231; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 13-14.) Kiinnostukseni on toiminnallisuuden tekemisen tasossa, tilannesidonnaisessa puheessa.

Diskurssianalyttinen lähestymistapa soveltuu analyysimetodiksi tutkielmaani, jossa ymmärrän merkitysten rakentuvan toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkielmassani keskeistä ovat toimijoiden, sosiaalityöntekijöiden, haastattelupuheessa tuottamat merkitykset. Diskurssin käsite soveltuu tutkimuksiin, joissa painopiste on ilmiöiden historiallisuuden tarkastelussa, valtasuhteiden analyysissä tai institutionaalisissa sosiaalisissa käytännöissä (Suoninen 1997, 49). Tutkielmassani keskeistä on palvelusuunnitelmien merkitykset osana sosiaalityö käytäntöjä. Valtasuhteet ovat läsnä, kun avaan eri lähtöolettamuksia, diskursseja, joista palvelusuunnitelmien merkitykset rakentuvat. Kiinnostavaa tutkielmassani on, mistä diskurssista käsin puhujat tuottavat eniten merkityksiä palvelusuunnitelmille. Käytän tutkielmassani aineistosta valikoituneista merkityssystemeistä käsitettä diskurssi.

Merkitykset voidaan Fairclough:n mukaan jakaa ja niitä tulkita kolmella tasolla. Esittelen kaksi tasoa, jotka ovat olennaisia tutkielmani kannalta. Merkityksiä voidaan tulkita toiminnallisen tason kautta, jossa huomio kiinnitetään puhujaan, tai puheen eri luokituksiin. Edustuksellisella tasolla huomio on persoonan, puhujan ulkopuolella. Huomio kiinnitetään esimerkiksi keskustelun etenemiseen, puhujan asemaan tai näkökulmiin. Diskursseja etsitään tekstistä tai puheesta tunnistamalla joitakin todellisuuden osia, teemoja, tai tarkemmin etsimällä syvällisemmin

näkökulmia puhutusta aiheesta. Puheesta kannattaa etsiä, sekä valittujen diskurssien yleisiä teemoja, että tarkennettuja näkökulmia teemoihin. Merkitystasojen lisäksi puheessa tuotettua todellisuutta, voi tutkia konkreettisella tasolla, abstraktimmalla tasolla ja vahvasti abstraktilla tasolla. (Fairclough 2003, 27 - 28, 138.)

Fairclough:n edustuksellisen ja toiminnallisen tason lisäksi, laajempi konteksti on diskurssianalyysissä olennainen. Käyttökonteksti rajoittaa ja luo normeja kielenkäytölle. Kiinnostus on kielenkäytössä ja puhujassa, mikrotasossa sekä laajemmin yhteiskunnan makrotason vaikutuksessa kielenkäyttöön. Makrotasolla merkitysten tuottamiseen vaikuttaa esimerkiksi yhteiskunnan arvot, normit, institutionaaliset rutiinit ja muut kielenkäyttäjät. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 17-21.) Makrotason tavoitteet, vaatimukset ja arvot vaikuttavat puhujan tuottamiin merkityksiin ja päinvastoin. Puhujan merkitykset muokkaavat todellisuutta uudelleen.

Nuoriin kohdistuva aktivointipolitiikka ja syrjäytymisen ehkäisemiseen liitetyt tavoitteet viittaavat tutkielmassani laajempaan todellisuuteen, ideologiseenkin keskusteluun, jota yhteiskunnassa käydään. Suppeammalla todellisuuden tasolla, jota työntekijät tuottavat puheessaan, tarkoitan juuri toimintaympäristöä, sosiaalitoimea. Tarkoitukseni on tutkia sosiaalityöntekijöiden puheessaan tuottamia merkityksenantoja konkreettisella tasolla. Olennaista myös on, miten konkreettiseen toiminnallisella tasolla tuotettuihin merkityksiin, vaikuttaa puhujan ulkopuolinen konteksti; aktivointitavoitteet, tavoite ehkäistä nuorten aikuisten syrjäytyminen suunnittelun ja tavoitteiden asettamisen kautta ja organisaation tavoitteet sosiaalityölle.

Diskurssianalyysissä tutkittavaa todellisuutta ei pyritä vain kuvaamaan. Kieltä tutkittaessa se ymmärretään tekoina ja toimintana, johon vaikuttavat toimijan ulkopuoliset asiat, yhteiskunta, kulttuuri, tilanne ja toimintaympäristö. Ihminen tulisi ymmärtää osana yhteisöjä ja laajemmin osana yhteiskuntaa, joten toiminta, puhe ei tapahdu tyhjiössä. (Jokinen, Juhila 1999, 54; Niemelä 2009, 231). Faktoja ja ilmiöitä ei tule käsitellä esiintymistilanteesta erillisenä vaan osana tapahtumia, joihin vaikuttaa monet tekijät (Hall & Slembrouck & Sarangi 2006, 15). Diskurssianalyysissä kiinnostus onkin kulttuurisissa merkityksissä, jotka rakentuvat, pysyvät yllä ja muuntuvat ihmisten keskinäisessä toiminnassa, puheessa, kirjoituksissa jne. (Jokinen, Juhila 1999, 54). Norman Fairclough:n (1992, 6-7) mukaan kieli ilmentää yhteiskunnan muutoksia, kulttuurisia, esimerkiksi ammatissa käsitteiden muutoksiin vaikuttavat laajemmat organisaatioiden ja toimintakulttuurin muutokset. Diskursseja tuotetaan ja uusinnetaan sosiaalisissa käytänteissä, jolloin tapahtumatilanne eli konteksti vaikuttaa merkityssysteemien rakentumiseen (Suoninen 1997, 50).

Merkityksiä rakennetaan tilanteissa, joissa tutkija voi kiinnittää huomion vaikuttavan kontekstin eri puoliin. Tutkielmani kannalta olennainen konteksti on tietyt, valikoidut reunaehdot, joiden puitteissa sosiaalityöntekijät tuottavat merkityksiä palvelusuunnitelmaprosessista. Haastattelutilanne, jossa puhujat vastaavat ennalta laadittuihin kysymyksiin, on yksi huomioitava konteksti. Tutkimuksen kannalta olennaisia reunaehtoja tai puheen tuottamisenehtoja voidaan nimittää yhdeksi tarkasteltavaksi ja tutkielmassa huomioitavaksi kontekstiksi. Reunahtokokontekstin pohtiminen tutkimuksessa tukee niiden tapojen analyysiä, joissa toimijat viittaavat erilaisiin perusteisiin, tai jättävät viittaamatta (Suoninen 1997, 54-55.) Sosiaalityöntekijöiden tuottamiin perusteluihin ja merkitystenantoihin vaikuttavat erilaiset reunaehdot. Keskeistä on kiinnittää huomiota tutkielmani aineistosta valikoituneita diskursseja analysoitaessa organisatorisiin ja sosiaalityön etiikkaan ja koulutukseen pohjautuviin ammatillisiin reunaehtoihin.

Merkityksiä voidaan tulkita laajemmin osana kulttuuria tai yhteiskuntaa. Puheessa merkityksiä luodaan yhteiskunnassa, joka koostuu useista sosiaalisen elämän osa-alueista (Fairclough 2003, 28). Puheessa luodaan merkityksiä myös rakenteista. Yksilöllä on yhteys ympäristöönsä. Puhujan merkityksenantoihin vaikuttavat auktoriteetit, muun muassa organisaatio voi edustaa auktoriteettia, jonka vaikutus näkyy puheessa. (Fairclough 2003, 8, 12.) Keskeistä on, miten organisaatio ohjeineen (paikalliskulttuuri eli sosiaalitoimen organisaatio vaikuttaa merkitysten antoihin) ja laajemmin aktivointiin liitetyt, osin sosiaalityön ulkopuolelta tulevat tavoitteet (laajemmat kulttuuriset merkitykset), vaikuttavat palvelusuunnitelmiin liitettyihin merkitystenantoihin ja niiden käyttämiseen työvälineenä. Sosiaalityöntekijät toimijoina ovat osa organisaatiota, sosiaalitoimea, joissa heillä on tietty paikka ja asema. Kulttuuri toimii osin etukäteiskontekstina aineistolle ja tätä haluan painottaa tutkielmassani. Laajemman kulttuurisen kontekstin ohella analysoinnissa korostuvat merkitykset. Tutkielmassani kiinnostus on sisällöissä ja siinä, mitä merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat palvelusuunnitelmista.

Diskurssianalyyssissä aineiston kriittisessä lähestymistavassa pyritään tuomaan esiin myös yhteyksiä ja syitä, jotka ovat usein piilossa. Kriittisessä aineistonluvun tärkeää on kiinnittää huomio diskurssin rakentumiseen suhteessa valtaan ja taustalla oleviin ideologioihin ja pohtia millainen rakentava vaikutus diskurssilla on sosiaalisiin identiteetteihin, subjektien asemaan, suhteisiin ja käsitteisiin, joita muodostetaan puheessa. (Fairclough 1992, 9-12). Diskurssianalyyssissä on mahdollista kyseenalaistaa itsestäänselvyyksiä ja tuoda esiin aikakaudelle tyypillisiä, hyväksytyjä totuutena pidettyjä ilmiöitä (Gergen 2009, 64-65.) Painotan osin kriittistä lähestymistapaa merkitysten välisiä jännitteitä analysoitaessa. Tulen nostamaan analyyssissä esiin esimerkiksi kohtia,

joissa ilmenee instituution ja organisaation vaikutus merkitystenantoihin, oikeutukset työlle, hierarkiat tai valtasuhteet. Puheeseen vaikuttaa lisäksi eri auktoriteetit, kuten perinteestä nousevat, laki tai instituutiot ja organisaatiot. Puheessa voi ilmetä useita eri ääniä. Keskustelijan oman äänen lisäksi, auktoriteetin ääni voi kuulua puheessa, kuten organisaation tai instituution ääni.

Kirsi Juhila (2008, 33) nostaa esiin sosiaalisen asiantuntijuuden tärkeyden osana terveydenhuollon kentällä tehtävää sosiaalityötä. Sosiaalisen asiantuntijuudessa korostuu sosiaalityön asiantuntijuus muun muassa asiakkaan tilanteessa sosiaalisten epäkohtien esiin tuominen ja niihin puuttuminen. Erityisesti tämä korostuu moniammatillisessa työssä. Myös aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä asiantuntijuutta jaetaan esimerkiksi alan ulkopuolisten toimijoiden kanssa asiakastilanteissa. Ongelmaksi voi nousta sosiaalisen mahdollinen jalkoihin jääminen myös jäykän instituutorakennelman puristuksessa (Juhila 2008, 33.) Kriittisessä diskurssianalyyssissä keskustelusta etsitään hierarkioita, arvojärjestyksiä, valtasuhteita ja tulkitaan, mitä eri ääniä puheessa ilmenee. (Fairclough 2003, 128, 98.)

Aineistolle tulee kuitenkin antaa tilaa tutkimuksessa ja etukäteen mietityt painotuksen tai lähestymistavat voivat muuttua. Tuula Gordonin (2006, 247) mukaan tutkimuksen eettisyyteen liittyen analyysiprosessin tulee olla riittävän avoin siten, että tutkija voi analysoidessaan yllättyä, joutua kyseenalaistamaan aikaisempia käsityksiään ja etsimään uusia tapoja hahmottaa ja käsitteellistää esille tulleita ilmiöitä. Aineiston kautta ei pidä vain todeta jo tietämäänsä, vaan etsiä myös erilaisia näkökulmia. Asia tai ilmiön on annettava imetä itsestään lähtien ja itsenään, joka edellyttää, että tutkija ei nojaudu liikaa annettuihin traditioihin, käsitejärjestelmiin, omiin ennakkoluuloihinsa, vakaumuksiinsa, selityksiinsä ja analyysiinsa. Tutkijan on oltava avoin tutkimuksen kohteena oleville asioiden ja ilmiöiden mielelle ja merkitykselle (Hirvonen 2006,44). Palaan analyysiluvussa ja johtopäätöksissä näihin metodisiin painotuksiin ja pohdin, nouseeko aineistosta esiin aktivoivaan työotteeseen liittyviä merkityksiä vai vaikuttavatko organisaation asettamat tavoitteet vai sosiaalityön oma ammatillisuus enemmän palvelusuunnitelmien tekoon.

#### 4. Puhetta palvelusuunnitelmista neljässä diskurssissa

Usein merkityssystemit, diskurssit, eivät esiinny aineistossa selkeinä kokonaisuuksina, vaan pienempinä osina. Aineiston analyysin voi aloittaa erojen ja yhtäläisyyksien etsimisellä. (Suoninen 1997, 67, 73.) Aloitin tarkemman analyysin, ensimmäisten aineiston lukukertojen jälkeen, kiinnittämällä aineistossa huomioita keskeisiin käsitteisiin, aiheisiin ja vastakohtiin merkitysten välillä, joita puheessa ilmenee. Ennen diskurssien nimeämistä etsin litteroidusta aineistosta käsitteiden lisäksi haastatteluteemoihin pohjautuen aihealueita, yleisiä merkitysulottuvuuksia, joita nousee esiin viidestä eri haastattelusta. Merkitysten tulkinnessa on olennaista kokonaisuuden hahmotus, merkitykset avautuvat suhteessa toisiinsa (Moilanen & Rähkä 2007, 46). Jäsensin keskeisiä, usein esiintyviä ja tunnusomaisia aihealueita mindmap -karttojen avulla selkeämmiksi, rajatuiksi aihealueiksi, kokonaisuuksiksi.

Analyysiprosessin aikana teoriaosiossa keskeisinä pitämäni aihealueet nousivat esiin aineistosta, koska tutkielmani teoreettiset lähtökohdat vaikuttivat haastattelukysymyksen laadintaan ja tätä kautta sisältöihin, joita puheaineistosta nousee. Aineiston jäsentäminen merkityskokonaisuuksiksi oli ensimmäinen analyysini vaihe. Tarkemmassa aineistonlukuvaiheessa kiinnitin huomion jännitteisiin, joita haastattelupuheesta nousee esiin. Puhuttaessa palvelusuunnitelmista, puheessa ilmenee vuoropuhelua eri diskurssien välillä, jännitteitä ja erontekoja toisiin diskursseihin. Merkitykset palvelusuunnitelmista rakentuvat useista diskursseista.

Diskurssianalyysissä kiinnostus ei ole täyden totuuden löytämisessä vaan siinä, millaiset merkitykset, diskurssit ovat vallalla, marginaalissa tai puuttuvia (Pietikäinen & Mäntylä 2009, 13). Olen nostanut litteroidusta puheaineistosta esiin neljä merkitysulottuvuutta, jotka mielestäni vahvimmin rakentavat kuvaa palvelusuunnitelmien moninaisista merkityksistä ja joilla on eniten valtaa aineistossa. Nämä neljä tutkielmaani valikoitunutta diskurssia olen nimennyt seuraavasti: ammatillisuus -diskurssi, asiakaslähtöisyys -diskurssi, aktivointi -diskurssi ja organisatorinen -diskurssi.

Jokisen ja Juhilan (1999, 55-66) hahmottaman diskurssianalyttisen tutkimuksen kartan mukaisesti analyysissä on eri painopisteitä. Mitä -kysymyksen avulla analyysin painopiste on siinä, millaisia merkityksiä puheessa ja kirjoituksissa tuotetaan. Merkitysten tuottamisen tapoja painottavassa

tutkimuksessa miten -kysymys on olennainen. Keskeistä on, miten ja millaisia kielellisiä keinoja käyttämällä ihmiset tuottavat merkityksiä. Useissa tutkimuksissa, sekä mitä- että miten -kysymykset ovat käytössä. Omassa tutkielmassani lähestyn aineistoa mitä- ja miten kysymyspareilla.

Seuraavaksi avaan niitä merkityksiä, joita puhujat liittävät näihin diskursseihin. Esittelen puheessa synnytettyjä merkityksiä, joita nimeämäni neljä diskurssia rakentavat. Diskursseja esittelemällä vastaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, millaisena työvälineenä sosiaalityöntekijät merkityksellistävät palvelusuunnitelmat osana nuorten aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä. Kiinnostus on siinä, puhutaanko palvelusuunnitelmista eri lailla eri diskursseissa ja *mitä* eri merkityksiä suunnitelmille annetaan eri diskursseista käsin sekä *miten* diskurssit ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Nostan aiheistosta jo päädiskurssien kohdalla esiin joitain diskurssien sisäisiä jännitteitä.

#### 4.1. Ammatillisuus -diskurssi

Ensimmäisen diskurssin olen nimennyt ”ammatillisuus -diskurssiksi”. ”Diskurssianalyysissä kiinnostus on siinä, miten toimijat tekevät ymmärrettäväksi asioita kielenkäytöllään (Suoninen 1999, 18).” Kyse on siitä, miten palvelusuunnitelmista puhuttaessa tuotetaan sosiaalityön ammatillisuutta erilaisten erontekojen kautta ja miten eronteolla tehdään ymmärrettäväksi sosiaalityön ammattia. Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa, erityisesti diskurssien valta-suhteiden analyysissä, on kiinnostava tarkastella, miten aineistosta tunnistettuja diskursseja tuotetaan ja uusinnetaan. Miten -kysymyksen avulla voidaan tuoda esiin puheesta diskurssien taustoja ja kiinnittää huomio siihen, miten esimerkiksi yksinkertaistuksia asioista rakennetaan. (Jokinen & Juhila 1993, 89-91.)

Kiinnostukseni on, miten viranomaispuheessa rakennetaan kuvaa sosiaalityön yhtenäisestä työvälineestä, palvelusuunnitelmasta. Sosiaalityön ammattikunnan asemaa ja ammattitaitoa tuodaan esiin puhuttaessa palvelusuunnitelmasta työvälineenä. Akseli -hankkeen tarkoituksena oli kehittää aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön käytäntöjä ja työn sisältöjä sekä menetelmiä ja välineitä. Sosiaalityöntekijöiden asema, omat ammattikäytännöt ja eronteot muun muassa muihin samalla kentällä työskenteleviin ammattiryhmiin ilmenevät yhtenä kokonaisuutena palvelusuunnitelmiin liitetyissä merkityksissä. Seuraavat kaksi eri sosiaalityöntekijöiden haastattelukatkelmaa kuvaavat,

miten puheessa rakennetaan erontekojen kautta rajaa sosiaalityön ammattitaidon ja etuuskäsittelijöiden ammattikunnan välille. Haastattelun alussa pyysin haastateltavia kuvaamaan vapaasti tavoitteita ja pyrkimyksiä, joita he liittävät palvelusuunnitelmaprosessiin.

Haastattelijasta käytän lyhennettä T ja haastateltavista lyhennettä H1-H5. Taukojen pituus on merkitty \_ viivalla, yksi viiva kuvaa noin sekunnin taukoa puheessa. Puheesta selkeästi erottuvat painotukset yksittäisten sanojen kohdalla on merkitty paksunnoksella tekstiin.

*T: Elikä\_ mihin sun mielestä näillä työssä käytettävillä palvelusuunnitelmilla **pyritään** ja mitkä on näiden suunnitelmien tavoitteet? \_ Tämmöisiä laajempia kysymyksiä, mitä sää oot mieltä*

*H3: \_ mun mielestä niin kun sillä palvelusuunnitelmalla pyritään siihen, että jos palvelusuunnitelma tehdään ja nyt puhutaan nimenomaan nuorista [T: ymm] se otetaan pois sieltä toimeentulotuen liukuhihnalta, missä niin kun vaan tiettyjä papereita täyttämällä raha tipahtaa tilille niin kun Kelaan jätetään hakemus. Et se tulee sieltä pois ja sit se ihan oikeesti näkee täällä jonkun ihan oikeen työntekijän [T: ymm] ja joka myöskin kuuntelee sitä ja sit se saa ite osallistua siihen, koska mää aina annan, se aina saa käydä läpi sen paperin, mitä on tehty, mitä on kirjotettu ja saa sitten muuttaa ja sen toiveesta lisätä siihen vaikka kuinka monta kertaa, niin monta kun haluaa [T: joo] elikä otetaan asiakas pois sellasesta niin kun **byrokratiasta**, mitä nää varmaan suurin osa ihmisistä inhoo [T: ymm] eli sitten nuoret vielä enemmän, kun ne on ollu siellä koulusysteemissä ja ensin käynyt sen läpi, pojat aika moni käynyt armeijan, joka vielä enemmän sellanen systeemi on, jossa ite et niin kun pääse vaikuttaa ollenkaan [T: ymm] ja sit niin kun hypätä sen jälkeen jonnekin työkkäri - Kela systeemiin, jossa edelleen taas täytellään vaan lappusia, \_ ollaan niin kun ihan ulkopuolisia, ihmetellään, onko siellä joku kone, tai joku muu, joka laskee, tunkee papereita ja tulostaa papereita ja systeemiä ulos*

Niemelä (2009, 223-227) määrittää sosiaalityön tehtäväksi asiakkaan hyvinvoinnin arvioimisen ja tavoitteeksi sen edistämisen. Sosiaalityön tehtäviä on Niemelän jaottelun mukaan useita, joista hän mainitsee muun muassa asiakkaiden inhimillisen kasvun edistäminen ongelmatilanteissa, sosiaalisen toimintakyvyn arvioimisen, vaikeissa olosuhteissa elävien voimaannuttamisen, suojelemisen ja yhtenä osana asiakkaiden ohjaamisen, neuvomisen ja päätösten tekemisen etuisuusasioissa. Hyvinvointi jo käsitteenä on laaja ja kattaa yksilötasolla useita elämän eri osa-alueita. Haastatteluissa sosiaalityöntekijät ymmärtävät palvelusuunnitelma-ajat Niemelän jaottelun mukaan laajempina, muuna kuin päätösten tekemisenä etuisasioissa.

Haastattelukatkelmassa sosiaalityön asiakkuus rakentuu puheessa osallistuvana ja byrokratiaa inhoavana. Puheessa ”*otetaan asiakas pois sellasesta niin kun byrokratiasta.*” Puheessa esiintyvän systeemi -käsitteen, kuten koulu -ja armeijasysteemi avulla sekä viittauksella byrokratiaan, tuotetaan eroa byrokraattisen liukuhinnamaiseen toimeentulotuen käsittelyn ja sosiaalitoimiston palvelusuunnitelmatilanteen välille. Palvelusuunnitelmatilannetta ei mielletä etäisessä organisaatiossa tapahtuvana, vaan sosiaalityöntekijä kohtaa ammatillisuutta korostavassa diskurssissa asiakkaan sosiaalityön ammattilaisena. Inhimillisyys ja asiakaslähtöisyys ovat kohtaamisessa läsnä. Eronteolla toimeentulotuen ”liukuhinnamaiseen” asiakkaiden tapaamiseen, asemoidaan palvelusuunnitelma-asiakkuus hierarkkisesti eri tasolle kuin asiakkaan kohtaaminen toimeentulotukea käsiteltäessä, muulla kuin suunnitelma-ajalla. Palvelusuunnitelman laatiminen ja pidempi asiakastapaaminen ymmärretään laajempänä ja syvällisempänä asiakkaan kohtaamisena. Toimeentulotuen käsittely liitetään vain osaksi kohtaamisia.

Seuraavassa haastateltava pohtii asiakkaan asemaa ja käyttäytymistä palvelusuunnitelma-ajalla. Haastateltavalta kysytään, luoko palvelusuunnitelma oikeuksia asiakkaalle? Esimerkissä pojasta tuotetaan erontekoja etuuksiin ja raha-asioiden käsittelyyn.

*H4: se poika tuli tohon \_ja ensinnäkin piti käsitellä toimeentulotuki asia [T: joo] siitä pois alta [T: niin] siinä oli pelkkää v:tä koko ajan, kun mulla oli vähän tarkennettavaa, mitä hänelle oli edellinen päätös tehty [T: niin] tästä ja se ei yhtään tykänny niistä jutuista, mihin mä kiinnitin huomioon ja [T: niin] ja mä aattelin, että kohta lentää jotain [T: joo] se oli, sit me saatiin se asia hoidettua ja sit mentiin tähän palvelusuunnitelmaan niin se muuttu se tilanne ihan, kun ei ollu enää mistään rahasta tai semmosesta kysymys. [T: joo] niin se ei tullut mitään v-alkuista sen jälkeen ja muuttu ihan asialliseksi*

Viittaukset toimeentulotuen käsittelyyn ja byrokratiaan merkityksellistyy vastapuheena sosiaalityön ammatillisuudelle ja sitä uusinnetaan molemmissa haastattelukatkelmissa. Edellisessä haastattelukatkelmassa, toimeentulotuen käsittely merkityksellistyy vain osana sosiaalityön ammatillisuutta, ”*asiana, joka pitää hoitaa pois alta*”, ja joka on tehtävä, ennen siirtymistä asiakkaan kohtaamiseen keskustelussa ja palvelusuunnitelman tekemiseen. Eronteko rakentuu asiakkaan suhtautumisen kautta, kun raha-asia on saatu hoidettu, asiakas rauhoittuu.

Ilmari Rostila (1997, 98-99) on tutkinut keskusteluanalyysimetodilla asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamisia sosiaalitoimistossa. Rostilan kiinnostuksena oli tarveharkinnaisen toimeentulotuen hoitaminen osana sosiaalitoimiston kohtaamisia. Rostilan

mukaan toimeentulotuen käsittely ja sosiaalityön yhdistäminen ei ole aina helppo yhtälö. Asiaa vaikeuttaa osaltaan sosiaalityöntekijän valta vuorovaikutuksessa, johtava rooli sosiaalitoimen keskusteluissa ja auktoriteettiasemaan sijoittuminen. Toimeentulotukihuollon kehys ja sosiaalisen työn kehys voivat joutua ristiriitaan keskenään. Rostilan mukaan yksi keino olisi muuttaa toimijoiden ulkoista kontekstia siirtämällä toimeentulotukeen liittyviä tehtäviä pois sosiaalityöntekijöiltä. Haastattelemani sosiaalityöntekijät käsittelivät kaikki myös asiakkaiden toimeentulotukea haastattelujen tekohetkellä, vaikka trendinä kyseisissä kaupungeissa onkin ollut ainakin perustoimeentulotukinormin laskemisen siirtäminen etuuskäsittelijöille. Haastatteluissa sosiaalityöntekijät rakensivat eroa toisiin ammatilaisiin tai toimeentulotuen käsittelyyn, Rostilan tutkimuksen tavoin, viittaamalla toimeentulotuen siirtämiseen pois sosiaalityöntekijöiltä.

Sosiaalityö merkityksellistetään vuorovaikutustyönä, jossa asiakas ja työntekijä kohtaavat kasvotusten ja puhuvat syvällisemmin asiakkaan tilanteesta. Molemmista yllä olevissa haastattelupuheissa, jossa sosiaalityön asiakkuuden perusteena ei ole pelkkä etuusasia, rakennetaan samalla eroa etuuskäsittelijöihin. Käsitös sosiaalityön päämääristä ja asiakastyöstä näyttäytyy erontekojen kautta muunakin, kuin asiakkaiden tukemisena talousasioissa.

Haastattelu katkelmassa haastateltava pohtii, millaiset asiakkaat palvelusuunnitelmista hyötyisivät.

*T: joo \_ \_ eli kun puhuit niistä, ketkä on niin kun syrjäytyneitä, niin osaak sää antaa mitään esimerkkejä semmosista, niin kun voidaan sanoa, että nuoret alle kaks vitoset, tulottomat on yks asiakasryhmä, niin osaisik sää nimetä joitain muita ryhmiä?*

*H2: siis siitä \_ tämmöset yli kaks kys viis vuotiaat, joilla ei kans oo mitään tuloja \_ ja just on ollu vaikka vankilatuomioita, ja sitten päihdeongelmaiset, sit asunnottomat \_ siis kaikki, ne sosiaalityön asiakkaat. Niillehän ois kaikkille hyvä tehdä se suunnitelma. [T: joo] ja ehkä se ois aluks hyvä tehdä niin kun niillekin, ketkä sitte \_ käy vaan niin kun etuuskäsittelijällä, että*

Sosiaalityön ammatillisuus määrittyy myös asiakasryhmäjaottelun kautta, jolla rakennetaan eronteko muihin ammatilaisiin ja samalla rakennetaan vahvempaa sosiaalityön ammattikäytäntöä. Palvelusuunnitelmiin liitetään perinteiset sosiaalityön asiakasryhmät, jotka vaativat syvällisempää kohtaamista. Haastateltava liittää sosiaalityön asiakkaiksi päihdeongelmaiset, tulottomat, vankilassa olleet ja asunnottomat sekä asiakasryhmät, joita usein pidetään haastavina kohdata. Sosiaalityön ammatillisuutta korostetaan rakentamalla erontekoa muihin asiakasryhmiin ja

asiakasryhmäerottelun kautta etuuskäsittelijöihin. Päihteidenkäyttö liitetään vahvasti sosiaalityön kohtaamiin haasteisiin. Päihteidenkäyttö ja mielenterveysongelmat näyttäytyvät usein sosiaalityöntekijöiden asiakaskohtaamisissa. Palvelusuunnitelmat ovat osa ammatillista todellisuutta, keino puuttua ongelmiin, mikä tulee hyvin esille seuraavasta otteesta.

*T: aivan \_\_ no sit mulla ois ollut tämmönen, että millainen se muutos on ollut \_ kun sanoit että oo jonkun verran ennenkin tehnyt töitä nuorten kanssa, ennen siitä näiden palvelusuunnitelmien tuloo. Niin mimmonen se muutos on ollut, kun tää suunnitelma on tullut? Että onko sulla mitään hyviä tai huonoja kokemuksia tai puolia näistä suunnitelmista (naurua molemmilla)sä kyllä sanoit justiin \_\_ \_\_ sano vapaa, että tuleeko sulla mieleen vielä jotain. (naurua molemmilla)*

*H1: no hyviä \_\_ \_\_ \_\_ jotenkin se semmonen just että \_ kun siellä on no unohdin sanoo, että vielä se terveydentila ja semmonen semmosetkin katotaan ja jos on semmosia mielenterveysongelmia niin tota \_ niin on sitä aikaa sitten, että tarkistetaan sitten enemmän sitä tilannetta \_mutta tota tota \_\_ monesti just se että jos \_ tässä käy vaan ajalla ja kertoo, vaikuttaa ulospäin, ettei elämässä oo mitään ongelmia ja on kaikki suunnitelmat selvillä, mut sit kun tossa palvelusuunnitelmassa tarkemmin kysytään, tulee puheeksi ne esimerkiksi se päihteidenkäyttö*

Katkelmassa tuotetaan eronteko ”perinteisellä” asiakasajalla asioiviin asiakkaisiin ja palvelusuunnitelma-asiakkaisiin. Palvelusuunnitelma-ajalla ”tarkistetaan enemmän tilannetta”. Sosiaalityön ammatillisuutta korostavassa diskurssissa aineistosta nousee esiin merkityksiä, jolla puhujat rakentavat kokonaisuutta palvelusuunnitelmapirosessista käyttäen esimerkiksi käsitteitä perusteellisuus, syrjäytymisen ehkäiseminen, ongelmiin puuttumisen väline, tarve, ja syvällisyys. Merkityksillä rakennetaan kuvaa yhtenäisestä työvälineestä, jolla kohdata organisaation rajauksen mukaisesti sosiaalityöntekijälle kuuluvia asiakkaita. Liukon (2009, 70, 88, 112) tutkimuksen projektiteksteissä sosiaalityön yksilötyön ydintä määritetään toimeentulotukikäytäntöjen sijaan suunnitelmallisen ja pitkäjänteisen, asiakaslähtöisen muutostyön kautta. Toimeentulotukityö nähtiin sivuosassa, mieluummin muiden ammattiryhmien toteuttamana. Lomakkeilla, kuten suunnitelmilla, pyrittiin irrottautumaan toimeentulotukisidonnaisesta työstä. Sosiaalityön tiedon dokumentointi lomakkeineen tuki ja teki näkyvämmäksi sosiaalityön ammatillisia tavoitteita, sekä vahvasti tavoitesuuntautunutta työtettä. Samoin kuin omassa tutkielmassani, Liukon tutkimuksessa sosiaalityön ydin määrittyy eronteolla toisiin ammattilaisiin. Sosiaalityöorientaatioon liitetään syvällinen, paneutuva työote, jota toteuttaa koulutetut sosiaalityöntekijät.

## 4.2 Asiakaslähtöisyys -diskurssi

Asiakaslähtöiseen diskurssiin sisältyy palvelusuunnitelmien laadinta asiakkaan tarpeista, halusta ja motivaatioista lähtien. Sosiaalityöntekijä ei ratkaise asiakkaan ongelmia, vaan asiakas tekee sen itse. Sosiaalityöntekijä tarjoaa edellytyksen ongelmien ratkaisemiseksi (vrt. Kemppainen & Koskinen & Pohjola & Urponen 1998, 25.) Diskurssissa painotetaan, että asiakkaan ehdoilla laadittavat palvelusuunnitelmat pohjautuvat asiakkaan kykyihin ja yksilölliseen elämäntilanteeseen. Puhuttaessa palvelusuunnitelmien tavoitteista, pyrkimyksistä ja keinosta auttaa nuoria aikuisia, aineistosta nousee usein toistuvia aihealueita, jotka tulkintani mukaan rakentavat asiakaslähtöistä tapaa kohdata asiakas. Asiakaslähtöisellä puheella tehdään erontekoja Työ -ja elinkeinotoimiston ja sosiaalitoimen aktivointisuunnitelmiin, aktivointiin, pakkoon ja kontrolliin.

### Asiakkaan ja työntekijän roolit

Puheesta nousee esiin käsitteitä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rooleista, joilla rakennetaan asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaan roolia korostavat esimerkiksi seuraavat ilmaisut: osallisuus, henkilökohtaisuus, yksilöllisyys ja asiakas hyötyjänä käsitteet. Työntekijään liitettäviä käsitteitä ilmenee esimerkiksi kokonaisvaltainen kohtaaminen, syvällisyys, paneutuminen, keskustelija, joustavuus, kiinnostus ja motivoija. Käsitteet rakentavat merkitystä palvelusuunnitelmista, joita laaditaan asiakkaan ehdoilla.

Seuraavassa puheessa haastateltava pohtii rooliaan työntekijänä palvelusuunnitelmaprosessissa.

*T: joo \_ tota \_ \_ tota tota, niin millasena sää näät tai koet oman roolis **työntekijänä** näitä suunnitelmia tehdessä? \_ Osaisiks sää sitä kuvata*

*H2: \_ ymm sehän on tosi tärkeä se, että justiin millä tavalla ne **esittää** ne asiat ja sillain että tota [T: ymm] \_ sitten et on oikeesti niin kun \_ pitäis olla kiinnostunut siitä asiakkaan asiasta, ja sitten ei vaan, että tää on nyt tämmönen, mikä pitäis tehdä tässä näin (naurahdus) [T: joo-o] vaan se, että on oikeesti **kiinnostunut** niin sit se saattaa innostaa sitä asiakastakin miettiin niin kun sitä ja sitten se myöskin tietysti kertoo, niin kun jos huomaa, että toinen on oikeesti siitä \_ niin kun \_ kiinnostunut, muustakin niin kun vaan, että tää nyt kuuluu tähän työhön.*

*T: tai sitä sosiaalityöntekijän roolia, että millasena sää sen niin kun koet? \_ Että oot sosiaalityöntekijänä tekemässä sitä suunnitelmaa?*

*H2: \_ niin mä niin kun sillain jotenkin, tai mä autan sitä **hoksaamaa** niin kun sitten siitä niitä asioita [T: joo] että että\_ siitä niin kun (huokaus) aikasemmasta tilanteesta, koulutuksesta ja kaikesta tämmösistä, mitä nyt on saattanu tapahtua sille asiakkalle [T: ymm] ja nykytilanteesta niin sitten sieltä niin kun **noukkia** niitä asioita, että mitäs tässä nyt [T: ymm] mitäs **tälle** vois tehdä ja \_ näin että*

Puheessa tehdään eroa pakkotoimiin ja velvollisuuksiin. Palvelusuunnitelmaprosessiin liitetään vahvasti asiakaslähtöinen suhtautuminen asiakkaaseen. Tuotetut määritelmät ”esittää, olla oikeesti kiinnostunut asiakkaan asioista ja auttaa hoksaamaan” rakentavat merkitystä asiakaslähtöisestä kohtaamisesta. Haastattelijana pyydän haastateltavaa edelleen pohtimaan sosiaalityöntekijän rooliaan. ”Hoksaamaan auttaminen ja noukkiminen” osin myös viittaavat sosiaalityön ammatillisuutta korostavaan diskurssiin, joten tässä kohdin sosiaalityön ammatillisuus ja asiakaslähtöisyys diskurssit kohtaavat. Asiakkaat kokivat Laitisen (2008, 87) tutkimuksessa aktivointisuunnitelmatilanteet tasa-arvoisempana ja asiakaslähtöisyyteen pohjautuvina kohtaamisina, verrattuna muihin kokemuksiin työvoimatoimiston, Kelan ja sosiaalitoimen kohtaamisissa. Työntekijöiden ylivaltaa koettiin kohtaamisissa, joista aktivointisuunnitelmatilanteet olivat positiivinen poikkeus. Omassa tutkielmassani nuoret aikuiset asemoidaan palvelusuunnitelmapuheessa osin asiakaslähtöisestä diskurssista käsin.

Asiakkaan oikeudet, mielipiteet ja osallisuus ovat keskeisiä ja sosiaalityöntekijöitä velvoittavia jo lainsäädännön ja ammattietiikan mukaan. Ammattietiikka ohjaa sosiaalityöntekijöitä. Banks:n (2006, 13-14) tutkimuksen mukaan Euroopan eri maissa työskentelevät sosiaalityöntekijät kokivat eettisesti haastavina työssä useita asioita. Eettisesti haastavia tilanteita syntyi esimerkiksi sosiaalipalveluja käyttävän yksilön oikeuksia ja hyvinvointia punnittaessa, sosiaalityöntekijän rooleissa eri tilanteissa ja muun muassa rajoituksiin liittyen sekä pohdittaessa, mikä on yhteiskunnassa hyväksyttyä normaaliutta ja mikä erilaisuutta. Sosiaalityöntekijät kokivat myös eettisesti hankalana ristiriidan sosiaalityöntekijöiden näkemysten, palvelua rahoittavien tahojen, organisaation ja laajemmin poliittisten tavoitteiden välillä. Tutkielmassani sosiaalityöntekijöiden käsitykset asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista rakentavat kuvaa palvelusuunnitelma-asiakaan roolista.

Oikeuksien kautta rakennetaan osaltaan asiakaslähtöistä diskurssia palvelusuunnitelmista. Pyysin haastateltavia kuvaamaan suunnitelmiin liittyviä velvollisuuksia, konkreettisia velvoitteita ja oikeuksia asiakkaalle. Seuraavassa otteessa oikeudet ovat keskiössä.

*T: \_ \_ no tossa oli niistä sanktioista ja velvotteista mutta sitten [T: ymm] \_ \_ perustaako tää asiakassuunnitelma sun mielestä oikeuksia asiakkaalle?*

*H5: \_ \_ siis oikeuksia siis?*

*T: **luoko** tää oikeuksia, kun tehään tällöinen asiakassuunnitelma täällä*

*H5: siis luoko, kyllä sinänsä varmaan sitä, että asiakkaan toi \_ \_ näkee sinänsä niin kun sitä, että on oikeus, tällaseen suunnitelmalliseen työhön ja hänen asioihinsa niin kun niin kun keskitytään ja jotenkin sinänsä siihen \_ \_ mitä, että hänen juuri sitä palvelun tarvetta niin kun kartotetaan. [T: ymm] sinänsä niin kun, on niin kun, niitä oikeuksiakin **luo**.*

Sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeuksia ovat muun muassa oikeus asioiden loppuun asti käsittelyyn, itsemääräämisoikeus asioissaan, asiakkaan hyväksyminen yksilönä, oikeus ammattilaisen antamaan palveluun ja oikeus saada tarvittava tieto ammattilaiselta. Työntekijän tulee työssään huomioida hyväksytyt eettiset periaatteet. Sosiaalityöntekijän henkilökohtaiset arvot tulee erottaa ammatillisesti hyväksytyistä ja organisaation arvoista. Vuorovaikutussuhteessa asiakkaan kanssa luottamuksellisuus ja avoimuus ovat keskeisiä työssä, eikä asiasta tai joitain asiakasryhmiä tule syrjiä. (Banks 2006, 7, 106-107.) Velvollisuuksien lisäksi sosiaalityöntekijät liittävät palvelusuunnitelmiin oikeuden syvälliseen ja paneutuvaan sosiaalityöhön.

### **Eronteot korostamassa asiakaslähtöisyyttä**

Pohjola (1994, 47-48) toteaa sosiaali- ja työvoimatoimiston asiakirjojen palvelevan ja olevan ensisijaisesti näiden organisaatioiden työkäytäntöjen ja hallintatapojen tuotteita. Asiakkaiden elämä rakentuu asiakirjoissa viranomaisten diskurssista käsin. Palveluorganisaatioiden asiakirjat helposti tarkastelevat ihmisiä sosiaalisten ongelmien kantajina, jolloin asiakkaiden elämää teksteissä määrittävät ongelmat. Asiakkaan toimintaa pyritään asiakaskirjoissa ohjaamaan, suostuttelemaan, määräämään ja velvoittamaan. Asiakirjoissa otetaan moraalisesti kantaa, määritetään hyväksytyt ja ei-hyväksytyt toimintatavat.

Palvelusuunnitelmien tavoitteet eivät ilmene vain asiakasta velvoittavina, ohjaavina tai asiakkaan vastuuta korostavina. Sosiaalihuollon organisaation työkäytännöt ja työn tavoitteet merkityksellistyvät erillisinä työ- ja elinkeinotoimiston organisaation päämääristä. Tuki ja asiakkaan tilanteen kartoitus ja selvittäminen kokonaisvaltaisesti ovat läsnä palvelusuunnitelmin

laadinnassa. Jokisen (2000, 116-119) tutkimuksessa tuki jäsenyi sosiaalityöntekijöiden puheessa monenlaisena, esimerkiksi rahallisena tukena, palveluiden järjestämisenä, ohjaamisena ja neuvontana, toisen ihmisen kohtaamisena ja asiakkaan puolelle asettumisena. Tuen antamista ohjaa suunnitelmallisuus ja välineellisyys. Suunnitelmallisella toiminnalla ymmärretään toiminta, jossa edetään tuetusti kohti asetettuja tavoitteita ja tuki nähdään tällöin välineenä tavoitteiden saavuttamiseksi.

Asiakaslähtöisessä -diskurssissa asiakkaan tukeminen kohti tavoitteita on keskiössä. Palvelusuunnitelmat ymmärretään asiakastyötä tukevinä ja apuna tavoitteisiin pääsemisessä. Työ- ja elinkeinotoimiston suunnitelmiin ei yhdistetä tukea ja asiakaslähtöisyyttä yhtä vahvasti. Haastateltavat rakentavat rajaa Työ -ja elinkeinotoimiston ja sosiaalitoimen yhteisiin suunnitelmiin tuottamalla erontekoja. Erontekojen kautta osaltaan vahvistetaan asiakaslähtöistä diskurssia, sekä sosiaalityön ammatillisuutta rakentavaa diskurssia. Kahdessa puheotteessa ilmenee eronteot kuntouttavan työtoimintalain suunnitelmiin.

*T: niin tota, millaisena sää näät nää palvelusuunnitelmat suhteessa muuhun lainsäädännössä määriteltyihin suunnitelmiin, joita tehdään Työ- ja elinkeinotoimistossa? \_ \_ ja onks näitten tavoitteissa sun mielestä eroja?*

*H4: ymm no tää on nyt ehkä vähän sellanen, millain mää nyt sanoisin, inhimillisempi. Tai siis semmonen kokonaisvaltaisempi ja [T: joo]\_ ymmärtääkseni Työ- ja elinkeinotoimistossa keskitytään pelkästään **työsuhteisiin** ja koulutukseen ja näihin, täs tulee sitten muutakin elämää [T: joo] elämän osia muitakin kun työ ja koulutus*

Haastateltava rakentaa eroa Työ –ja elinkeinotoimiston työnhaku ja sosiaalitoimen kanssa yhdessä tehtäviin aktivointisuunnitelmiin asiakaslähtöisen diskurssin kautta, käsitteillä ”*inhimillisempi* ja *kokonaisvaltaisempi*”, sekä suunnitelmien tavoitteiden kautta. Sosiaalityön palvelusuunnitelmat nähdään laajempina, kokonaisvaltaisempina suunnitelmina. Alla olevassa otteessa tehdään myös eroa aktivointiin tähtääviin tavoitteisiin.

*H3: \_ \_ \_ siis on. Työnhakusuunnitelmat on usein ihan vaan semmosia kirjaus \_ ei oo mitään merkitystä mun mielestä....Sitten TE-toimistossa aktivointisuunnitelma tehdään sosiaalityöntekijän kanssa, niissä voi olla sitten, niissä on sitten enemmän sisältöä suoraan semmosta, mitä pitäis tehdä. Mutta siinä on ongelmana siten se, että ne kohdistetaan **paljon** siis tälle **vaikeelle** porukalle,*

*jotka jää myöskin hirveen moni tulematta niille....Eli kyllä tää palvelusuunnitelma on siinä mielessä niin kun **pehmeempi** [T: ymm] siinä ei oo niitä sanktioita, siihen saa sillä tavalla ite osallistua ja kattoo sen läpi. Ja sit se on enemmänkin sellanen \_ **alku** johonkin, jossa ei ruveta koko elämää **säättämään** vaan yleensä niissä tavoitteissakin on, on yks kaks sellasta selkeätä tavoitetta ja niihin tehdään sitten se sopimus [T: joo] mää nään sen niin kun tota ton \_ työkkärin aktivointisuunnitelman sellasena niin kun **kovana** [T: ymm] H3: toimenpiteenä, pakottavana...*

Palvelusuunnitelmat nähdään kaikille soveltuvina, joissa kontrolli ei ole asiakaslähtöisessä diskurssista puhuttaessa läsnä yhtä suoraan, kuin se liitetään aktivointisuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmille annetaan merkityksiä selkeänä, konkreettisena, johon asiakas osallistuu. Puheenvuorossa tuotetaan vastapuhetta aktivoinnille, palvelusuunnitelmapuheen vastaisina käsitteinä ilmenee toimenpide, pakottavuus, kovuus. Palvelusuunnitelmille annetaan määreitä pehmeä ja asiakkaan ehdoilla toteutettava suunnitelma, erona aktivointi -ja työnhakusuunnitelmiin.

Leena Eräsaaren tutkimuksen mukaan vuorovaikutus Työ- ja elinkeino- ja sosiaalitoimistossa poikkeavat toisistaan. Työ- ja elinkeinotoimiston vuorovaikutuksessa vallitsevana ovat erilaiset paperit, joita asiakkaat virkailijalle tarjoavat. Samoin sosiaalitoimiston kysymykset ovat usein laajempia. Asiakkaiden roolivalikoimalla ja käyttäytymisellä toimistojen tiloissa on eroja toimistojen kesken. Sosiaalitoimiston asiakkailla näyttää olevan laajempi roolivarasto käytössään ja käytös voi olla aggressiivisempaa kuin muualla asioitaessa. (Eräsaari 1995, 242-272.) Rooliodotusten ja toimistokulttuurin erot sekä käsitykset muista virastoista vaikuttavat, miten sosiaalityöntekijät merkityksellistävät ja tuottavat erontekoja Työ- ja elinkeinotoimiston suunnitelmalliseen työhön. Toisaalta asiakkaan ehdoilla puheenvuorossa sivutaan aktiivisen asiakkuuden puhetta, ”siihen saa osallistua” ja ”tehdään sopimus” viittaa aktiiviseen ja sitoutuvaan asiakkuuteen. Molemmissa puheenvuoroissa (H3 ja H4) korostetaan samalla aikuisten kanssa sosiaalitoimistossa tehtävän sosiaalityön omaa ammatillisuutta rakentamalle erontekoja toisella kentällä toimiviin ammattilaisiin.

#### 4.3 Aktivointi -diskurssi

Palvelusuunnitelmat aktiivinen asiakkuutta rakentamassa diskurssi sisältää merkityksiä, jotka rakentuvat puhuttaessa asiakkaan aktiivisuudesta, velvollisuudesta, vastuunottokyvystä, itsenäisyydestä ja sitoutumisesta eri toimenpiteisiin ja suunnitelmissa asetettuihin tavoitteisiin.

Aktiivinen asiakkuus -diskurssiin liitän kontrollikäsitteen. Liittämisen ja kontrollisuhteen näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalityöntekijän rooliksi muodostuu asiakkaan sopeuttaminen yhteiskunnan valtakulttuuriin ja niiden kontrolloiminen, joilla on valtakulttuuriin ja normeihin liittymisessä vaikeuksia. Asiakkaan rooli on olla liittämisen ja kontrollitoimenpiteiden kohteena. (Juhila 2006, 49.) Sosiaalityöntekijä kontrolloi asiakasta valvomalla tavoitteita, joihin asiakas on sitoutunut. Palvelusuunnitelmat merkityksellistetään välineenä kartoittaa asiakkaan tilannetta, teknisesti hyvinä suunnitelmina, joiden tavoitteena on selkeämmin löytää nuorille aikuisille asiakkaille konkreettista tekemistä, työtä, koulutusta tai harjoittelupaikka (vrt. Kotiranta 2008, 146, 151). Tutkielmani teoreettisessa osiossa olen avannut aktivointikäsitettä ja siihen liittyviä määritelmiä. Aktiivinen asiakkuus-diskurssi rakentuu tutkielmassani näistä yhteiskunnassa aktivointiin liitetyistä tavoitteista.

Haastattelujen alussa pyysin haastateltavia kertomaan, kenelle palvelusuunnitelmia tehdään ja kuvaamaan suunnitelmaprosessia. Seuraavissa puheotteissa ilmenee suunnitelmien tämänhetkinen kohderyhmä.

*T: \_ Niin voitko tähän alkuun lyhyesti vähän kertoa, millä **nimellä** näitä sosiaalityön suunnitelmia täällä ”X-toimistossa” tehdään ja kenelle ne on kohdennettu eli minkälaisille asiakkaille?*

*H3: \_ siis ihan suunnitelma nimellä tehdään palvelusuunnitelmia. Niitä pitäis tehdä kaikille, mutta se on rajattu alle kaks viis vuotiaille, joilla **ei** ole ammattia, työpaikkaa, jotka ei oo missään toimenpiteessä, tai siitä siitä ammattiin **valmistumisesta** on kulunut jo noin kaks vuotta, eikä henkilö oo ollut vielä töissä. [T: ymm] mut sit palvelusuunnitelmia voidaan tehdä muunkin ikäisille, jotka on sen suunnitelman tarpeessa [T: ymm] mutta päälinjaushan on se, että niitä pitäis tehdä kaikille. Niitähän on rajattu täällä aikaa myöten niin että koko ajan on ollu alle kaks vitoset, mutta sitten on pyritty niin, että tehdään myös muille, pitkäaikaistyöttömille, mutta siis aikapulaanhan se on kaatunut heti.*

*H1: eli palvelusuunnitelmista on kyse ja ne tehdään tällä hetkellä alle 25 vuotiaille ammattikouluttamattomille nuorille\_ \_ eli ilmeisesti jatkossa on tarkoitus, että niitä tehtäis kaikille asiakkaille, mutta tällä hetkellä ne on nyt vaan ollu näille nuorille joilla ei oo mitään tuloja, eikä työtä, eikä koulutusta. \_ \_*

*H2: \_ eli niitä tehdään alle kaksikymmentä viisi vuotiaalle nuorille, joilla ei oo ammattikoulutusta ja \_ \_ tutkintoo, eikä työtä, eikä tuloja niin tehdään palvelusuunnitelmia (naurua)*

Aktivointidiskurssia rakennetaan käsitevalinnoilla ”toimenpide” ”valmistuminen”, ”tarve” ja nuoria alle kaksikymmentä viisi -vuotiaita kuvaavilla määritelmillä, työtön, kouluttamaton ja passiivinen asiakas. Kohderyhmä nuoret ”ammattikouluttamattomat, työtä vailla, alle 25-vuotiaat” nähdään yhtenäisenä joukkona, joita kuvaa samat ominaisuudet. Kaupungin organisaatio määrittelee ohjeistuksellaan asiakkaat, keihin suunnitelmallisen sosiaalityön keinoin panostetaan. Ensimmäisessä puheenvuorossa organisaatiota kohtaan osoitetaan myös kritiikkiä resursseihin viittaamalla. Puhujat tuottavat merkityksiä palvelusuunnitelmien kohderyhmästä ilman pitkiä taukoja suoraan sosiaalitoimen arkikäytäntöjä määrittelevään organisaation ohjeistukseen nojautuen. Sosiaalityöntekijät eivät näe suunnitelman laatijan rooliaan aktiivisena. Palvelusuunnitelman kohderyhmästä puheessa käytetään yleisesti suunnitelmien tekijöistä, sosiaalityöntekijöistä, passiivia ”*palvelusuunnitelmia tehdään tai voidaan tehdä*”. Kielen analyysin kriittisessä lähestymistavasta tarkasteltuna, lauseet ja toimijat voidaan sijoittaa passiivimuotoon, subjekti eli toimija hävitetään (Fairclough 1992, 27.) Passiiviin asemoituja sosiaalityöntekijöitä ei nähdä aktiivisina toimijoina, kun tuotetaan perusmäärittelyä palvelusuunnitelmien asiakasryhmästä.

Puheenvuorossa haastateltava avaa palvelusuunnitelmien tavoitteiden seuraamista. Ensimmäisen palvelusuunnitelma-ajan jälkeen asiakkuus jatkuu joko sosiaalityöntekijän luona, tai asiakkuus siirtyy kirjalliseen käsittelyyn.

*T: juu. No tää liittyy vähän tohon edelliseen kysymykseen, kun kysyin, että tilastoidaanko näitä suunnitelmia vähän niin kun toimeentulotukipäätöksiä tilastoidaan täällä niin osaak sää sanoa, että miten näitä suunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan \_ jatkossa? Kun siellä on se kohtakin tota*

*H1: ää eli siinä tota \_ \_ jos nyt suunnitelmat on sillain selviä, niin esimerkiksi itse varaan jatkoaikaa aina heti sosiaalityöntekijälle, mutta \_ mutta joissain tilanteissa taas oon taas varannut heti kun oon saanut seuraavan vapaan ajan eli esimerkiksi parin kuukauden päähän sit taas sosiaalityöntekijälle että tarkistetaan se tilanne sit taas siellä [T: ymm] et se riippuu ihan asiakkaan tilanteesta, et jos on tai aloittaa opiskelun parin kuukauden päästä niin ei sitä sitten seurata*

*T: ymm\_ pitikin kysyä sulta jotain esimerkkejä, että koska sitä tai koska sun mielestä on sitten tarpeellista seurata niitä tavoitteita, mitä sinne suunnitelmaan on kirjattu. Osaaks sää sanoo siitä mitään esimerkkiä?*

*H1: ymm \_ jos ei oo mitään ee ihan konkreettisesti alkamassa mitään opiskelua tai työharjoittelua tai ei oo menossa töihin ja sitten on tota esimerkiks sovittu tässä suunnitelmassa, että asiakas ottaa yhteyttä johonkin muuhun palveluun esimerkiks KOHOON niin tota \_ semmosissa tilanteissa että jos ei oo mitään semmosta päivittäistä tekemistä esimerkiks*

Ensimmäisessä osiossa sosiaalityöntekijä asemoidaan kontrolloijan rooliin, joka ”tarkastaa taas tilanteen”, jos suunnitelmat eivät ole selviä. Asiakkaan ehdoilla diskurssissa puhuttaessa työntekijä asemoidaan enemmän asiakkaan mukana kulkijaksi, tavoitteena on yhteisen ymmärryksen löytyminen. Asiakkaan aktiivisuutta korostavassa diskurssissa sosiaalityön asiakkuuden kriteereiksi määritellään työpaikan, opiskelupaikan tai harjoittelupaikan puuttuminen. ”Päivittäinen tekemisen” puute liitetään myös asiakkuuteen. KOHO -palvelulla puhuja tarkoittaa Tampereen kaupungin ja Siltavalmennuksen tuottamaa ohjaus- ja neuvontapalvelua 17-24 -vuotiaille nuorille. KOHO:n kautta nuoria autetaan löytämään sopiva opiskelupaikka tai harjoittelupaikka keskusteluavun lisäksi. Suunnitelmilla pyritään löytämään ratkaisuja johonkin konkreettiseen ongelmaan. Aktivointi voidaan käsittää toimenpiteiden kokonaisuutena, joilla edesautetaan henkilöiden työllistymistä. Työllistyminen on yksi mittari elämänhallinnan parantumisen arvioinnissa. (Juhila 2006, 58-61.) Työ- harjoittelu- tai opiskelupaikan puuttuminen vaativat eri toimenpiteitä aktiivinen asiakkuus - diskurssista tarkasteltuna.

Malcolm Payne (2005) lähestyy sosiaalityötä kolmen eri teoreettisen näkemyksen kautta; reflektiivis-terapeuttisen, sosiaalis-kollektiivisen ja yksilöllisyyttä ja uudistumista korostavasta näkökulmasta. Nämä kolme teoreettista lähestymistapaa voivat Paynen mukaan yhdistyä eri sosiaalityön kohtaamisissa eri toimipisteissä tai joku lähestymistapa voi korostua muita enemmän. Tavoitekeskeisen mallin Payne liittyy yksilöllisyyttä ja uudistumista korostavaan teoreettiseen lähestymistapaan. Tavoitekeskeisessä mallissa työntekijä ja asiakas keskittyvät ratkaisemaan tiettyjä nimettyjä, kategorisoituja ongelmia, asettamalla käytännönläheisiä ja toteutettavissa olevia tavoitteita. Mallissa keskitytään ratkomaan asiakkaan ongelmia lyhyillä tapaamisilla ja tapaamisia voi olla useita kertoja. Tavoitekeskeistä mallia on kritisoitu tekniseksi ongelmanratkaisuksi, jossa asiakkaiden ongelmia yksinkertaistetaan. Sosiaalityöntekijät nähdään valtaa käyttävinä asiantuntijoina, jotka tarjoavat asiakkaille ratkaisuja ongelmiin. (Payne 2005, 97-117).

Paynen tavoitekeskeisellä mallilla on yhtymäkohtia aktivointipuheeseen. Tuotettaessa puhetta aktiivinen asiakkuus diskurssissa, asiakkaan ongelmia yksinkertaistetaan. Ongelmat näyttävät konkreettisena, työ- tai harjoittelupaikan puutteena, ”päivittäisen tekemisen” ongelmana, joka ratkaistaan eri toimenpiteiden avulla. Tavoitekeskeisessä mallissa on Paynen mukaan myös asiakaslähtöisyyttä korostavia piirteitä. Tavoitteet ja niihin liittyvät suunnitelmat lähtevät asiakkaan halusta muutokseen, johon työntekijä tarjoaa apua (Payne 2005, 109-111). Konkreettisissa tavoitteissa, kuten tavoite asiakkaan aktivoinnista työmarkkinoille, on Paynen luettelemia riskejä. Riskinä on muiden elämänalueen haasteiden sivuuttaminen.

Aktivoinnissa ja siihen sisältyvissä velvoitteissa, sopimuksissa, sitoutumisessa ja toimenpiteissä on eri puolia. Vaarana aktivoivassa työtöteessä on yksilön vastuun liiallinen korostaminen ja yhteiskunnallisten vaikutusten piiloon jääminen. Kemppaisen, Koskisen, Pohjolan ja Urposen (1998, 56-57) mukaan aktiivisuudeksi monesti lasketaan vain palkkatyösuhteessa oleminen. Aktiivisuus ja passiivisuus voidaan myös ymmärtää yhteistyösuhteessa viranomaisen kanssa monella tavalla. Aktiivinen asiakkuus määrittyy tavoitteelliseksi ja kannatettavaksi, jos asiakas on asiantuntija ja motivoitunut omassa asiassaan. Aktiivisuus näyttyy kielteisenä, jos asiakas on vain toimenpiteiden kohde, hankala asiakas.

Toisaalta onnistuneen aktivoivan työtavan tuloksena nuorille aikuisille voidaan tarjota konkreettisia apukeinoja ja auttaa paikkansa löytämisessä yhteiskunnassa. Syrjäytymistä edistää myös työelämästä, harjoitteluista tai koulutuksesta sivuun jääminen. Ehkä osa toimenpiteistä ja eri suunnitelmiin kirjatusta velvoitteista ehkäisee tätä syrjäytymistä ja tukee osallistumismahdollisuuksia ja verkostojen luomista eri sosiaalisissa tilanteissa. Yhteiskunnassa on useita syrjäytymistä tuottavia ja ylläpitäviä syrjäytymismekanismia. Työelämästä syrjäytyminen on tyypillistä erityisesti ammatillista tutkintoa suorittamattomille nuorille, jotka ovat jääneet ansiosidonnaisen turvan ulkopuolella ja saavat toimeentulotukea. Yksilöllä on myös valtaa ja vastuu resurssiensa kehittämisessä yhteiskunnan tarpeita vastaaviksi. Syrjäytymiskeskustelussa on keskeistä välttää yksilön vastuun korostamista ja toisaalta rakenteiden merkitysten liiallista painottamista. (Ek & Saari & Viinamäki & Sovio & Järvelin 2004, 11-19.)

#### 4.4 Organisatorinen -diskurssi

Sosiaalityön läheisimmästä kontekstista, sosiaalihuollon organisaatiosta tuotetaan erityisesti kolmenlaisia merkityksiä; tukeutumis-, kriittistä ja etäisyyspuhetta. Avaan organisaation roolia ja merkitystä kuvaavassa diskurssissa näitä kolmenlaista aineistosta esiin nousevaa puhetta. Puhetavoilla rakennetaan käsitystä organisaatiosta, joka osaltaan määrittää palvelusuunnitelmien laadintaa. Organisaation vaatimukset, ohjeet ja puitteet näyttäytyvät pääosin puheessa erillisenä asiakastyöstä, jossa palvelusuunnitelmia toteutetaan. Organisaation, Tampereella tilaaja-tuottaja organisaation ja seutukunnan organisaation, rooli ja tehtävät ilmenee etäisinä kentällä toteutettavasta asiakastyöstä.

Seuraavissa puheotteissa organisaation vaikutus sosiaalityöhön ilmenee tilastointipuheessa.

*T: Niin mites sitten näiden palvelusuunnitelmien suhteen, että tota \_ osaatko sanoa, että miten näiden suunnitelmien suhteen. Sää puhuitkin äsken, että niiden tavoitteiden toteutumista seurataan, se on yks kysymys ja toiseksi, niin tilastoidaanko näitä tehtyjä suunnitelmia, samalla lailla kuin toimeentulotukipäätöksiä, johonkin?*

*H2: \_ joo kyllä ne tilastoidaan, että koska tulevaisuudessahan sitten, tai siis itseasiassa ens vuonna \_ sosiaalityöntekijöiltä tilataan vaan niitä palvelusuunnitelmia \_ ja sitten niitä tilataan tietty määrä. [T: ymm] \_ sillain sen mukaan tulee sitten rahaa.*

*T: tällä ”teidän toimistossakin”?*

*H2: joo [T: ai jaa]niin niin tota eli ne on se sosiaalityön tärkein **tuote***

*T: ja ne seuraa niitä? [H2: joo joo] ja teillä ei tuu sitä määrää niistä, tehty kuukaudessa vaikka niin kun?*

*H2: \_ ei tuu sillain, että joskus tulee tieto välillä, että nyt merkatkaa niitä, et kun niitä ei oo vieläkään merkattu sisään, että semmosia. Mutta ei niitä tuu kuukausittain, että montako sää teit*

Tehtyjä palvelusuunnitelmia tilastoidaan ainakin Tampereen sosiaalitoimessa. Organisaatio määrittää työtä ohjein ja luo velvollisuuksia, kuten tilastointi. Organisaatio näyttäytyy puheessa etäisenä, eikä sen rooli ilmene täysin selvänä. Organisaatio valvoo työtä, kehottaa *merkkaamaan*

tehtyjä suoritteita. Työntekijät eivät näytä itse saavan, ainakaan säännöllisesti, tilastoja palvelusuunnitelmien määrästä.

Tuuli Pitkänen (2009, 172-183) on tehnyt arvioivaa tutkimusta päihdehoidon vaikuttavuudesta tutkimalla tilastoja sekä hoito- ja rekisteritietoja. Pitkänen toteaa tilastoinnin tavoitteeksi ilmiöiden kuvaamisen. Tilastojen avulla voidaan seurata potilaiden määriä, tilaa, käytettyjä menetelmiä, työtehtäviä sekä arvioida toiminnan onnistumista ja kehittää työmenetelmiä. Tilastoinnilla voidaan osoittaa tehokkaasti päättäjille ja maksajille hoidon vaikuttavuus ja kustannustehokkuus. Palvelusuunnitelmat merkityksellistyvät sosiaalityön *tuotteena*, joita sosiaalityöltä tilataan jatkossa enemmänkin. Pelkkien tilastojen seuraamisessa on vaaransa. Tilastojen seuraaminen ja päätöksien tekeminen tilastojen pohjalta jättää sosiaalityön asiakkaiden ongelmat kuvauksen tasolle. Palvelusuunnitelmien vaikuttavuutta asiakkaisiin on vaikea mitata vain tilastomääriä laskemalla. Organisaation näyttäytyminen epäselvänä myös seuraavassa lainauksessa.

*T: ymm joo. No osaakko siihen vasta, että tilastoitte siihen **Efficaan**. Niin **miten** ja kuka seuraa sitten niitä*

*H4: seuraiskohan tuo toimeentuloturvan päällikkö*

*T: \_ \_ joo en oo, kun teillähän teillähän tilastoidaan ne toimeentulotukipäätökset sinne samaan Effican kohtaan niin vaikka kirjallinen toimeentulotukihakemus ja minuutit [H4: ymm] niin onko se sama taho, luuletko, mikä seurais sitten näitäkin.*

*H4: kyllä kai [T: joo] H4: varmaan tämä \_ **tilaaja** haluaa varmaan näistä myös\_ tai niitähän seurataan just palvelusuunnitelmia, ne maksaa siitä, paljonko tehdään palvelusuunnitelmia*

Tampereella käytössä oleva tilaaja-tuottaja organisaatio jakautuu hierarkkisesti eri tasoille, joissa on useita toimijoita. Haastateltavat tuottavat tilaaja-tuottajapuhetta organisaatioon viittaavissa asioissa. Sosiaalityön käytänteet kuitenkin näyttävät erillisinä hallinnollisesta työstä. On epäselvää, kuka tarkalleen seuraa asiakastyöntilastoja ja kuinka usein niitä laaditaan. Organisatorisen diskurssin ja sosiaalityön käytäntöä määrittävän ammatillisen diskurssin välille muodostuu jännite, eivätkä ammatilliset ja hallinnolliset tavoitteet kohtaa. Sosiaalitoimisto ja hallinnon organisaatiot eroavat toisistaan. Sosiaalitoimistoja voidaan nimittää katutason byrokratioiksi, jossa tehtävä työ perustuu vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa, etuuksien myöntämiseen ja päätösvaltaan (Eräsaari 1995,

15). Sosiaalityöntekijöiden puheessa katutason byrokratia ja kenttätyö näyttäytyy erillisenä hallinnon organisaatiosta.

Organisaatio saa tässä diskurssissa eri merkityksiä. Organisaatio näyttäytyy tilastoinnin ja suunnitelmien laadintaa määrittävien ohjeiden yhteydessä etäisenä, toisaalta resurssikysymyksissä asiakastyön ja hallinnollinen todellisuus kohtaavat. Haastateltava pohtii asiakasryhmää, joka hyötyisi palvelusuunnitelmista.

*H3: \_ siis **kyllä** ja semmonenhan se tarkoitus oliskin, jos olis aikaa, et se tehtäis kaikille [T: ymm] koska se oli yks ryhmä nimenomaan tää pitkään ilman töitä olleet ihmiset, joille näitä suunnitelmia nimenomaan palvelusuunnitelmia. Mutta tää on vaan linjattu sitten tuolla poliittisessa hierarkiassa korkeemmalta olevilta, vain alle kaks vitosille*

*H3: eli se porukan määrä on tullu suuremmaks. Ja tota ää, sitten tietysti tossa, että enään ei sen **kiireen** varjolla jätetä tekemättä ja kirjaamatta jotain suunnitelmaa [T: ymm] sinne dokumentointiin*

Hallinto asettuu puheessa eri tasolle, kuin sosiaalityö. ”Poliittisessa hierarkiassa korkeammalla olevat” antavat ohjeet, joiden puitteissa suunnitelmallista työtä toteutetaan. Puhuja tuottaa kriittistä puhetta organisaatiosta, mikä ilmenee muissakin haastatteluissa. Toisaalta organisaatioon liitetään merkityksiä resurssin tarjoajana ja sosiaalityön tukijana, joka mahdollistaa suunnitelmallisen asiakastyön, eikä enää ”kiireen varjolla” dokumentointi jää tekemättä. Seutukunnan sosiaalityöntekijän puheessa tilastointi ei ole niin keskeisessä roolissa, kuin Tampereella.

## 5. Palvelusuunnitelman jännitteiset merkitykset diskursseissa

### 5.1 Diskurssien välisten suhteiden tarkastelu

Tässä analyysiosiossa tarkastelen, miten nimeämäni diskurssit rakentavat jännitteistä kuvaa palvelusuunnitelmista. Keskiössä on, miten edellä kuvaamani diskurssit ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Diskurssit ovat moninaisesti vuorovaikutuksessa keskenään, lainaavat osia toisiltaan,

ovat monin tavoin kietoutuneet yhteen ja viittaavat toisiin diskursseihin, siksi diskurssien keskinäisiä suhteita on kiinnostava analysoida (Suoninen 1997, 76; Suoninen 1993, 62). Idea huomion kiinnittämisestä analyysissä diskurssien välisiin suhteisiin, tarkemmin jännitteisiin suhteisiin, syntyi kahden lukemani väitöskirjatutkimuksen pohjalta.

Anne K. Ollila (2008) on tutkimuksessaan kiinnittänyt huomiota aluediskurssin ja menestysdiskurssin väliseen jännitteeseen. Ollila (2008, 12-13, 166-167) on paikantanut Itä-Helsingissä, Kemijärvellä ja Kittilässä asuvien nuorten tulevaisuuttaan kuvaavassa puheessa paikkaan sidottuja identiteettiasemia, miten nuoret rakentavat kuvaa tulevaisuuteensa kytkeytyvistä suunnitelmista eri paikoissa. Ollila toteaa tutkimuksessaan puheessa tuotetun menestysdiskurssin törmäävän marginaaleihin, kun nuoret puheessa sijoittavat menestysdiskurssia ja menestymisen vaatimuksia eri alueellisiin kehyksiin. Asuinpaikka, etelä-suomen lähiö, tai Lapin syrjäseutu toimivat aluediskursseina, joihin menestysdiskurssia on vaikea sovittaa. Menestysdiskurssi ja aluediskurssia on vaikea sovittaa yhteen ja ne törmäävät. Ollilan mukaan törmäyksessä syntyy muuttopuhetta lähemmäs keskuksia, joissa menestys voi realisoitua.

Jokisen ja Juhilan (1996, 53-61) väitöskirjan keskiössä on diskurssien sisäinen ja välinen valta-analyysiä. Kiinnostukseni on, Jokisen ja Juhilan väitöskirjan tavoin, pääosin diskurssien välisissä suhteissa. Aineistosta pyrin nostamaan esiin hegemonisia diskursseja, joihin puhujat viittaavat ja ne esiintyvät usein ja pitävät itsestään selvinä. Keskeistä on, missä diskursseissa palvelusuunnitelmille annetaan vahvimmin, itsestään selvimmin tai vaihtoehdottomimmin merkityksiä, mihin diskurssiin puhujat viittaavat vahvimmin. Kari Ilmonen (2007, 127) viittaa oman tutkimuksensa diskursseilla olevan erilainen painoarvo sosiaalisella kentällä, hallitsevien ja marginaalisten diskurssien voimasuhteet saattavat muuttua ajan kuluessa.

Diskurssien valtasuhteiden tarkastelussa, tuon esiin aineistosta nousevia, tärkeinä pitämiäni jännitepareja, jotka muodostavat käsitystä palvelusuunnitelmasta työvälineenä ja palvelusuunnitelma-asiakkuudesta. Olen valinnut kaksi jänniteparia, joita avaan luvuissa 5.2. ja 5.3. Nämä jänniteparit ovat sosiaalityön ammatillisuusdiskurssi ja organisaation tavoitteita korostava, sekä aktiivinen asiakkuus ja asiakaslähtöisyys diskurssiparit. Jännitepareilla pyrin kiinnittämään huomiota siihen, miten eri diskursseista lainataan osia toisiin diskursseihin, millaisessa vuorovaikutuksessa diskurssit ovat keskenään, kun merkityksiä rakennetaan. Sosiaalityön ammatillisuutta, asiakaslähtöisyyttä ja organisaation tavoitteita sekä aktivointia korostavat diskurssit kuvaavat teoriaosioni jännitettä asiakaslähtöisen ja organisaatiolähtöisen työn välillä.

Siksi valitsin nämä kaksi jänniteparia aineistosta tarkempaan tarkasteluun. Lisäksi nämä jänniteparit esiintyvät aineistossa lukumääräisesti useimmin ja asettuivat jännitteeseen suhteeseen toisiinsa nähden.

## 5.2. Palvelusuunnitelmaprosessin merkitys: sosiaalityön ammatillisuus -diskurssista vai organisatorisesta -diskurssista rakentuva

Järjestelmän lähtökohdat luovat rakenteelliset kehykset työlle ja sosiaalityö on hyvin kontekstisidonnaista. Asiakkuus saa eri tasoilla tarkasteltuna eri määrittämiä. Yhteiskunnallisella tasolla keskeisenä määrittävät asiakasmäärät, jakaumat, tilastot. Tällöin asiakkuus merkityksellistyy menoeränä. Yhteiskunnallisen järjestelmätason tavoitteet antavat suunnan organisaatioiden tehtäville. Organisaatiotasolla asiakasnäkökulmassa painottuu tiettyjen, kuten sosiaalipalvelujen, tarve ja asiakkaiden määrä, työntekijätasolla asiakasnäkökulmaan vaikuttaa työn vaatimukset, tehtävät, työn kohde ja asiakastasolla yksittäisen asiakkaan elämäntilanne ja arki. (Pohjola 1993, 58-59, 83.) Viranomaisorganisaatio erottaa virastossa työskentelevän työntekijän yksityisestä elämästä ja virallisen toiminnan yksityisestä elämäntilanteesta (Eräsaari 1995, 149). Uhkana on viranomaisen vieraantuminen yksityisestä, jokapäiväisestä arjesta, mikä voi korostaa järjestelmätason tavoitteita ja jättää varjoon yksittäisen asiakkaan elämäntilanteen ja arjen.

Palvelusuunnitelmien tavoitteiden asettamiseen, nuorten aikuisten auttamiseksi, aktivoimiseksi ja ohjaamiseksi, vaikuttavat sosiaalityön ammatilliset, asiakkaasta lähtevät ja organisaation lähtökohdat. Haastateltavien puheessa palvelusuunnitelmien tavoitteet ja asiakkuus rakentuvat yhteiskunnan, organisaation ja sosiaalityön ammattiin kytkeytyvistä pyrkimyksistä. Pyrkimykset voivat ilmetä ristiriidassa keskenään. Pohjola (1993, 58) toteaa palvelujärjestelmän tavoitteiden ja sosiaalityöntekijän oman orientaation ja sosiaalityössä korostetun asiakaslähtöisyyden olevan usein ristiriidassa keskenään.

Juhila (1996, 228-231) paikantaa sosiaalityön asiantuntijuutta väitöskirjassa, joka perustuu argumentteihin sosiaalityöntekijän, sosiaalityön organisaation sekä asiakkaan välisissä kohtaamisissa. Asiakastapaamisessa argumentointi pohjautuu useisiin normeihin, sekä institutionaalisiin että asiakkaan kohtaamiseen ja tuntemiseen perustuviin. Sosiaalityön asiantuntijuuspuheesta paikannettavat institutionaaliset normit voivat Juhilan mukaan olla virallisia organisaation antamia toimintaperiaatteita, sääntöjä tai epävirallisempia organisaatiossa

vakiintuneita, itsestään selviä toimintatapoja. Asiakkaan kohtaamisiin perustuva argumentointi ja institutionaalisiin normeihin pohjautuvat argumentit voivat kuitenkin olla jännitteisessä suhteessa toisiinsa. Aineistossani sosiaalityöntekijät rakentavat puheessaan palvelusuunnitelma-asiakkuutta ja asiakkuuden tavoitteita organisaation virallisista ja epävirallisista normeista käsin. Palvelusuunnitelma-asiakkuus rakentuu puheessa myös sosiaalityön asiantuntijuuteen pohjautuen.

### **Tavoitteiden rakentuminen ammatillisuus- ja organisatorisuus diskursseissa**

Työntekijöiden puhuessa palvelusuunnitelmien tavoitteista, tulee hyvin esille diskurssien väliset suhteet ja vuorovaikutus puheessa. Ensimmäisen tavoitteen liitän asiakastyön tavoitteisiin. Seuraavassa puhekatkelmassa ilmenee, miten palvelusuunnitelma-asiakkuutta rakennetaan sekä organisaation, että sosiaalityön ammatillista lähtökohdista käsin.

*T: \_ joo aivan \_ tää toinen kysymys on vähän saman tyyppinen, että mitkä on näiden suunnitelmien sitten **tavoitteet**, mitä niihin on asetettu?*

*H2: \_ \_ niissähän tavoitteena tietysti on\_ no se asiakkaan **motivoiminen** mun mielestä ainakin ja niin kun justiin se, että niin kun heräis itte rakentaa sitä omaa elämäänsä. Tietysti yhtenä tavoitteena siinä varmasti myöskin on siis se, että ei ois kauheen pitkään toimeentulotukiasiakkaana.*

Nuoriin aikuisiin kohdistuvassa tavoitepuheessa yhdistyy sosiaalitoimen organisaation ja sosiaalityön omat ammatillisuuteen liitetyt pyrkimykset. Asiakkaan motivoimistavoite on tuttu tavoite sosiaalityölle. Tavoitteena, sosiaalityön ammattillisuusdiskurssissa puhuttaessa, on auttaa, kannustaa, motivoida ja tukea asiakasta huomaamaan ja ratkaisemaan asioitaan. Toisaalta sanavalinta ”heräis itte rakentaa” sisältää käsityksen aktiivisesta asiakkaasta. Aktiivinen ja motivoitunut asiakkuus korostaa elämänpoliittista näkökulmaa.

Olavi Riihinen (1996) käsittää elämänhallinnan tukemisen elämänpoliittisen näkökulman mukaan. Riihisen mukaan on ratkaisevaa, missä määrin ihminen kykenee itse vaikuttamaan ja osallistumaan elämäänsä koskeviin päätöksiin. Tähän vaikuttaa yksilön ulkoiset, yhteiskunnalliset seikat, sekä yksilön omat kyvyt. Asiakastyöhön sisältyy ammatillisesta diskurssista tarkasteltuna asiakkaan omien kykyjen tietoiseksi tuominen ja kannustus. Puhekatkelman lopussa puhuja tuottaa merkityksiä tavoitteista organisatorisesta diskurssista käsin viittaamalla tavoitteeseen poistaa

asiakas toimeentulotuen piiristä ja aikuissosiaalityön organisaatiosta. Sosiaalihuollon järjestelmän, yhteiskunnan ja lainsäädäntöön kirjattu tavoite on aktivoida nuoret aikuiset harjoitteluun, kouluun, työhön tai muiden palvelujen piiriin.

### **Vaatimuksia palvelusuunnitelman teolle**

Dokumentointi on usein kehittämiskohteenä sosiaalityössä. Sosiaalityön dokumentointi, kirjaaminen ja asiakastietoihin laaditut suunnitelmat voivat olla erilaisia toimipaikasta, työtehtävästä ja työn tavoitteista riippuen. Organisaation vaatimukset, ohjeet ja kulttuuri vaikuttavat osaltaan kirjaamiskäytäntöihin. Palvelusuunnitelmien tarkoitus on yhdenmukaistaa tietyn asiakasryhmän, nuorten alle 25-vuotiaiden asioiden kirjaamista asiakastietokantaan. Palvelusuunnitelma rungon käyttäminen yhdenmukaistaa ja luo yhtenäisen kirjaamiskäytännön sosiaalityöntekijöiden kesken. Sosiaalityön dokumentoinnista eri toimipisteissä löytyy tutkimustietoa.

Tapola (2003, 14-16) käsittelee pro gradu –tutkielmassaan englanninkielisissä, lähinnä yhdysvaltalaisissa, sosiaalityön lehdissä 70-90 –luvulla julkaistuja sosiaalityön dokumentointia käsitteleviä kirjoituksia. Tapola tuo tutkielmassaan esiin strukturoituun dokumentointiin liittyviä ongelmia. Strukturoidun dokumentoinnin tarkoituksena on Tapolan mukaan ollut sosiaalityön kirjoitusten systematisointi, sosiaalityön prosessimaisuus, jossa prosessilla on alku ja loppu. Sosiaalityö käsitetään tällöin tavoitteellisena ongelmanratkaisuprosessina, jossa aikaa ei tuhleta niin sanottuun turhaan keskusteluun työntekijän ja asiakkaan välillä. Strukturoidun dokumentoinnin ongelmaksi ilmenee pyrkimys ratkaista asiakkaan ongelmat mekaanisesti, asiantuntijatietoon nojautuen. Asiakastyössä vaarantuu helposti yksilöllisten kokemusten ja voimavarojen huomiointi, arvot ja tunteet. Riskinä Tapola näkee tehokkuuteen ja selvärajaisuuteen tähtäävässä dokumentoinnissa sosiaalityölle ominaisten yksilöllisen kohtaamisen, asiakkaan kohtaamisen kokonaisvaltaisesti ja pitkäaikaisen asiakkaan kannattelemiseen ja tukemiseen tähtäävän työn vaarantumisen. Sosiaalityöntekijöiden on kyettävä perustelemaan työtään ja raportoimaan työnsä tuloksia, mihin strukturoiduilla dokumentoinnilla pyritään. Analyysini aikaisemmassa luvussa tuon puheessa esiin tulevan organisaation määrittämän tilastointivaateen, jolla mitataan tehtyjen suunnitelmien määrää.

Seuraavissa puheenvuoroissa määritellään palvelusuunnitelmarungon käyttöä sosiaalityön työvälineenä ja siihen liittyviä tavoitteita ja organisaation asettamia velvoitteita. Palvelusuunnitelman strukturoitu runko on tallennettuna tietojärjestelmä Efficiaan.

*T: \_ öö, mites sitten tota, käytäks sää tässä työssä tätä mallisuunnitelmaa esimerkiksi sen työntekijältä, vanhoja muitten \_ suunnitelmia, tai mikä merkitys noilla mallisuunnitelmilla sulle on, kun teet tota?*

*H2: \_ en mää sitä muuten käytä, muuta kun sitä että niin kun, mikä on niin kun olennaista kysyä. Elikkä lähinnä niin kun no, sitä ei oikeestaan muuten käytä mallina, muuta kun se että, muuta kun se että, mitkä niin kun asiat siinä pitää vähintään olla käytynä [T: ymm] H2: läpi, elikkä se niin kun nykytilanne ja sitten aikaisemmat palvelut ja näin [T: joo-o] H2: mutta muuten kyllä sillain, että sen tekstin kyllä sillain itte siihen\_ joskus enemmän ja joskus vähemmän....*

*T: \_ joo okei \_ \_ no kuinka osaaks sää vastata siihen, että edellytetäänkö tässä työssä **sitä**, että kaikki työntekijät käyttää sitä Efficassa olevaa mallirunkoo, missä on ne otsakkeet?*

*H2: \_joo, kyllä se mun mielestä se kuuluu kirjata sinne, että muutkin työntekijät löytäis sen....*

*T: \_joo aivan \_ tota noin niin \_ no puhuit, että oot aikaisemminkin tehnyt sitä aikuissosiaalityötä \_ ennen täällä nykyisessä työpaikassa olo. \_ \_ niin tota, miten sun mielestä nuorten aikuisten alle kaksikyt viis vuotiaiden kanssa tehtävän sosiaalityön **sisältö** onks se jotenkin muuttunut, \_ sen jälkeen, kun on tullut nää palvelusuunnitelmat käyttöön? \_ Kun sullakin tuli tässä nykyisessä työpaikassa tää palvelusuunnitelma uutena työvälineenä*

*H2: \_ \_ on se varmaan menny sillain vielä enemmän sellaseks suunnitelmalliseks, että eli sen avulla pystyy seuraamaan sitä tilannetta, että sitten keksii aina uusia. Siinä huomaa ainakin paremmin että, mitä on jo **kokeiltu**. Sitten kun kuitenkin työntekijät kuitenkin vaihtuu niin \_ sit **siellä** kuitenkin on se oleellisin tieto [T: ymm] H2: niin sitten siinä säästää aikaakin, kun ei käy mitään turhia siinä läpi..*

Palvelusuunnitelmien käyttämiseen organisaatio on asettanut tiettyjä vaatimuksia, toisaalta organisaatio nähdään etäisenä ohjeistajana, joka ei tarkkaan määritä kriteerejä suunnitelmien tekemiseen. Akseli-hankkeen loppuraportissa on liitteenä mallirunko, jossa on

palvelusuunnitelmaan liittyvät samat teema-alueet, kuin tietokoneohjelma Efficassa, jonne suunnitelmat kirjataan. Puheessa määrittämisellä ”pitää vähintään olla käytyä”, ”kuuluu kirjata” ja kaavamainen suunnitelman toteutus, puhuja tuottaa merkityksiä organisatorisesta diskurssista käsin.

Organisaatio asettaa minimitavoitteet suunnitelman käyttöön, mikä ilmenee kehittämishankkeen palvelusuunnitelman mallirungossa. Toisaalta puhuja tuottaa puhetta ammattillisessa diskurssissa asettaessaan tavoitteeksi sosiaalityöntekijöiden yhtenäisen käytännön, jolloin työväline ja sen käyttöön liittyvät yhtenäiset tavoitteet ja kirjaamistavat rakentavat sosiaalityöntekijöiden omaa työmenetelmää. Puhuttaessa yhteisestä pohjasta, johon asiat kirjataan saman kaavan mukaisesti, puhuja tuottaa työvälineen käytölle merkityksiä ammatillisesta diskurssista, sekä organisatorisesta diskurssista käsin. Puhujien merkitystenannot rakentuvat yleisistä organisaatiossa syntyneistä ohjeistuksista, sekä sosiaalityön ammatillisuudesta.

Merkityksiä suunnitelmista ei rakenneta irrallisina kontekstista, jossa puhujat toimivat. Yksittäisten haastateltavien puhe voidaan ymmärtää rakentavan laajempaa merkitysrakennetta ja sosiaalista todellisuutta tuotetaan tietyllä kentällä, kuten sosiaalitoimistossa. Yksilöt nojautuvat osaksi yhteisöään. (Diskurssianalyttisessä tulkinnassa tulisi huomioida sosiaalinen kenttä, jolla puhujat toimivat.) Merkityksiä voidaan tuottaa yksilöllisellä tasolla, jolloin esimerkiksi yksilön omat tavoitteet korostuvat. Merkitystenantoihin vaikuttaa myös yhteisössä vallitsevat tavoitteet, kuten yhteisön odotukset, normit, tavoitteet ja päämäärät. Organisaatiokulttuuri muodostuu ja saa merkityksiä fyysisestä ympäristöstä, jossa toteutetaan päivittäin käytännön työssä jäsenten hyväksymiä sääntöjä ja normeja, jäsenten omat esimerkiksi ammatillisuuteen liittyvät arvot ja arvostukset ovat myös työssä läsnä. Sosiaalityölle on kuitenkin tyypillistä yksilökohtaisuuden ja tarpeenmukaisuuden periaatteet. (ks. Moilanen & Räihä 2007, 48-49; Ilmonen 2007, 126-127; Mäntysaari 1991, 57-58.) Sosiaalityöntekijät ovat osa sosiaalihuollon, kunnan ja toimistonsa organisaatioita, jossa asiakastyössä sosiaalityön ammatillisuutta ja organisaation tavoitteita toteutetaan.

### 5.3 Asiakkuuden rakentuminen aktiivinen asiakkuus ja asiakaslähtöisyys - diskursseissa

Aineistossa asiakkuudesta puhutaan, organisaatio- ja ammatillisuusdiskurssin ohella, kahdessa muussakin päädiskurssissa. Asiakas asemoidaan aktiiviseen rooliin ja toisaalta asiakkuutta

rakennetaan asiakaslähtöisessä diskurssissa. Kahden diskurssin, aktiivinen asiakkuus ja asiakaslähtöinen diskurssin välisen suhteen, sekä diskurssien välisen jännitteen tarkastelu, on luvun keskiössä sosiaalityöntekijöiden rakentaessa käsitystä palvelusuunnitelma-asiakkuudesta.

Asiakkaan kohtaamisessa sosiaalitoimessa on läsnä sekä kontrolli, velvoitteet että asiakkaan tukeminen, asiakkaan omaan motivaatioon pohjautuen. Sosiaalityön tehtävänä on integroida asiakkaat osaksi yhteiskunnan vaatimuksia ja normikäsityksiä. Tämä tapahtuu normaalistamisprosessissa, jolloin kohtaamisessa on läsnä vapaaehtoisuuden ja tuen lisäksi kontrolli. Sosiaalisella kontrollilla vahvistetaan normaaliutta ja sosiaalitoimistoissa se on liittynyt erityisesti taloudelliseen avustamiseen. (Juhila 2009, 55; Mäntysaari 1991, 27,40.) Kontrollin käsitettä voidaan pitää laajempänä, kuin esimerkiksi lainsäädännössä määriteltyyn mahdollisuuteen alentaa toimeentulotuen perusosaa.

Liukon (2009, 73-74) tutkimustulosten mukaan sosiaalityön interventioissa, väliintuloissa, on kyse työntekijöiden käyttämästä vallasta ja kontrollista, sekä auttamisesta ja tuesta. Interventiotilanteiksi Liukko jaottelee esimerkiksi toimeentulotuen myöntämisen eri muodot, perusosan alentamisen, vuorovaikutuksessa välittyvän kontrollin, ongelmien puheeksi ottamisen ja aktivointisuunnitelmatilaisuudet sekä kutsut niihin. Tulosten mukaan sanktiot koettiin toisaalta oikeutettuna, asiakkaan valinnoista johtuvina, toisaalta kontrolli ja vallankäyttö ymmärrettiin sosiaalityössä vaarallisina. Sanktioiden pelättiin johtavan asiakkaan elämän vaikeampaan tilanteeseen.

Ensimmäisessä haastattelupuheessa asiakkuutta rakennetaan pääosin asiakaslähtöisestä diskurssista. Seuraava keskustelu liittyy palvelusuunnitelma-ajasta tiedottamiseen edellisessä toimeentulotukipäätöksessä, tai ensimmäisellä varatulla ajalla etuuskäsittelijän luona.

*H4: ei \_ no kun mä aikasemmin laitoin, mutta sit kun siitä oli puhetta, että niitä jäi tulematta niin sitten ohjeistettiin, että parempi kun ei laita sitä.*

*T: joo \_ \_ että siinä ei oo mitään selkeitä käytäntöä? Etuuskäsittelijöille päin, että se pitää esitellä tai ei, että se on jokaisen harkittavissa*

*H4: no must se on vähän epävirallinen ohje, ettei laitata sitä [T: aha\_ kyl mä on laittanu] H4: niin kyllä sen voi*

*T: kyl ne on tullu, kun esittelee sillain positiiviseen sävyyn sitä [H4: niin niin ] T: kun esittelee, että se on tämmönen ja tämmönen tilanne se*

*H4: niin niin \_ ja silloin voi varmaan tullakin, jos sen sillain asiallisesti ja oikein hyvin [T: niin]*

*H4: joo niin niin \_ et jos sen heittää vaan jotenkin sillain, että se on velvete ja pakollinen juttu tai jotenkin*

Palvelusuunnitelmista tiedottamiseen liitetään asiakkaan kohtaaminen kasvotusten, suunnitelmat mielletään asiakkaalle suunnattuina, ei velvoittavina. Etuuskäsittelijöiltä vaaditaan oikeaa tapaa esitellä suunnitelmat, jolloin asiakkaat saattavat tullakin suunnitelma-ajalle. Sosiaalityöntekijät tuottivat eroa toimeentulotukipäätösten kontrolloikeinoin puhuttaessa palvelusuunnitelman velvoittavuudesta. Viimeisen puhekatkelman ” *velvete ja pakollinen juttu*” sanavalinnoilla tuotetaan eroa toimeentulotuessa käytössä oleviin kontrolloikeinoin, palvelusuunnitelma erotetaan pakkotoimenpiteistä ja sosiaalityöntekijä asettuu puhumaan asiakaslähtöisestä diskurssista käsin.

Toisaalta palvelusuunnitelmasta tiedotus sisältää myös kontrollin elementtejä, päätökseen ei aina laiteta aikaa, koska muuten asiakas ei välttämättä saavu ajalle. Asiakas voi tulla, jos suunnitelmasta on tiedotettu asiakasta etukäteen ”*sillain asiallisesti ja oikein hyvin*”. Osa asiakkaista on todennäköisesti vasten tahtoaan suunnitelma-ajalle saapuvia, eivätkö ole halukkaita pohtimaan tulevaisuuttaan viranomaiskohtauksissa. Työntekijä tahtomattaan käyttää kontrollia ja valtaa asiakkaaseen nähden jo kohtauksissa, jossa suhteen toinen osapuoli ei ole lähtökohtaisesti motivoitunut tai valtaantunut paneutumaan tilanteeseensa. Sanktiot ja pakkotoimet eivät ole asiakassuhteessa ensisijainen vaihtoehto. Asiakkuus ei myöskään aina pohjautu vapaaehtoisuudelle. Sosiaalityöntekijällä tulisi olla aikaa asiakkaalle ja kykyä selkeyttää asiakkaan tilannetta ja lisätä myös vastentahtoisten asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia. (Laitinen 2008, 29-33.)

Alla kahdessa puheenvuorossa asiakkaan rooli rakentuu aktiiviseksi, vastuulliseksi omista päätöksistään.

*T: Varaaks sää kaikille ajan, jotka on käynyt palvelusuunnitelmassa vai osa sitten ihan kirjallisesti?*

*H4: osalle oon tehnyt sillain, että on voinut asioida kirjallisesti, vaikka sanotaan, että on nyt hakenut kouluun ja sit oo päässyt ja \_ tai jos on, semmosia oli keväällä just et oli **kouluun** [T: ymm] eikä ollu vielä tiedossa, että pääsee ja niin sitten sovittiin, että asioi vaikka tonne, sanotaan*

*nyt lokakuuhun asti vaikka kirjallisesti, ja jos ei oo vieläkään mitään niin sitten, sen jälkeen asiointi aikuissosiaalityössä.*

Aktiivinen asiakkuus diskurssia rakennetaan sanavalinnoilla ”*pääsee, sovittu ja on hakenut*”. Sanavalinnoilla puhuja asettaa velvoitteita asiakkaalle, luo asiakkuudelle eri toimipisteissä kriteerit. Velvoitteisiin liittyy työntekijän valta käyttää kontrollia ja tarkistaa, ovatko velvoitteet täyttyneet. Aktiivisen asiakkuuden kriteerien täytyessä sosiaalityön asiakkuus päättyy. Kriteerinä vain toimeentulotuen käsittelylle ja asiakkuudelle Toimeentulotuen yksikössä on, että asiakkaalla on jokin suunnitelma, johon on sitoutunut sovitus, ja asiakas on osallistunut ja osoittanut aktiivisuuttaan hakeutumalla koulutukseen. Sosiaalitoimessa toteutettava työ on julkisin verovaroin rahoitettua kuntien palvelua. Anttonen ja Sipilä liittävät yksityisiin palveluihin kontrollin ja julkisen rahoituksen. Vaikka 60-luvulla pakkoauttamiseen ja sosiaalihuollon kontrollitehtävään kohdistui ensimmäisen kerran voimakasta kritiikkiä. (Anttonen & Sipilä 2000,111, 140.) Julkisiin sosiaalipalveluihin liittyy asiakkaan aktivoimiseksi ja osallistamiseksi velvoitteet, yhteiset sopimukset sekä kontrollikeinot.

Haastattelijan kysymyksen asettelu vaikuttaa myös tuotettuihin merkityksiin. Aktivoinnista suoraan kysyttäessä puhujat tuottavat itsestään selvemmin vastapuhetta aktivoimiselle. Seuraavissa puheotteissa tuotetaan merkityksiä nuorten aikuisten aktivoinnista.

*T: niin miten sää ymmärrät, tai mitä sulla tulee mieleen termistä nuorten aikuisten aktivointi? (naurua), \_ \_ tai mitä se sun mielestä on, aktivointi on, nuorten aikuisten aktivointi?*

*H3: siis ei, siis lähtökohtana mulle tulee mieleen siitä se että, joku makaa kotona, eikä se lähde käyntiin aamulla [T: niin] se ei nouse sängystä, se ei pääse ulos ovesta, se ei jaksa vastata puhelimeen, kun kaverit soittaa, saati niin että se itte soittais jolle kulle [T: niin] vähän niin kun se alkaa olla jo ihan terveydenhoitokamaa ja sitten lähetään niin kun aktivoimaan sieltä, että ole nyt aktiivinen. Se on se selanen termi, mikä niille täytyy keksiä [T: niin joo] ja sitten mää ymmärrän sen niin, että \_ aktivointi tarkoittaa sitä, että saadaan ihmiset **hakemaan** ja sitten niistä osa **valitaan** näihin tarjolla oleviin **toimenpiteisiin**.*

*H5: \_ \_ joo-o, osalla liittyy, mut osalla silleen, että riippuu, mikä se asiakkaan tilanne on, että onko hän niin kuin kuinka (huokaus). Kun osalla saattaa olla jotain terveydellisiä sitten niin kun juttuja, mitä pitäis eka hoitaa ja muuta. Että ei oo välttämättä sellaista niin kun koulutuspaikan, tai*

*oo kykenevä sellaseen niin kun lähtemään mukaan. [T: joo] että silloin ne esimerkiksi ne suunnitelmat painottuu niihin \_ et pitää hakeutua omalääkärille tai milenterveystoimistoon, tai johonkin tällaiseen. Sitten sitä päihdepuolen..*

Aktivointi ilmenee puheessa sosiaalityöstä erillisenä, kun aktivoinnista kysytään suoraan. Aktivointikysymys saa aikaiseksi vastareaktion. Palvelusuunnitelmien aktivoinnilla käsitetään asiakkaan ehdoilla -diskurssin mukaisesti muut keinot, kuin pakottaminen toimenpiteisiin, tai koulupaikkaan. Aktivointiin liitetään ohjaaminen, opastaminen ja motivointi. Payne (2005, 58-59) sosiaalityön teoriajaottelun mukainen voimavarakeskeinen malli (sosiaalis-yhteisöllinen teoria) on lähellä asiakaskeskeisyyden periaatetta. Voimavarakeskeisen mallin mukaan sosiaalityöntekijän tehtävä on opastaa ja lisätä asiakkaiden tietämystä, ei pakottaa. Mallin mukaan asiakas on elämänsä paras asiantuntija ja tietäjä.

Aineistoesimerkkeihin pohjautuen, puhuttaessa palvelusuunnitelma-asiakkuudesta, jännite syntyy aktiivisen asiakkuuden ja asiakaslähtöisen diskurssin välille. Puhuttaessa palvelusuunnitelmista asiakkuutta rakennetaan eri diskursseista käsin ja rakentumiseen vaikuttaa useat seikat. Paynen (2005, 17-19) konstruktionistisen käsityksen mukaan sosiaalityöhön vaikuttaa eri alueet. Sosiaalityössä on aina läsnä työntekijä-asiakassuhde, organisaation ja työskentelevien alaisten välinen vuorovaikutus sekä laajimpana poliittinen ja ideologinen yhteiskunnan ilmapiiri.

Sosiaalityön ammattieettinen itsestään selvänä pidetty asiakkuuden ymmärtäminen yksilöstä, subjektista rakentuvana, tulisikin ymmärtää laajemmin. Sosiaalityön itsestään selvänä pidetyssä ammatti-ideologisessa diskurssissa asiakkaat kohdataan itsenäisinä subjekteina ja tavoitteena on pidetty tasavertaiseen kumppanuuteen perustuvaa suhdetta asiakkaaseen. Subjektivoinnin ohella, asiakkuus, poikkeavuus ja siihen kytkeytyvät ongelmat tulisi ymmärtää objektivoinnin kautta, johon liittyy asiakkaan ja ongelmien normalistamisen tavoite. Normalistamisen tavoite on saada asiakkaat osaksi yhteiskuntaa ja sen toimia. Asiakkuuden objektivointi ja subjektivointi ovat molemmat läsnä sosiaalityön ammatin institutionaalisissa käytännöissä. Sosiaalityössä usein kohdataan ihmisiä, jotka eivät täytä yhteiskunnan normeja. Asiakkaat kohdataan itse vastuullisina omasta elämästään ja valinnoista, subjekteina. (Juhila 2009, 52-60.) Riskinä yksilöllisyyttä korostavassa yhteiskunnassa on se, että sosiaaliset riskit yksilöllistyvät (Jokinen & Saaristo 2006, 142).

## 6. Johtopäätökset

### 6.1. Tutkimustulosten yhteenvetoa

Merkityksiä palvelusuunnitelmille tuotetaan useasta diskurssista käsin. Aineistossa selvimmän ilmeneviä diskursseja ovat ammatillisuus-, asiakaslähtöisyys-, aktivointi- ja organisatorinen -diskurssit, joilla merkityskokonaisuutta rakennetaan. Analyysiosuudessa pyrin tuomaan esiin ne moninaiset merkitykset, joilla käsitystä palvelusuunnitelmasta, asiakkuudesta ja siihen liittyvistä tavoitteista rakennetaan.

Teoriaosuuden eri tasot, reunaehdot vaikuttivat tutkimuskysymysten laadintaa. Tutkielmani teoriaosuudessa avaan keskeisiä käsitteitä ja analyysin kontekstia; nuoriin aikuisiin kohdentuvaa aktivointikeskustelua, syrjäytymisenehkäisyä aktivoinnin keinoin, sosiaalityön ammatillisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen liittyviä merkityksiä. Tuon jo teoriaosiossa esiin yhteiskunnan elämänpolitiikan mukaisen käsityksen elämän episodimaisuudesta ja ennalta arvaamattomuudesta, mikä vaikeuttaa pitkän tähtäimen suunnitelmien laadintaa.

Tutkielmassani on kaksi tutkimuskysymystä. Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä, millaisena työvälineenä sosiaalityöntekijät merkityksellistävät palvelusuunnitelmat osana nuorten aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä, tuon esiin *mitä* merkityksiä sosiaalityöntekijät tuottivat palvelusuunnitelmaprosessille, asiakkaan, työntekijän ja organisaation rooleille sekä yhteiskunnassa vallalla olevalle aktivointikeskustelulle. Lisäksi olen tarkastellut toisen tutkimuskysymykseni mukaisesti siinä, *miten* aineistossa esiintyvät neljä keskeistä diskurssia ovat suhteessa toisiinsa?

#### 6.1.1 Neljä diskurssia rakentamassa merkityskokonaisuutta palvelusuunnitelmasta

Asiakaslähtöisyys -ja aktiivinen asiakkuus -diskurssit ovat yhtä vahvassa asemassa sosiaalityöntekijöiden puheessa. Diskurssien esiintyminen vaihtelee esitetyistä kysymyksistä riippuen. Puheessa ilmenee organisaation asettamat tavoitteet etäisinä ohjeistuksina, yhteiskunnan vaatimukset työlle sekä merkityksillä vahvistetaan myös sosiaalityön ammatillisuutta. Tarkemman kuvan diskurssien välisistä valtasuhteista saisi laskemalla diskurssien esiintymistiheyden aineistosta. Pro gradu -tutkielman rajallisuuden vuoksi, en laskenut ja taulukoinut diskurssien

esiintymiskertoja aineistosta. Esiintymiskertojen määrät olisivat antaneet tarkemman kuvan merkityksistä, joilla on eniten valtaa ja joilla rakennetaan kokonaiskuvaa palvelusuunnitelmista.

Olen nimennyt organisaation roolia avaavan diskurssin organisatoriseksi -diskurssiksi, koska organisaatio näyttäytyy puheessa etäisenä verrattuna käytännön kentällä toteutettavaan asiakastyöhön. Organisaation hallinnossa työskentelevien työtehtävät ovat osin epäselviä. Organisaatio ilmenee puheessa hierarkkisesti korkeammalla tasolla, päätöksentekopaikkana ja työn ohjeistajana. Etäisyyspuheeseen liittyy tilastointikysymys. Organisaation tiedetään seuraavan palvelusuunnitelmien määriä ja tilastoivan suunnitelmia, mutta sosiaalityöntekijät eivät seuraa säännöllisesti tilastoja, eivätkä tiedä paljonko suunnitelmia on tehty. Toimeentulotukipäätösten määriä ainoastaan seurataan ja sosiaalityöntekijät saavat näistä tilastot. Organisaation odotukset palvelusuunnitelmille ja niiden tavoitteille ilmenevät osin epäselvinä. Tampereella työskentelevät sosiaalityöntekijät kuitenkin tuottavat organisaation hallinnolle ominaista tilaaja-tuottajamallin mukaista puhetta. Puheessa esiintyy termi "tilaaja" ja "tilaajan asettamat tavoitteet työlle".

Akseli-hankkeessa palvelusuunnitelmia kehitettiin käytännön sosiaalitoimistojen työssä Tampereella ja useissa Tampereen seutukunnissa. Palvelusuunnitelmat ovat tutkielmani tulosten mukaan vahvasti sosiaalityöntekijöiden omaa ammatillisuutta tukeva työväline. Organisaation hallinnon rooli palvelusuunnitelmajärjestelmässä on resurssien antajan rooli, työn seuraaja ja valvoja. Samaa asiakastyöntodellisuutta nuorten aikuisten auttamiseksi ei jaeta organisaation ja sosiaalityön välillä. Organisaatio ei näyttäyty puheessa kuitenkaan uhkana, eikä sillä ole suoraa vaikutusta asiakastyöhön. Kriittistä puhetta tuotetaan pääosin liittyen organisaation etäisyyteen suhteessa asiakastyöhön.

Tutkielmani tulosten mukaan isoimmat sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaamat ristiriidat eivät aiheudu organisaation aiheuttamista rajoituksista. Mäntysaari (1991, 256) toteaa tutkimustuloksissaan keskeisimmän ristiriidan sosiaalitoimistoissa toteutettavassa sosiaalityössä löytyvän sosiaalihuollon yhteiskunnallisten tavoitteiden ja sosiaalityöntekijöiden sosiaalityön eettisten periaatteiden väliltä. Aktivointi on yksi yhteiskunnassa vallalla oleva sosiaalityötä koskettava tavoite. Nuoret aikuiset tulisi saada osallisiksi ja vastuullisiksi elämästään työn, koulutuksen ja harjoittelujen kautta. Palvelusuunnitelmiin liitetään myös yhteiskunnassa, esimerkiksi lainsäädöissä, olevat aktivointivelvoitteet.

Aktivointivaateeseen liittyy pyrkimys konkreettisoin keinoin ohjata nuoria aikuisia koulutuksiin ja työhön. Aktivointipuhetta tuotetaan eri kohdissa aineistoa, kuten kohdissa, joissa haastateltavat tuottavat peruserkityksiä suunnitelmaprosessista ja suunnitelman kohderyhmästä, nuorista aikuisista. Kohderyhmäksi luonnehditaan kouluttamattomat, alle 25-vuotiaat, joilla ei ole työ- tai harjoittelukokemusta ja joiden tilannetta tulee seurata säännöllisesti. Organisaation ohjeet ja tavoitteet nousevat esiin aktivointi -diskurssissa. Organisaatio on määritellyt kohderyhmän, jolle suunnitelmat on tarkoitettu. Aktivointi -diskurssissa toimijoista, sosiaalityön asiakkaista puhutaan helposti passiivissa. Asiakkaat nähdään homogeenisena joukkona, johon tulee kohdentaa toimenpiteitä. Nuoria aikuisia vastuullistetaan aktivoinnin keinoin. Sosiaalityön kohderyhmästä ei tuoteta puhetta ainoastaan sosiaalityön ammatillisuutta vahvistavassa diskurssissa. Aktivointitavoite on suunnattu nuorille aikuisille.

Työvoimapolitiikka jakautuu aktiiviseen ja passiiviseen. Passiivisessa työmarkkinaturvajärjestelmässä taataan työttömyyden aikainen toimeentulo. Aktiivisen työvoimapolitiikan tavoitteena on luoda työllistymistä tukevia toimia ja työllistää työttömät eri koulutuksien kautta palkkatyöhön. Välimaa viittaa väitöskirjatutkimuksessaan Mika Ala-Kauhaluoman tutkimuksen (2007) tuloksiin, joiden mukaan aktivoinnin kohderyhmä usein valikoituu. Aktivointitoimenpiteisiin valitaan usein helpommin työllistyviä henkilöitä, usein nuoria, jotka ovat olleet vähemmän aikaa työttömänä. Aktivoinnista näyttää hyötyvän eniten nuoret työttömät työnhakijat. Välimaan tutkimustulosten mukaan työvoimatoimiston työntekijän haastattelussa ikä rajoitti työn saamista. Työnantajat suosivat työvoimatoimiston työntekijän mukaan useimmin nuorempia työnhakijoita (Välimaa 2011, 70, 83-86, 107.) Sama nuoriin aikuisiin panostaminen näyttää toteutuvan palvelusuunnitelmissa tällä hetkellä. Palvelusuunnitelmien teko on kohdennettu haastattelemisani toimipisteissä suurelta osin alle 25-vuotiaille nuorille aikuisille.

Liitän *kontrollipuheen* aktivointi -diskurssiin. Kontrolloinnin avulla sosiaalityöntekijät käyttävät valtaa asiakkaisiin nähden ja tavoitteena on nuorten aikuisten aktivoiminen, motivoiminen ja sitouttaminen palvelusuunnitelmissa sovittuihin tavoitteisiin. Puheessa sosiaalityön asiakkuuteen kytkeytyy suunnitelmien seuraaminen. Jos suunnitelmat toteutuvat ja asiakas täyttää asetetut tavoitteet, sosiaalityön asiakkuus päättyy. Palvelusuunnitelma-asiakkuudessa kontrollipuhe rakentuu suunnitelmien seuraamisella, tavoitteiden asettamisella ja laajemmin aktivointiin tähtäävällä työotteella.

Kontrollipuheen taustalla on ilmeisenä sosiaalihuollon viimesijaisuus, kuten toimeentulotuki, ja tarveharkinta. Hyvinvointivaltion -tai yhteiskunnan sosiaalipolitiikkaan kuuluu myös kontrolli. Sosiaalipolitiikalla on tehtäviä, jotka liittyvät turvaan ja huolenpitoon, mutta myös tehtäviä, joihin lukeutuu yksilöiden kontrollointi, sopeuttaminen ja normalisointi (Jokinen & Saaristo 2006, 128). Anttonen ja Sipilä (2000, 167-175) pohtivat universalismin toteutumisen mahdollisuutta sosiaalipalveluissa. Julkisiin sosiaalipalveluihin liitetään helposti terveystalvelujen tavoin universalismin käsite. Anttonen ja Sipilä kyseenalaistavat universalismin mukaisen palvelun ja toteavat sosiaalipalvelujen kohdalla universalismin olevan harvinaista. Suuri osa sosiaalipalveluista sisältää tarveharkintaa, ne ovat viimesijaisia ja palvelun tarpeen arvioivat ammattilaiset.

Työntekijällä on tarpeen arvioinnissa keskeinen rooli. Vaarana työntekijä keskeisessä asiantuntijuudessa on asiakkaan osallisuuden ja mielipiteiden sivuttaminen. Juhilan (2006, 84-85) mukaan syrjäytyneiden yhteiskuntaan liittämistavoitteessa valta on sosiaalityöntekijällä ja tällöin voidaan puhua vertikaalisesta asiantuntijuudesta. Vertikaalisuudessa asiantuntijuus on sosiaalityöntekijällä, joka jäsentää asiakkaan tilanteen, tarvittavat muutokset ja toimenpiteet muutosten saavuttamiseksi. Sosiaalityöntekijä tulkitsee asiakkaan tilannetta valtakulttuurista käsin, jonka määrittämiin tavoitteisiin asiakas tulee liittää. Asiakkaan asema ja rooli on näin alisteinen asiantuntijan rooliin nähden. Samoin aktivointi -diskurssissa puhuttaessa, työntekijä näyttäytyy asiakkaan tilanteen arvioijana, tavoitteiden valvojana sekä seuraa niiden toteutumista. Kontrolli näyttää kuuluvan palvelusuunnitelmaprosessiin osana julkista viranomaistyötä. Kontrolli jäsentyy helposti itsestään selvänä ja perusteltuna osana sosiaalityötä ja sen organisaatiota, erityisesti sosiaalitoimiston työhön kuuluvana asiana (Jokinen 2008, 120, 127). Herää kuitenkin kysymys, lähenevätkö aikuissosiaalityön käytännöt osin työvoimaviranomaisten työ- ja koulutusmarkkinoille tähtääviä käytäntöjä ja täten työvoimapolitiikkaa?

Aktivointipuhetta tuotetaan kysymysten yhteydessä, joissa suoraan ei kysytä aktivoinnista. Aktivointipuhetta ei esiinny, tai esiintyy niukasti, kun kysyn aktivoinnista osana palvelusuunnitelmien tekoa. Aktivoinnin vastaista puhetta tuotetaan eniten tilanteissa, joissa kysyn suoraan aktivointitavoitteista, kuten pyritäänkö palvelusuunnitelmilla aktivoimaan nuoria aikuisia?

Nuorten sosiaalistumiseen ja kiinnittymiseen työmarkkinoille vaikuttavat välittömästi ja usein läheisimpänä nuorten aikuisten perhe ja ystäväpiiri. Välillisiä intressitahoja ovat opinto-ohjaajat, työnantajat ja työvoimaviranomaiset, joilla on vaikutuksensa nuorten aikuisten osallistumisessa työ- ja koulutusmarkkinoille. (Ek & Saari & Viinamäki & Sovio & Järvelin 2004, 25-26.)

Tutkielmassani sosiaalityöntekijät eivät mieltäneet palvelusuunnitelmia pelkästään keinona aktivoida nuoria työmarkkinoille. Työ- ja elinkeinotoimiston tehtäviin liitettiin vahvemmin puheessa työllistymistavoitteet.

*Eronteot* Työ- ja elinkeinotoimiston kanssa toteutettaviin suunnitelmiin ja etuuskäsittelijöihin nousevat vahvasti esiin puheessa palvelusuunnitelmien tavoitteista ja pyrkimyksistä aikuissosiaalityössä. Puheessa tuotetaan erontekoja työvoimaviranomaisiin ja perus toimeentulotukipäätöksiä tekeviin etuuskäsittelijöihin. Ammatillisuus -diskurssissa tuotetaan erontekoja toimeentulotuen käsittelyyn erityisesti vastapuheen kautta. Vastapuhetta diskurssissa syntyy byrokratiatyöhön, liukuhinnamaiseen toimeentulotuen käsittelyyn, pakkotoimenpiteille, pakkoaktivoinnille ja toisiin organisaatioihin.

Diskurssissa erontekoja tuotetaan lisäksi asiakasryhmäjaottelun kautta. Palvelusuunnitelmat mielletään työväliseen kohdata vaativia, moniongelmaisia asiakkaita. Sosiaalityön asiakkuuteen liitetään asiakkaat, joilla on rahavaikeuksien lisäksi muita ongelmia. Toimeentulotukihuollollinen ja sosiaalityön kehys ovat ristiriidassa. Aikuissosiaalityöhön liitetään puheessa muutakin kuin toimeentulotuen käsittely. Palvelusuunnitelma-asiakkuus rakentuu syvällisestä, paneutuvasta työotteesta ja asioiden perusteellisesta kartoituksesta

Palvelusuunnitelma-asiakkuus ei saanut merkityksiä vain aktivointi -diskurssista käsin. Merkityksiä tuotettiin myös asiakaslähtöisyys -diskurssissa. Asiakaslähtöisyys -diskurssissa ja ammatillisuus -diskurssissa ilmenee samankaltaista puhetta. Eronteot ovat keskiössä myös palvelusuunnitelmia asiakkaan ehdoilla -diskurssissa. Erontekoja tuotetaan pakkokeinoihin, aktivointiin ja kontrolliin. Asiakaslähtöisyyttä vahvistetaan tuottamalla erontekoja eri organisaatioihin, pääosin Työ- ja elinkeinotoimistoon. Erityisesti vastapuhetta tuotetaan pyydettyä vertaamaan palvelusuunnitelmia aktivointi- tai työnhakusuunnitelmiin. Asiakaslähtöisyys -diskurssissa sosiaalityöntekijöiden puheessa ilmenee, miten sosiaalityöntekijät mieltävät organisaatioiden tavoitteet ja tavat kohdata asiakkaita erilaisina. Suunnitelmien tavoitteet käsitetään hyvin erilaisina, aktivointisuunnitelmiin liitetään helpommin kontrolli, toimenpiteet ja pakkokeinot. Palvelusuunnitelmat saavat pehmeämpiä merkityksiä.

Asiakaslähtöisyys -diskurssista puhuttaessa asiakkaan oikeudet, mielipiteet, motivaatio ja oma halu korostuvat. Palvelusuunnitelma merkityksellistyy henkilökohtaisena suunnitelmana, jonka sisältö vaihtelee yksilöiden välillä. Niillä ei pyritä vain kartoittamaan rutiininomaisesti tilannetta

palvelusuunnitelmien mallipohjan mukaisesti. Palvelusuunnitelmaprosessissa asiakas kohdataan yksilönä ja asiakkaan voimaannuttaminen on olennaista, ei vain vastuullistaminen eri toimenpitein. Asiakkaan tukija, mukana-kulkija, auttaja, motivoija ja ohjaaja kuvastavat sosiaalityöntekijän roolia tässä diskurssissa. Asiakaslähtöisestä diskurssista tarkasteltuna, suhde asiakkaaseen on tasa-arvoinen. Pekka Ruotsalainen (2000, 9) toteaa asiakkaiden vaativan ja odottavan saavan yhä enemmän yksilöllisiä tarpeita vastaavia palveluja ja tasavertaisuutta palvelujen saatavuudessa. Palvelusuunnitelmien yksi tavoite on suunnitelmien yksilöllisyys ja asiakkaan mielipiteiden esiintuominen. Julkiselle sektorille on kuitenkin haaste taata palvelut tasavertaisina kaikille niitä haluaville.

Pohjolan (1994, 89-114) nuoriin aikuissosiaalityön ja toimeentulotukea saaviin asiakkaisiin kohdentuvassa tutkimuksessa, todetaan sosiaalityön tärkeys erityisesti elämän taitekohdissa. Syrjäytymisuhkia Pohjolan mukaan on selkeimmin peruskoulun jälkeen sekä työmarkkinoille siirryttäessä, jolloin nuoret aikuiset kohtaavat kilpailuyhteiskunnan haasteet. Näissä muutoskohdissa sosiaalityöllä on tehtävänsä. Nuoren aikuiset tarvitsevat puskureita, jotka kantavat muutosjaksojen yli. Nuoret aikuiset voivat kohdata yhä useammin muutosjaksoja elämässään. Palvelusuunnitelmien kohdentumisessa nuorille aikuisille on Pohjolan tutkimukseen viitaten perusteensa, vaikka yhteiskunnan episodimaisuuden ja ennustettavuuden vähentymisen vuoksi, muutokset ja taitekohdat voivat koskea eri ikäluokkia aikaisempaa useammin. Tutkielmani sosiaalityöntekijät pitivät palvelusuunnitelmia kuitenkin merkityksellisimpinä juuri nuorten aikuisten kanssa työskenneltäessä.

Koulutus- ja työmarkkinoilla tapahtuneet muutokset muokkaavat yksilöiden elämisen reunaehdoja, erityisesti yksi näistä muutoksista on ollut työsuhteiden muuttuminen lyhytaikaisiksi 1990-luvulla, jonka vuoksi nuorten aikuisten elämässä korostuu episodimaisuus (Ellen & Saari & Viinämäki & Sovio & Järvelin 2004, 16). Elämän episodimaisuuden korostuminen ja nopeat muutokset eivät koske vain työelämää. Ihmisten elämänkaareen mahtuu useita epävakauden aikoja ja epävakaistuminen koskee työ-, että vapaa-aikaa. Työelämässä suositaan episodimaisuutta, mikä vaikuttaa muuhunkin elämään. (Jokinen & Saaristo 2006, 106-107.) Episodimaisuus ja yleinen epävakaus yksilöiden elämässä on myös haaste palvelusuunnitelmien laadinnalle. Episodimainen elämäntyyli vaikeuttaa elämänpolitiikan ihanteen mukaisesti kokonaisvaltaista kohtaamista sosiaalityössä, koska asioiden ennustettavuus vähenee.

### 6.1.2 Asiakkuuden jännitteiset merkitykset

Analyysin toisessa osiossa keskiössä olivat neljän diskurssin; ammatillisuus-, asiakaslähtöisyys-, aktivointi- ja organisatorisen -diskurssien suhteet toisiinsa. Jännitteitä muodostuu selkeimmin organisatorisen- ja ammatillisuus -diskurssien sekä asiakaslähtöisen- ja aktivointi -diskurssiparien välille. Asiakkuutta rakennetaan ammatillisista tavoitteista ja organisaation tavoitteista käsin.

Sosiaalityön ammatillisuutta vahvistetaan tuottamalla asiakaslähtöistä puhetta, jossa asiakkaan motivoiminen ja voimaannuttaminen on olennaista. Organisaatio näyttää asettavan tietyt perustavoitteet palvelusuunnitelmien laadinnalle ja sosiaalityölle. Merkityksiä rakennetaan osana tiettyä kontekstia, sosiaalihuollon organisaatiota, ja organisaatio asettaa työlle reunaehdot. Asiakastyössä syntyy jännite kahden diskurssin välillä. Asiakastyöhön vaikuttaa toisaalta organisaation tavoite siirtää nuoret aikuiset pois toimeentulotukiasiakkuudesta, ja toisaalta asiakastyö rakentuu ja pohjautuu sosiaalityön ammatillisiin lähtökohtiin.

Asiakastyössä ilmenevä toinen jännite muodostuu selkeästi kahden diskurssiparin, asiakaslähtöisyys- ja aktivointi -diskurssin välille. Aktivointiin viittaa normaalistamistavoite. Asiakkuutta rakennetaan sen varaan, mikä yhteiskunnassa on sallittua ja hyväksyttävää. Asiakkaaseen kohdistuvilla rooliodotuksilla vahvistetaan normaaliuskäsityksiä. Asiakas on täyttänyt palvelusuunnitelman odotuksen, jos on hakeutunut itse koulutuksiin tai työhön ja pitää sovituista sopimuksista kiinni. Jo palvelusuunnitelma-ajasta tiedottaminen näyttää sisältävän kontrollin elementtejä. Asiakasta ei aina suoraan informoida tulevasta suunnitelma-ajasta.

Eronteot ovat asiakaslähtöisyyttä vahvistettaessa myös keskeisessä roolissa. Palvelusuunnitelmat saavat asiakaslähtöisiä merkityksiä, jossa eroa tehdään toimeentulotuen käsittelyyn liittyviin pakkokeinoihin. Asiakkuus rakentuu vahvasti kahdesta diskurssista käsin. Asiakkaalta odotetaan aktiivisuutta, sitoutumista ja vastuuta. Toisaalta palvelusuunnitelmiin liitetään vahva asiakaslähtöisyys, henkilökohtaisuus, vähäinen kontrolli ja sosiaalityöntekijät tuottavat useassa kohdassa erontekoja ja vastapuhetta pakkokeinoihin sekä aktivointitavoitteisiin.

Voidaan puhua tavoite ja realistisen puheen välisestä jännitteestä. Tavoitepuheessa tuotetaan asiakaslähtöistä puhetta ja palvelusuunnitelmia toteutetaan sosiaalityön etiikkaan ja ammatillisiin lähtökohtiin pohjautuen. Realismipuheessa organisaation resurssit ja tavoitteet palvelusuunnitelmien laadinnalle nousevat helpommin esiin. Liitän aktivointitavoitteet, työllistämisen, eri toimenpiteet, koulutukset ja sitoutumisen tavoitepuheeseen. Yhteiskunnan

tavoitteena näyttää olevan nuorten aikuisten aktivoiminen. Julkisiin palveluihin liittyy aina jonkin asteinen valvonta ja asiakkaan tilanteen seuraaminen. Sosiaalitoimen kohtaamisissa on usein läsnä sekä tuki, että kontrolli.

On vaikea sanoa, mikä neljästä diskurssista ilmenee hegemonisimpana aineistossa palvelusuunnitelmista puhuttaessa. Hegemoniset diskurssit voi erottaa muista diskursseista, diskurssien esiintymismääriä laskemalla tai kiinnittämällä huomioita siihen, miten itsestään selvänä ja vaihtoehdottomampana jokin diskurssi esiintyy aiheistossa (Jokinen & Juhila 1993, 81). Kiinnitin huomioita analyysivaiheessa esiintymistiheyttä enemmän diskurssien vaihtoehdottomuuteen ja itsestään selvyteen. Näin tarkasteltuna, mikään yksittäinen diskurssi ei esiinny aineistossa muita diskursseja selkeästi vahvempana, hegemonisempana.

### 6.1.3 Tutkimusprosessin reflektointia

Tutkielman tavoite oli paikantaa sosiaalityöntekijöiden puheesta merkityksiä, joita he palvelusuunnitelmaprosessille antoivat. Haastattelut on tehty kesän 2010 ja syksyn 2010 aikana Ylöjärven ja Tampereen kaupunkien sosiaalitoimistoissa. Haastattelut on purettu nauhalta ja nauhalla olevat haastattelut on tallennettu kotitietokoneelle. Haastatteluun osallistuneille lähetetään sähköpostilla valmis pro gradu -tutkielmani. Haastatteluja on tehty viisi kappaletta ja koen sen olevan riittävä määrä. Haastattelujen määrän katsotaan olevan riittävä, kun haastateltavilta tuottavat toistoa aihealueista (Eskola & Vastamäki 2010, 42). Viidennen haastattelun jälkeen toistoa kysytyihin aihealueisiin ilmeni riittäväsi ja merkityksiä palvelusuunnitelmista nousi esiin aiheistosta. Haastattelu on litteroitu tarkasti ja analyysi alkoi litteraatioiden lukemisella ja aihealueiden määrittelyllä. Vaarana nauhoitetun aineiston litteroinnissa ja havaintojen tekemisessä on liikojen havaintojen tekeminen aineistosta. Liikojen havaintojen tekeminen aineistosta, tekee analyysistä sekavan ja pinnallisen. (Silverman 2000, 44.) Pyrin välttämään liiallisten havaintojen tekemisen ja pinnallisuuden syventymällä tiettyihin aihealueisiin, joita olen käsitellyt tutkielman teoriaosuudessa.

Kaikessa tutkimuksessa tulee ottaa kantaa tutkimuksen objektiivisuuteen, tulosten luotettavuuteen ja yleistettävyyteen ja validiteettiin eli tulosten pätevyyteen, totuuteen ja pysyvyyteen. Tieteen objektiivisuus vaatimuksen toteutumiseen vaikuttaa muun muassa seuraavat seikat; tutkimuskohteen tulee olla tutkijan mielipiteistä riippumaton, tieteellinen tieto syntyy

vuorovaikutuksessa tutkijan ja kohteen välillä sekä itse tutkimuskohde on tärkeä, ei vain lähteet tai esimerkiksi auktoriteetit. Lisäksi tutkijayhteisössä käytävä keskustelu vahvistaa tulosten objektiivisuutta. (Aaltola 2001, 16-17.) Tutkimuskohteenä palvelusuunnitelmat ovat itselleni osin tuttuja, koska olin niitä työssä laatinut. Haastattelukysymysten laadinnassa hyödynsin työkokemustani ja laadin kysymykset osin itseä askarruttavien aiheiden pohjalta. Haastattelutilanteessa en tuonut esiin omia mielipiteitäni palvelusuunnitelmaan liittyvistä aihealueista. Kokemani mukaan vuorovaikutus haastateltaviin sosiaalityöntekijöihin oli luontevaa sekä luottamuksellisen suhteen mahdollisti oma saman alan koulutus ja tuttuus työpaikalla (Tampereella). Ylöjärvellä tehtävässä haastattelussa koin luottamusta edistävä yhteisen työkokemuksen sekä aikuissosiaalityön kentän ja työtapojen tuntemuksen.

Tutkimuskysymykset voivat täsmentyä aineiston keruun tai analyysin aikana (Moilanen & Räihä 2001, 51). Ensimmäisen tutkimuskysymyksen laadin ennen aineiston keruuta. Toinen tutkimuskysymyksistä tarkentui aineiston analyysin edetessä, kun havaitsin kiinnostavaksi analysoida diskurssien välisiä suhteita ja mahdollisia jännitteitä diskurssien välillä. Jännitteet kuvaavat mielestäni tarkemmin sitä, miten moninaisia merkityksiä palvelusuunnitelmat saavat ja miten erilaiset lähtökohdat merkitysten antoihin vaikuttavat.

Aineiston ja teorian suhde ja vastaavuus herättää pohdintaa. Laadullisessa tutkimuksessa tulosten yleistettävyyttä voidaan parantaa vertaamalla tuloksia vastaaviin ilmiöihin ja selityksiin toisista tutkimuksista. Tulosten yleistettävyys lisääntyy muun muassa viittaamalla ja tuomalla ilmiöiden samankaltaisuutta esiin suhteessa toisiin tutkimuksiin. Aineistoa tulee tutkia suhteessa kehittymässä olevaan teoriaan ja tutkimusprosessin edetessä teoriaa kehitetään koko ajan vuorovaikutuksessa aineistoon. (Moilanen & Räihä 2001, 51-65; Kiviniemi 2001, 74-77.) Tutkielmani teoria vaikutti tutkimuskysymysten laadintaan ja tätä kautta aineistossa ilmenevät merkitykset vastasivat teoriaosuutta. Merkityksiä tulee kuvata aineistolähtöisesti ja mahdollisimman riippumattomina teoriasta. Merkitysten kuvausta seuraavassa teoreettisessa tulkintavaiheessa kuvausta peilataan teoriaan. (Moilanen & Räihä 2001, 51.) Lähestyin aluksi aineistoa puhtaasti aineistolähtöisesti, vaikka puolistrukturoidut haastatteluteemat ohjasivat aineistonlukua. Analyysin tarkentuessa teoriaosuus tuki analyysin etenemistä ja merkitysten tulkintaa. Teoriaosuuteen en tehnyt kuitenkaan muutoksia analyysivaiheessa.

Tulosten validiteettia, pätevyyttä, totuudenmukaisuutta, voi lisätä muun muassa taulukoimalla ja laskemalla tuloksia, aineistoesimerkein, perusteellisella ja huolellisella aineiston käsittelyllä sekä

poikkeavuuksien huomioimisella. Lisäksi diskurssianalyttisen tutkimuksen tulokset ovat vahvimmillaan, kun ne kuvaavat ilmiön laatua monipuolisesti, tuovat esiin syy-seuraussuhteita, valottavat sosiaaliseen toimintaan liittyviä prosesseja, ehtoja, sääntöjä ja seurauksia sekä historiallisia juonteita ja konteksteja. (Silverman 2000, 188; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 170.) Tutkielmassani on runsaasti aineistoesimerkkejä jokaiseen diskurssiin liittyen. Olen tuonut esiin mahdollisimman monipuolisesti merkityksiä, joilla selvimmin rakennetaan kuvaa palvelusuunnitelmista. Selkeitä poikkeavuuksia ei ilmene puheessa, mutta tuon esille tuotettujen merkitysten moninaisuuden, joista palvelusuunnitelmat rakentuvat. Pro gradu -tutkielman rajallisuuden vuoksi diskurssien esiintymistiheyttä ei ole laskettu ja taulukoitu. Olen pyrkinyt tuomaan esiin ehtoja, sääntöjä ja syitä, jotka vaikuttavat ja ovat läsnä palvelusuunnitelmien laadinnassa.

## 6.2 Lopuksi

Sosiaalityöntekijöiden omat systemaattiset suunnitelmat aikuissosiaalityössä ovat vielä suhteellisen uusi asia. Aktivointisuunnitelmia on toteutettu jo pidemmän aikaa yhdessä Työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden kanssa. Vammaispalveluissa, vanhusten palveluissa ja lastensuojelussa esimerkiksi laaditaan asiakkaille suunnitelmia. Suunnitelmallisuus, dokumentoinnin systematisointi ja asiakkaiden sitouttaminen suunnitelmiin on lisääntymässä myös aikuissosiaalityössä. Muutosalttiissa ja episodimaisuutta korostavassa yhteiskunnassa on olennaista tutkia sosiaalityön työvälineitä ja tukitoimia, joilla autetaan nuoria aikuisia pääsemään elämän taitekohdista yli ja estetään syrjäytymistä esimerkiksi työelämästä, sosiaalisista verkostoista ja palveluluista. Suunnitelmallisuutta aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalitoimiston sosiaalityössä on ajankohtaista ja tärkeää siksi tutkia.

Mari Selin-Kivenvuori on käsitellyt sosiaalityön syventävienopintojen harjoittelun harjoitteluanalyysissä sosiaalityöntekijöiden käsityksiä palvelusuunnitelmista. Selin-Kivenvuori haastatteli Tampereen kaupungin aikuissosiaalityöntekijöitä, jotka olivat eri työntekijöitä, joita itse haastattelin tutkielmaani. Haastateltavat mielsivät palvelusuunnitelmat selkeänä tilanne- ja kartoitusvälineenä, konkreettisena työvälineenä, osana sosiaalityön prosessia ja asiakasta voimaannuttavina. Kielteisinä puolina sosiaalityöntekijät pitivät suunnitelmia vain kapeana mittarina, keinotekoisena välineenä asiakkaan kohtaamisessa, poikkileikkauksena asiakkaan tilanteeseen ja kokivat suunnitelmien aiheuttavat lisätyötä, koska suunnitelmat on kirjattava eri

paikkaan, kuin muu asiakasdokumentointi. Lisäksi sosiaalityöntekijät kertoivat asiakaskuntaan sisältyvän niin sanottuja sosiaalihuollollisia asiakkaita, joille ei voi laatia suunnitelmia.

Selin-Kivenvuoren raportin mukaan sosiaalityöntekijät suhtautuvat palvelusuunnitelmiin vielä varauksellisesti. Selin-Kivenvuori totetaa aikuissosiaalityötä mitattavan enenevässä määrin palvelusuunnitelmien määrällä ja vähenevässä määrin tehtyjen toimeentulotukipäätösten määrällä. (Selin-Kivenvuori 2011). Palvelusuunnitelmat ovat yksi työväline asiakkaan kohtaamisessa. Käsityksiä palvelusuunnitelman soveltuvuudesta asiakastyössä olisi hyvä tutkia lisää, myös asiakkaiden kertomana.

Tutkielman tulokset herättävät kysymyksiä. Suurin kysymys on, pystytäänkö suunnitelmallisella sosiaalityöllä ehkäisemään nuorten aikuisten syrjäytymistä ja edistämään laaja-alaisesti yhteiskuntaan osallistumista? Nuorten aikuisten syrjäytymiseen vaikuttavia tekijöitä on varmasti useita, muun muassa vaikeudet asumisessa, elinympäristössä, ihmissuhteissa, taloudessa ja terveydelliset ongelmat. Syrjäytymisen käsitteellisenä vastakohtana on osallisuuden lisääminen, jossa hyvinvointivaltion ammateista sosiaalityön keskeisiin tehtäviin kuuluu yksilöiden syrjäytymiskiirteen katkaisu ja yhteiskunnallisen osallisuuden lisääminen (Juhila 2006, 52-53). Palvelusuunnitelmiin liittyvä laaja tavoite on juuri yksilöiden syrjäytymisen ehkäisyssä ja osallisuuden lisäämisessä. Palvelusuunnitelmat eivät rakentuneet vain aktivointiin tähtäävästä diskurssista. Osallisuutta ja nuorten aikuisten tulevaisuuden suunnitelmia rakennetaan myös asiakaslähtöisestä diskurssista käsin. Taustalla vaikuttavat sosiaalityön ammatillisuutta vahvistava ja organisaation vaikutuksen esiin tuovat diskurssit.

Tulokset osoittavat palvelusuunnitelmien rakentuvan useasta diskurssista. Neljä aineistosta esiin nousutta diskurssia osoittavat, miten monia merkityksiä palvelusuunnitelmat ja asiakkuus saavat. Palvelusuunnitelmien laadintaan ja aineistosta esiin nousseisiin diskursseihin vaikuttavat eri lähtökohdat. Laajimmin yksilöiden elämään ja tulevaisuuden suunnitteluun vaikuttavat yhteiskunnassa vallalla olevat arvot ja politiikka. Bauman (2007) määrittää tämän hetken länsimaisen yhteiskunnan olevan kuluttajien tai kulutukseen perustuva yhteiskunta. Ehkä hieman kärjistetysti määriteltyä Baumanin mukaan yhteiskunta painostaa, kannustaa ja houkuttelee kuluttamaan. Kulutusyhteiskunnassa yksilöllisyys korostuu, jossa kuluttajat tekevät usein vaihtuvia valintoja, eivätkä aina tunne vastuullisuutta tekemistään valinnoista. Kulutusyhteiskunnassa tietyt tahot tekevät valintoja, mikä ilmenee myös työelämässä. Työpaikan etsijöiden odotetaan täyttävät valintoja tekevien asettamat kriteerit. Työnhakijoiden tulee olla täysin terveitä, valmiina haasteisiin,

omata työpaikkaan vaadittavat taidot ja käyttäytyä työnantajan vaatimalla tavalla. Toinen kulutusyhteiskunnan haaste on tietotulva. Yksilöiden ympäristö on täynnä informaatiota. Ihmisten on vaikea seuloa tarvitsevansa tieto epäolennaisesta. (Bauman 2007, 8-21, 40-81.) Työelämän vaatimukset, yksilökeskeisyyden korostuminen, valinnan mahdollisuudet ja ihmisten käsittäminen itse valintoja tekevinä kuluttajina luo haasteen sosiaalityön asiakastyölle. Palvelusuunnitelmien asiakkaat, jotka ovat syrjäytymisvaarassa jollain elämän alueella tai joita pyritään aktivoimaan, eivät välttämättä pärjää tässä kuluttajien välisessä kilpailussa.

Tuen ja kontrollin välinen jännite, asiakaslähtöinen kohtaaminen ja aktivoiva työote ovat läsnä sosiaalityön käytännöissä. Toimeentulotukeen liittyy kontrolli. Saadakseen tukea asiakkaan on alistuttava kontrollin kohteeksi. Kovenevan kontrollin vaatimukset sosiaalityössä ovat lisääntyneet. Tämä on ilmeisesti seurausta yhteiskunnassa yleisen ilmapiirin kovenemisesta sekä markkinahenkisyyden lisääntymisestä. (Jokinen 2008, 129-130.) Yhteiskunnallisten muutoksista huolimatta sosiaalityössä tulee säilyttää asiakaslähtöisyys ja ammatilliset lähtökohdat työssä. Sosiaalityössä kohdataan usein haavoittuvissa ja vaikeissa elämäntilanteissa olevia yksilöitä. Eettisesti hyväksyttävässä työssä tulisi ottaa huomioon jokainen asiakas yksilönä, antaa arvoa erilaisuudelle, ilmaista ja osoittaa myötätuntoa ja välittämistä. Organisaatioiden ja rakenteiden muutokset vaikuttavat sosiaalityön käytäntöihin. Muutoksista huolimatta sosiaalityöntekijöiden on erityisen tärkeää ylläpitää ja tiedostaa sosiaalityön perinteisiin, ammatillisuuteen ja asemaan yhteiskunnassa liittyvät eettisesti hyväksyttävät arvot. (Banks 2006, 71, 184.)

Palveluilta odotetaan koko ihmisen elämäntilanteen huomioivaa elämänpolitiikkaa. Elämänpolitiikka merkitsee vaihtoehtoista, erot ja yksilöllistymisen huomioivaa toimintatapaa sosiaalityössä. Yksilöiden elämää ei enää ohjata eikä turvata julkisesti, kuten hyvinvointivaltiokauden aikana 80-luvulla. (Juhila 2006, 116.) Hyvinvointivaltion tehtävä on yhä huolehtia oikeudenmukaisuuden toteutumisesta, resurssien mahdollisimman tasapuolisesta jakautumisesta ja mahdollisuuksien tuottaminen elämänpoliittisten valintojen tekemiseen (Giddens 1991, 214; Jokinen & Saaristo 2006, 137-138.) Elämänpolitiikan ajatuksen mukaisesti tutkielmani tulosten valossa palvelusuunnitelmilla pyritään kohtaamaan asiakas mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tuohon kohtaamiseen vaikuttavat kuitenkin monin tavoin niin yhteiskunnan arvot, työntekijän ammattitaito, henkilökohtaiset näkemykset kuin organisaation tavoitteetkin.

## Lähdeluettelo

### Painetut lähteet

Aaltola, Juhani (2001) Filosofia, tiede, ymmärtäminen. Teoksessa Juhani, Aaltola & Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 10-25.

Ala-Kauhaluoma, Mika (2005) Keppiä ja porkkanaa -voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työttömien työllistymiseen ja hyvinvointiin? Yhteiskuntapolitiikka 70(2005)1

<http://yp.stakes.fi/NR/rdonlyres/0273507D-1DE0-48A0-9907-1B06FAD6007B/0/051alakauhaluoma.pdf> >viitattu 17.3.2010.

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Helsinki: Stakes, tutkimuksia 141.

Alastalo, Marja (2005) Tutkimushaastattelun historia yhteiskuntatieteissä. Teoksessa Johanna, Ruusuvuori & Liisa, Tiittula (toim.) Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino, s. 57-77.

Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.

Banks, Sarah (2006) Ethics and values in social work. Third edition. Hampshire & New York: Palgrave Macmillan.

Bauman, Zygmunt (2007) Consuming life. Cambridge & Malden: Polity Press.

Burr, Vivien (2003) Social Konstruktionism. Second Edition. London & New York: Routledge Taylor & Francis Group. <http://www.netlibrary.com/Reader/> ->viitattu 1-5.2011.

Ek, Ellen & Järvelin, Marjo-Riitta & Saari, Erkki & Sovio, Ulla & Viinamäki, Leena (2004) Nuorten aikuisten työelämästä syrjäytyminen ja sosiaaliturvan käyttö. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 76.

Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus.

Eräsaari, Risto (1998) Mikä ihmeen elämänpolitiikka?. Teoksessa J.P, Roos & Tommi, Hoikkala (toim.) Elämänpolitiikka. Tampere: Gaudeamus, s. 92-109.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Rovaniemi: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2010) Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani, Aaltola & Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, Jyväskylä: PS-kustannus, s. 26-44.

Europaeus, Maarit & Koivisto, Outi (2009) Aikuissosiaalityön helmet Tampereen seutukunnassa. Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeen AKSELI:n loppuraportti. Osa kaksi.

Fairclough, Norman (2003) Analysing Discourse. London: Routledge.

Fairclough, Norman (1992) Discourse and social change. United Kingdom: Polity Press, Blackwell.

Gergen, Kenneth J (2009) An invitation to social construction, second edition. London: Sage.

Giddens, Anthony (1991) Modernity and Self-Identity. Cambridge: Polity Press.

Gordon, Tuula (2006) Naistutkimus ja eettisyyden teoriat ja käytännöt. Teoksessa Jaana, Hallamaa & Veikko, Launis & Salla, Lötjönen & Irma, Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, s. 241-257.

Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) Language Practices in Social Work. Categorisation and Accountability in Child Welfare. London: Routledge.

Heino, Sini (2009) Aktivoituminen – tavoite vai velvoite? Tutkimus nuorten aikuisten kanssa tehtävän palvelusuunnitelman tekotilanteesta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto; Sosiaalityön tutkimuksen laitos, sosiaalityö. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu03650.pdf> >viitattu 11.3.2010.

Hirvonen, Ari (2006) Eettisesti hyvä tutkimus. Teoksessa Jaana, Hallamaa & Veikko, Launis & Salla, Lötjönen & Irma, Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, s. 31-49.

Huttunen, Laura & Jokinen, Arja & Kulmala, Anna (2004) Johdanto: Neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa Laura, Huttunen & Arja, Jokinen & Anna, Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, s. 9-20.

Ilmonen, Kari (2007) Muuan diskurssianalyysi, esimerkkinä chydenius-instituutin vaikuttavuustutkimus. Teoksessa Juhani, Aaltola & Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 126-141.

Jansen, Theo & Weil Warner, Susan & Wildemeersch, Danny (2005) Unemployed youth and social exclusion in Europe: learning for inclusion? Aldershot: Ashgate.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993) Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, s. 17-47.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1993) Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, s. 75-108.

Jokinen, Arja (1999) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila & Eero, Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, s. 37-53.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1999) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila & Eero, Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, s. 54-97.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1996) Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila Merkitykset ja vuorovaikutus. Poimintoja asunnottomuuspuheiden kulttuurisesta virrasta. Acta Universitatis Tamperensis Ser A Vol 510. Tampere: Tampereen yliopisto, s. 53-78.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl (2000) Miten tavoittaa auttamistyön ydintä. Teoksessa Arja, Jokinen & Eero, Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna -tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, s. 7-33.

Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Arja, Jokinen & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, s. 110-144.

Jokinen, Kimmo & Saaristo, Kimmo (2006) Suomalainen yhteiskunta. Helsinki: WSOY.

Juhila, Kirsi (1996) Asiakkuuden edellytykset neuvotteluissa. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila Merkitykset ja vuorovaikutus. Poimintoja asunnottomuuspuheiden kulttuurisesta virrasta. Acta Universitatis Tamperensis Ser A Vol 510. Tampere: Tampereen yliopisto, s. 203-236.

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tukinnat. Teoksessa Arja, Jokinen & Eero, Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna -tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, s. 35-64.

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

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, s. 14-47.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, s. 48-82.

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

Karisto, Antti (1998) Pirstoutuvan elämän politiikka. Teoksessa J.P, Roos & Tommi, Hoikkala (toim.) Elämänpolitiikka. Tampere: Gaudeamus, s. 54-75.

Karvinen, Synnöve (1993) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Riitta, Granfelt & Harri, Jokiranta & Synnöve, Karvinen & Aila-Leena, Matthies & Anneli, Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, s. 15-51.

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

Keskinen, Maija (1999) Sosiaalityön palvelusuunnitelma. Tutkimus sosiaalityön palvelusuunnitelman kehittämistä ja käytöstä. Tampereen yliopisto: Sosiaalipolitiikan laitos.

Kiikkala, Irma (2000) Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Susanna, Nouko-Juvonen & Pekka, Ruotsalainen & Irma, Kiikkala (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, s. 112-121.

Kiviniemi, Kari (2001) Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Juhani, Aaltola & Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 68-84.

Krok, Suvi (2008) Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, s. 145-174.

Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Väitöskirja tutkimus. Jyväskylän yliopisto; Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, opetuksen, psykologian ja sosiaalitieteiden laitos. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932503.pdf?sequence=1>.

>viitattu 8.3.2010.

Laitinen, Maarit (2008) Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa -lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Tampereen yliopisto; Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00081.pdf> >viitattu 20.2.2011.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 30.4.2010/314.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2008/812.

Liukko, Eeva (2009) Perussosiaalityön mahdollisuuksia –helsinkiläisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Helsingin yliopisto: Valtiotieteellinen tiedekunta. yhteiskuntapolitiikan laitos. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=49a11f47-609e-4104-815a-a1a6b3442ee0> >viitattu 28.2.2011.

Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka (2001) Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Juhani, Aaltola & Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 44-67.

Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka (2007) Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Juhani, Aaltola & Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 46-69.

Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.

Niemelä, Pauli (2009) Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mikko, Mäntysaari & Anneli, Pohjola & Tarja, Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus, s. 209-236.

Ollila, Anne K. (2008) Kerrottu tulevaisuus, alueet, nuoret, menestys ja marginaalit. Acta Universitatis Lapponiensis 141. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Parton, Nigel & O`Byrne, Patrick (2000) Constructive Social Work. Great Britain: Macmillan Press ltd & New York: St. Martin`s Press inc.

Payne, Malcolm (2005) Modern social work theory. London: Palgrave Macmillan.

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

Pitkänen, Tuuli (2009) Hoito- ja rekisteritietojen käyttö päihdetutkimuksessa. Teoksessa Tuukka, Tammi & Mauri, Aalto & Anja, Koski-Jännes (toim.) Irti Päihdeongelmista. Helsinki: Edita, s. 172-194.

Pohjola, Anneli (1993) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Riitta, Granfelt & Harri, Jokiranta & Synnöve, Karvinen & Aila-Leena, Matthies & Anneli, Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, s. 53-95.

Pohjola, Anneli (1994) Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänkulku toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Acta Universitatis Lapponiensis 5. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Pohjola, Anneli (1999) Työmarkkinavalmiuksien reunaehdot. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 29.

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

Rastas, Anna (2005) Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Johanna, Ruusuvuori & Liisa, Tiittula (toim.) Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino, s. 78-103.

Riihinen, Olavi (1996) Hallittavuuden ongelma myöhäismodernissa yhteiskunnassa. Teoksessa Heikki, Niemelä & Juho, Saari & Kari, Salminen (toim.) Sosiaalipolitiikan teoreettisia lähtökohtia. Sosiaalitaloudellinen näkökulma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan katsauksia 18, KELA, s. 69-94.

Roos, J.P & Hoikkala, Tommi (1998) Esipuhe. Teoksessa J.P, Roos & Tommi, Hoikkala (toim.) Elämänpolitiikka. Tampere: Gaudeamus, s. 7-19.

Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluukulla. Acta Universitatis Tamperensis 547. Tampere: Tampereen yliopisto.

Ruotsalainen, Pekka (2000) Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Susanna, Nouko-Juvonen & Pekka, Ruotsalainen & Irma, Kiikkala (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, s. 7-32.

Ruth, Jan-Erik (1998) Elämänhallinta ikääntyessä. Teoksessa J.P, Roos & Tommi, Hoikkala (toim.) Elämänpolitiikka. Tampere: Gaudeamus, s. 314-327.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna, Ruusuvuori & Liisa, Tiittula (toim.) Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino, s. 22-56.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) (2007) Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [http://www.stm.fi/julkaisut/julkaisuja-sarja/nayta/\\_julkaisu/1063293](http://www.stm.fi/julkaisut/julkaisuja-sarja/nayta/_julkaisu/1063293) >viitattu 10.4.2011.

Silverman, David (2000) Doing qualitative research. London: Sage.

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

Suoninen, Eero (1993) Kielen käytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa Arja, Jokinen & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, s. 48-74.

Suoninen, Eero (1997) Miten tutkia moniäänistä ihmistä? Acta Universitatis Tamperensis 580. Tampere: Tampereen yliopisto.

Suoninen, Eero (1999) Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja, Jokinen & Kirsi, Juhila & Eero, Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, s. 7-36.

Tampereen kaupungin internet –sivut. [www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/sosiaalityo.html](http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/sosiaalityo.html) >viitattu 20.3.2010.

Tapola, Maria (2003) Asiakastyön dokumentointi sosiaalityön kehittämisen välineenä. Finsoc (2003) 1, Stakes julkaisuja. [http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/A1FEB024-2076-4337-8A06-AB7928065AD8/0/Finsoclehti\\_1\\_03.pdf](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/A1FEB024-2076-4337-8A06-AB7928065AD8/0/Finsoclehti_1_03.pdf) > viitattu 10.4.2011.

Tapola, Maria (2005) Sosiaalityön asiakastyön dokumentointi, johdannoksi, sosiaalityön dokumentointi ja dokumentointi ja työskentelyn suunnitelmallisuus. Maria Tapolan internet –sivut. <http://www.mv.helsinki.fi/home/mtapola/dokumentointi/index.htm> >viitattu 4.4.2011.

Tuori, Kaarlo & Kotkas, Toomas (2008) Sosiaalioikeus. Helsinki: WSOY Pro.

Tuusa, Matti (2005) Sosiaalityö ja työllistäminen: kuntouttava sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Lisensiaatintyö. Tampereen yliopisto; Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta; sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, sosiaalityö. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00032.pdf> >viitattu 31.3.2010.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, s. 175-195.

Välimaa, Outi (2011) Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Väitöskirjatutkimus. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-8351-6.pdf> >viitattu 4.4.2011.

### **Painamattomat lähteet**

Selin-Kivenvuori, Mari (2011) Tampereen kaupungin aikuissosiaalityö muutoksessa –kokemuksia ja ajatuksia. Tampereen yliopiston sosiaalityön opintojen harjoitteluanalyysi.

Tampereen työvoimatoimiston perehdytysmateriaali (2008).

### **Kuvaluettelo**

|  |    |
|--|----|
| Kuva 1 Tutkielman teoreettinen konteksti.....                        | 10 |
| Kuva 2 Palvelusuunnitelman/asiakassuunnitelman uusin mallipohja..... | 25 |
| Kuva 3 Palvelusuunnitelman/asiakassuunnitelman vanha mallipohja..... | 26 |

## **Liite 1.**

### **Haastattelun kysymykset**

#### **Haastateltavien tausta:**

Ammattinimike

Sosiaalityön sektori, toimiala ja työnsisällöt (tiivistetysti)

Työhistoria/kauanko olet työskennellyt nykyisessä toimipaikassasi

Sosiaalityön suunnitelmat: Millä nimellä ja kenelle kohdennettu (ryhmä)

#### **Pyrkimykset ja tavoitteet:**

- Voisitko aluksi kuvata lyhyesti, mitä suunnitelmia teet työssäsi ja suunnitelmaprosessia?
- Mihin työssäsi käytettävillä sosiaalityön suunnitelmilla pyritään?
- Mitkä ovat näiden suunnitelmien tavoitteet?
- Pyritäänkö suunnitelmilla ehkäisemään nuorten aikuisten (alle 25-vuotiaiden) syrjäytymistä?
- Miten ymmärrät nuorten aikuisten aktivoinnin?
- liittyykö nuorten aikuisten aktivointi suunnitelmalliseen sosiaalityöhön?

#### **Palvelusuunnitelma/aikuissosiaalityön suunnitelma lomake**

- Miten suunnitelmien mallipohja on sinulle työntekijänä esitelty?
- Kuinka paljon sinua on opastettu tai koulutettu palvelusuunnitelmien(muiden aikuissosiaalityön suunnitelmien) tekemiseen? Liittyikö suunnitelmien käyttöönottamiseen koulutusta? Jos niin millaista?
- Mikä merkitys mallisuunnitelmalla on?
- Käytätkö työssäsi mallisuunnitelmaa?
- Miten ja mihin suunnitelma/käyty keskustelu kirjataan?

#### **Työntekijän ja asiakkaan roolit**

- Millaisena näet tai koet oman roolisi työntekijänä suunnitelmia tehdessäsi?
- Liittykö suunnitelmien tekemiseen sanktioita tai velvoitteita asiakkaalle?

- Miten asiakkaan osallisuus tai omat mielipiteet toteutuvat suunnitelmienteko prosessissa?
- Kuka mielestäsi suunnitelmista hyötyy?
- Minkä ikäisille suunnitelmia tulisi mielestäsi tehdä?

### **Suunnitelmien hyöty sosiaalityön työvälineenä**

- Kuinka paljon työajastasi käytät suunnitelmien tekemiseen?
- Tilastoidaanko tehtyjä suunnitelmia johonkin, miten suunnitelmien tavoitteiden toteutumista seurataan?
- Onko nuorten alle 25-vuotiaiden kanssa tehtävän työn sisältö muuttunut palvelusuunnitelman/aikuissosiaalityön suunnitelman myötä?
- Millainen muutos on ollut? Hyviä ja huonoja kokemuksia/puolia
- Millaisena näet palvelusuunnitelmat/aikuissosiaalityön omat suunnitelmat suhteessa muussa lainsäädännössä määriteltyihin suunnitelmiin, joita tehdään Työ- ja elinkeinotoimessa? Onko niiden tavoitteissa eroja?

