

AIKUISSOSIAALITYÖ

JA

ASIAKASPROSESSIN MENTELMÄT

Aikuissosiaalityön määrittelyä ja asiakasprosessin työmenetelmien etsintää

PÄIVI KROOK

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityön pro gradu-tutkimus

Huhtikuu 2012

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO.....	1
2.1 Aktivointityön taustat ja merkitys aikuissosiaalityölle.....	3
2.2 Muutossosiaalityö vastaus aktivoinnin haasteisiin.....	6
3 AIKUISTEN SOSIAALITYÖ.....	11
3.1 Aikuissosiaalityö käsitteenä ja sisältöinä.....	11
3.2 Aikuissosiaalityön areenat ja toimijat.....	15
3.3 Aikuissosiaalityön asiakkaat.....	17
4 AIKUISSOSIAALITYÖN MENETELMÄT.....	20
4.2 Aktivoivat ja kuntouttavat menetelmät.....	25
4.3 Kehittyvät aikuissosiaalityön käytännöt ja niiden taustoja.....	29
5. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN.....	31
5.1 Tutkimustehtävä.....	31
5.2 Metodologiset lähtökohdat.....	32
5.3 Tutkimusaineiston hankinta.....	34
5.5 Tutkimuksen luotettavuus.....	37
5.6 Tutkimustulosten raportointi.....	38
6 AIKUISSOSIAALITYÖ JA ASIAKASPROSESSIN MENETELMÄT ASIAN-.....	40
TUNTIJOIDEN KUVAUKSISSA.....	40
6.1 Asiantuntijoiden käsityksiä aikuissosiaalityöstä.....	40
6.2 Ongelmaratkaisuprosessin eri vaiheiden menetelmät.....	48
6.3 Asiakkuuden alku.....	52
6.4 Tilanteen arviointi.....	54
6.5 Tavoitteiden asettelu, suunnitelma ja motivointi.....	58
6.6 Toimintavaihe - interventiot.....	62
6.6.1 Palveluohjauksen sisältöjä ja toimintatapoja.....	63
6.6.2 Moniammatillinen työskentely ja erilaiset verkostot.....	65
6.6.3 Parityö.....	66
6.7 Ongelmanratkaisuprosessin seuranta ja arviointi.....	67
6.8 Yhteenveto.....	68
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	70
7.1 Yhteenveto tutkimustuloksista.....	70
7.2 Johtopäätökset tutkimustuloksista ja pohdintaa tutkimuksen toteuttamisesta.....	78
KIRJALLISUUS.....	83
LIITE 1.....	91

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1 AIKUISSOSIAALITYÖN TEHTÄVÄKENTÄN MUUTOS VÄLILLÄ 1990-2005 (LIUKKO 2006)	12
KUVIO 2 AIKUISSOSIAALITYÖN LÄHESTYMISTAPOJA AMMATIKÄYTÄNTÖJEN KENTÄLLÄ (LIUKKO 2006)	27
KUVIO 3 SOSIAALITYÖN ONGELMANRATKAISUPROSESSI	49

TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1 AIKUISTEN PARISSA TEHTÄVÄN SOSIAALITYÖN AREENAT	16
TAULUKKO 2 SOSIAALITYÖN AMMATILLISTEN KÄYTÄNTÖJEN TASOT (LIUKKO 2009)	23
TAULUKKO 3 ASIAKASSUHTEET JA SOSIAALITYÖN TYÖMENETELMÄT (JUHILA 2006)	24
TAULUKKO 4 AIKUISSOSIAALITYÖN SISÄLLÖT ERI AREENOILLA (KTS. JUHILA 2008)	43
TAULUKKO 5 KOHTAAMISEN MENETELMÄT ASIAKKUUDEN ALUSSA	52
TAULUKKO 6 TILANNEARVION TASOT JA MENETELMÄT	55
TAULUKKO 7 TILANNEARVIOVAIHEEN MENETELMÄT	58
TAULUKKO 8 TOIMINTAVAIHEEN TYÖMENETELMÄT	63
TAULUKKO 9 ASIAKASPROSESSIN SEURANNAN JA ARVIOINNIN MENETELMIÄ	67
TAULUKKO 10 YHTEENVETO ASIAKASPROSESSIN MENETELMISTÄ	69

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden laitos

KROOK, PÄIVI: Aikuissosiaalityöstä ja sen prosessin menetelmistä. Aikuissosiaalityön määrittelyä ja asiakasprosessin työmenetelmien etsintää.

Pro Gradu-tutkimus, 90 sivua, 1 liite

Sosiaalityö

Ohjaaja: Irene Roivainen

Huhtikuu 2012

Kunnallisen sosiaalityön tehtävät ja palvelurakenteet ovat olleet koko 2000-luvun murrosvaiheessa. Osana aktiivista sosiaalipolitiikkaa kuntien sosiaalitoimilla on nykyään keskeinen rooli asiakkaita kuntouttavissa ja työhön aktivoivissa palveluissa. Aktivointityö aikuissosiaalityössä voidaan ymmärtää syrjäytyneiden asiakkaiden liittämiseksi yhteiskunnan aktiivisiksi kansalaisiksi ja työvoimaksi. Aktivoinnilla tavoitellaankin tilannetta, jossa asiakas on aktiivinen ja hyvinvoiva yhteiskunnan yksilö. Aktivointipuheisiin liitetään kiinteästi kuntoutuksen käsite. Kuntouttavalla sosiaalityöllä luodaan pohja asiakkaan aktivoimiseksi kohti työmarkkinoita.

Tutkimuksen kohteena oleva aikuissosiaalityö on erityisen kiinnostuksen ja kehittämisen kohde tällä hetkellä. Tässä tutkimuksessa on jäsennetty ja rakennettu kuvaa kehittymässä olevasta aikuissosiaalityöstä sekä sen asiakasprosessin työmenetelmistä kunnallisessa sosiaalivirastossa, alan kehittämishankkeessa sekä työvoiman palvelukeskuksessa. Toisena tavoitteena on ollut etsiä kuntouttavia ja aktivoivia työmenetelmiä käytännön asiakasprosessin eri vaiheissa. Tutkimuksen lähestymistapana käytettiin fenomenografiaa, jolla tutkitaan ihmisten käsityksiä. Tutkimus on kvalitatiivinen ja aineisto hankittiin teemahaastattelulla. Aineisto analysoitiin fenomenografisen tutkimuksen perinteen mukaisesti sisällönanalyysillä.

Tutkimustulosten mukaan aikuissosiaalityö on laajan asiakaskunnan parissa tehtävään työtä, jonka tavoitteena on asiakkaiden osallisuuden ja hyvinvoinnin lisääminen sekä työllistäminen. Tutkimustulosten mukaan aikuissosiaalityö on kannattelevaa ja huollollista, toimeentulotuen sosiaalityötä, muutostyötä sekä selkeästi työhön aktivoivaa. Tulosten mukaan aktiivisen sosiaalipolitiikan mukaisia sisältöjä on vahvimmin työvoiman palvelukeskuksen ja alan kehittämishankkeen aikuissosiaalityössä. Kunnallisen sosiaaliviraston aikuissosiaalityö on pääosin toimeentulotuen sosiaalityötä. Alan ammattilaisten käsityksissä sosiaalityön työmenetelmät ovat tärkeitä. Kuntouttavat ja aktivoivat työmenetelmät perustuvat asiakkaan ja ammattilaisen yhteiseen dialogiseen tilanteen kartoitukseen ja tavoitteen asetteluun sekä asiakkaan omaa toimijuutta vahvistaviin työmenetelmiin. Riittävä tuki eri muodoissaan, moniäänisyys, positiivisen palautteen antamien sekä motivointi ovat tärkeässä asemassa kuntouttavissa sekä aktivoivissa menetelmissä.

Avainsanat: aktivointi, aikuissosiaalityö, menetelmät

ABSTRACT

UNIVERSITY OF TAMPERE

KROOK, PÄIVI: ADULT SOCIAL WORK AND METHODS OF ITS CLIENT PROCESS. Definition of adult social work and search of working methods for its client process

Master's thesis, 90 pages, 1 appendix

Social Work

Supervisor: Irene Roivainen

April 2012

Throughout the entire 2000s, the tasks and service structures of municipal social work have been undergoing a major change. As part of active social policy, municipal social services nowadays play a key role in services aimed at rehabilitating clients and activating them to work. In social work with adults, activation work can be understood as converting socially excluded clients into active citizens and workforce. The purpose of activation is to obtain a situation in which the client is an active and wellbeing individual in society. The concept of rehabilitation is closely associated with activation. Rehabilitating social work provides the basis for the activation of the client to progress towards the labour market.

Social work with adults, the subject of the present study, is an object of special interest and development at present. This study consists of an analysis and description of evolving social work with adults and the work methods of its client process in a municipal social services department, in a development project related to the field, and at a Labour Service Centre. Another was to search for rehabilitating and activating working methods at the different stages of the client process. The approach followed in the study was phenomenographic, focusing on people's conceptions. The study is qualitative, and the material was collected through semi-structured interviews. Following the phenomenographic research tradition, the material was analyzed with content analysis.

According to the study results, social work with adults is work done with a large number of clients, the aim of which is to increase clients' participation and wellbeing, as well as to improve their chances of employment. Based on the results, social work with adults is supportive, income-support-oriented social work, change-oriented, and decidedly activating the client to work. The results show that the elements of active social policy are the most marked in adult social work done by the Labour Service Centre and the development project related to the field. Adult social work done by the municipal social service department is mainly income-support-oriented social work. Professionals in the field consider the working methods of social work important. Rehabilitating and activating working methods are based on a joint analysis, through dialogue, of the situation by the client and the professional, and on setting a goal, as well as on working methods aimed at reinforcing the client's ability to act on their own. Sufficient support in its different forms, polyphony, positive feedback, and motivation play an important role in rehabilitating and activating methods.

Keywords: activation, social work with adults, methods

1 JOHDANTO

Aikuissosiaalityö on viime vuosina ollut suurten muutosten, kasvavan mielenkiinnon ja kehittämistyön kohteena. Aikuissosiaalityö on saanut osakseen aktiivisen sosiaalipolitiikan mukaisen aktivointityön tavoitteiden toteuttamisen. Edellisen lisäksi siihen kiinnittyy yhä vahvemmin työvoimapolitiittinenkin sisältö työllistämistavoitteineen. Viime vuosina yhteiskunnallisen keskustelun kohteeksi ovat nousseet osattomat, köyhät, työttömät ja marginaalissa elävät aikuissosiaalityön asiakkaat. Heistä on tullut aktiivisen työvoima - ja sosiaalipolitiikan kohteita eri aikuissosiaalityön areenoilla. Tutkimuksen lähtökohtana onkin aktiivisen sosiaalipolitiikan tavoitteiden mukaisesti kuntoutuminen, muutos ja aktivointi. Työllä siis tavoitellaan syrjäytyneiden osallisuutta yhteiskunnassa ja työllistymistä.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella aikuissosiaalityötä kunnallisissa sosiaalitoimistoissa, työvoiman palvelukeskuksissa ja alan kehittämishankkeessa sekä avata asiakasprosessien eri vaiheiden aktivoivia ja kuntouttavia menetelmiä. Minua kiinnostaa millaiseksi työvoiman palvelukeskuksen ja kunnallisen sosiaaliviraston ammattilaiset kokevat ja määrittelevät sosiaalityön ja millä menetelmillä aktivoivaa ja kuntouttavaa työllistymiseen tähtäävää sosiaalityötä aikuisten asiakkaiden parissa tehdään. Haluan liittää tutkimukseen myös aikuissosiaalityön kehittämishankkeiden äänen.

Aikuissosiaalityön tärkeimpiä virallisia areenoita ovat kunnalliset sosiaalivirastot sekä työvoiman palvelukeskuksien aikuissosiaalityö. Sosiaaliviraston aikuissosiaalityön sisällöksi on pitkään ymmärretty toimeentulotuen teknisluonteinen käsittely ja päätöksenteko. Vastaavasti työvoiman palvelukeskuksen työssä on jo vahvistunut aktivoiva ja kuntouttava, muutokseen suuntautuva orientaatio. Näillä vastataan aktivointitavoitteeseen työhön. Uusien työorientaatioiden tullessa aikuissosiaalityön, tarvitaan sisällöllistä tutkimus- ja kehittämistyötä, ammatti- ja tehtävärakenteiden jäsenystä sekä rakenteiden kehittämistä. Työssä tarvitaan myös uusia työmenetelmiä, joilla muutossosiaalityötä ja kuntouttavaa sosiaalityötä tehdään.

Kiinnostukseni tutkimuskohteeseen on herännyt omista kokemuksestani työstä aikuis-sosiaalityön asiakkaiden parissa sekä aikuissosiaalityön kehittämistä. Osaltaan kiinnostuksen takana on kasvatustieteellinen Pro Gradu-tutkimus (Krook, 2006), jossa tutkin sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja muutosta moniammatilliseksi asiantuntijaksi. Pidän tutkimusaihetta varsin ajankohtaisena, sillä kuntien rooli ja tehtävät työllisyysenhoidossa ovat jatkuvassa muutoksessa. Tutkimukseni aineisto on kerätty teemahaastatteluilta aikuissosiaalityön parissa työskenteleviltä asiantuntijoilta. Tutkimusjoukko koostuu kunnallisen sosiaaliviraston, työvoiman palvelukeskuksen sekä kehittämishankkeen työntekijöistä Länsi-Suomen alueella.

Luku kaksi käsittelee tutkimuksen lähtökohtana nähtävää aktivointityötä ja sen merkitystä sosiaalityölle. Tässä luvussa avaan myös muutossosiaalityötä. Luvussa kolme käsitteelen aikuissosiaalityötä pyrkien määrittelemään sitä käsitteenä, sisältönä ja eri areenoiden työnä. Kuvaan myös aikuissosiaalityön asiakkuuksia ja asiakkuuksien syitä. Luvussa neljä tarkastelen aikuissosiaalityön aktivoivia ja kuntouttavia työmenetelmiä ja toimintatapoja. Menetelmiä tarkastellaan ongelmanratkaisuprosessin mukaisesti asiakkuuden alusta, tilannearvion ja suunnitelmien teon kautta varsinaiseen toimintavaiheeseen ja prosessin arvioitiin. Luvussa viisi käsitteelen tutkimuksen tutkimustehtävät ja avaan metodina käytettävää fenomenografiaa. Käsitteelen myös aineiston hankintaa, analyysin suorittamista sekä tutkimuksen luotettavuutta ja tulosten raportointia ja valintoja, joita olen tehnyt.

Käsitteelen empiirisen aineiston pohjalta tutkimustuloksia luvussa kuusi. Esittelen ensin aikuissosiaalityön eri areenoiden asiantuntijoiden käsityksiä, joilla asiantuntijat kuvaavat aikuissosiaalityötä yleisellä tasolla sekä sen sisältöjä, tavoitteita että asiakkaita. Esittelen tässä luvussa myös ongelmanratkaisuprosessin menetelmiä sen eri vaiheissa asiakkuuden alusta prosessin arviointiin saakka. Esitän luvussa seitsemän tutkimuksen keskeiset tulokset peilaten niitä tutkimuksen teoreettisiin taustoihin sekä kirjallisuutteen. Luku sisältää myös johtopäätökset sekä pohdintaa tutkimuksen toteutuksesta.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTIA

2.1 Aktivointityön taustat ja merkitys aikuissosiaalityölle

Tarkastelen tässä luvussa tutkimuksen lähtökohtana olevaa aktivointityötä. Kuvaan aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan kehityskulkua, joka on taustalla kuntien ja sosiaalitoimien lisääntyneessä vastuussa ja uusissa tehtävissä asiakkaiden kuntouttamisessa, aktivoinnissa sekä työllistymisen tukemisessa. Lisäksi käsittelen aktivoinnin merkitystä ja käytäntöjä sosiaalityölle. Uusien aktivointitehtävien myötä aikuissosiaalityössä tarvitaan myös uutta menetelmällisyyttä. Tätä kautta aktivointi kiinnittyy myös tutkimuksen kohteena oleviin aktivoiviin ja kuntouttaviin menetelmiin.

Nykymuotoisen aktivointityön taustalla ovat monet yhteiskunnalliset muutokset. Merkittävä yhteiskunnallinen murros aktivointityön taustalla oli 1990-luvun taloudellinen lama. Laman jälkeen pitkäaikaistyöttömyys kasvoi poikkeuksellisen suureksi ja muuttui rakenteelliseksi¹ sekä krooniseksi² ja keskusteluissa puhuttiin ”vaikeasti työllistyvistä” asiakkaita. Rakenteellisen työttömyyden yhteyteen ja köyhyyden rinnalle nousi sosiaalisen syrjäytymisen käsite. Syrjäytymistä alettiin tarkastella korostetusti 1980-luvulla huono-osaisten näkökulmasta ja siitä lähtien se on ollut ajankohtainen yhteiskunnallinen ja sosiaalipoliittinen kysymys. (Juhila 2006, 50; Helne 2002, 5; Karjalainen, Saikku, Pasuri, Seppälä 2008, 13; Raunio 2006.)

Euroopan unioni ja OECD ovat jo vuosia suositelleet jäsenmaitaan uudistamaan sosiaali- ja työvoimapolitiikkaa aktiivisempaan ja työhön kannustavampaan suuntaan. Tavoitteena on aktiivisten toimien laajentaminen passiivisen sosiaaliturvan maksamisen sijaan.

¹ Rakenteellisen työttömyyden piiriin kuuluviksi lasketaan työnhakijat, jotka ovat yhdenjaksoisesti pitkäaikaistyöttömiä (vähintään vuosi yhdenjaksoista työttömyyttä), toistuvasti työttömiä (viimeisten 16 kuukauden aikana yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömyyttä), työvoimapolitiittisilta toimenpiteiltä työttömiksi jäävät ja toistuvasti toimenpiteille sijoittuvat. (Rakennetyöttömyyden purkaminen, 2003.)

² Aho (2004a) määrittelee krooniseksi työttömäksi henkilön, joka ei ole kahteen tai useampaan vuoteen ollut mainittavasti työssä avoimilla työmarkkinoilla vaikka onkin yhtäjaksoisesti pääasiassa kuulunut työvoimaan. Muita työttömyyden lajeja ovat kitka-, kausi-, suhdannetyöttömyys.

(Ala-Kauhaluoma 2007, 12). Maassamme on vuosikymmeniä puhuttu siitä, että esimerkiksi työvoimapolitiikka ei voi onnistua muusta yhteiskuntapolitiikasta irrallaan, vaan sillä on oltava kiinteä yhteys muuhun talouspolitiikkaan sekä koulutus-, asunto- ja sosiaalipolitiikkaan ja eri politiikkojen välillä pitäisi pyrkiä yhteisyyteen muiden yhteiskunnallisesti merkittävien politiikkojen kanssa (Parmanne & Siekkinen 2005). Myös Maija Polus totesi jo vuonna 1994 ilmestyneessä julkaisussaan, että yhteistyötä tarvittaisiin kiipeästi, mutta asiakkaiden kokonaisvaltainen tilanne ei ole kuulunut sosiaali-, eikä työvoimaviranomaiselle.

Kansainvälisesti levinnyttä aktivointisuuntausta voidaan pitää yhteiskuntapoliittisesti merkittävänä sosiaalisena innovaationa ja aktivointipolitiikassa on kysymys paitsi työtömyyden hoidosta myös hyvinvointipolitiikan reformista sekä työn ja sosiaaliturvan uudesta suhteesta. Keskeisesti aktivointiin liittyvä ajatus on, että ihmisen olisi parempi olla työssä kuin elää sosiaaliturvan varassa. Tätä näkemystä kutsutaan work-first (työ ensin) lähestymistavaksi. (Karjalainen ym. 2008, 14; Ala-Kauhaluoma 2007, 38; Ditch & Roberts 2002.) Aktivoinnin ensisijaisena tavoitteena on siis työllistyminen (Ala-Kauhaluoma 2007, 41). Julkusen (2006, 206-207) mukaan aktiivipolitiikalla pyritään luomaan polkuja työmarkkinoille ja normaalielämän rutiineihin. Taustalla on myös pyrkimys lisätä työttömien hyvinvointia ja sosiaalista osallisuutta sekä käyttää sosiaaliturvaa ei vain passiivisesti menetysten kompensointiin vaan uusien alkujen ja mahdollisuuksien hakemiseen. Käytännössä aktivointia määrittää myös kannustus ja sanktioista muodostuva toimintatapa. (Tuusa 2005, 15-16.)

Aktivoinnin tavoitetta voidaan tarkastella myös yksityisen vastuun diskurssista (Juhila 2008b, 49-60). Aktivointi perustuu aktiiviseen sosiaali- ja työvoimapolitiikkaan ja niiden palveluiden erilaisiin palveluyhdistelmiin. Aktivointi käsitteenä yhdistää uutta työtömyyden ja syrjäytymisen vastaista politiikkaa. (Ala-Kauhaluoma 2007, 144). Aktiivisen työvoimapolitiikan piiriin lasketaan työvoimapoliittiset toimenpiteet, joilla työttömien työllistymisedellytyksiä parannetaan. Toimenpiteitä ovat esimerkiksi työnvälitys- ja neuvontapalvelut, työvoimakoulutus ja työllistämistoimet. (Ala-Kauhaluoma 2007, 13; Ilmakunnas ym. 2001, 3.)

Sosiaalityön aktivointiin ja työllistämiseen liittyvä työ perustuu lainsäädäntöön, jolla on viime vuosina lisätty kuntien vastuuta ja velvoitetta työllistymisen tukemisessa. Osin tehtävistä on säädetty sosiaalihuoltolain (710/1982) 27§:ssä, jossa säädetään vajaakuntoisten ja vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevasta työstä. Laki toimeentulotuesta (1412/1997) loi yhteyden sosiaalitoimen ja TE-toimiston välille. Tällöin sosiaalitoimelle syntyi oikeus alentaa työstä tai työvoimapolitiisesta toimenpiteestä kieltäytyvän asiakkaan toimeentulotuen perusosaa 20 % ja toistuvista kieltäytymistä 40 %. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) vahvisti entisestään sosiaalitoimen ja TE-toimiston toimintaa, kun aktivointisuunnitelmien tekeminen työttömille määrättiin yhteiseksi tehtäväksi. Samalla luotiin uusi sosiaalipalvelu, kuntouttava työtoiminta. Myös toimeentulotukilain (1412/1997) vuoden 2003 toimeentulotukilain lisäyksen (2 a§) perusteella työttömälle henkilölle asetettiin velvollisuus ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi toimeentulotuen alentamisen uhalla. Viimeisin muutos on vuodelta 2006, jolloin muutettiin työmarkkinatuen ja toimeentulotuen rahoitusta koskevaa lainsäädäntöä. Tavoitteena oli kannustaa kuntia ja sosiaalitoimea entistä aktiivisempaan työllisyyden hoitoon. (Liukko 2009, 16-17; Lahti 2007, 202-203.)

Mitä aktiivisella sosiaalipolitiikalla ja aktivoinnilla sitten tavoitellaan ja mitä se merkitsee sosiaalityölle? Aktiivisella sosiaalipolitiikalla ymmärretään aktiivitoimenpiteitä, joilla pyritään vaikuttamaan erityisesti vaikeimmassa työllisyysasemassa olevien pitkäaikaistyöttömien tilanteisiin (Ala-Kauhaluoma ym. 2004,19; 2002, 9). Aktivointiin kiectoutuu huoli työttömyyden mukanaan tuomasta syrjäytymisestä, ihmisarvon menetyksestä ja joutumisesta tärkeiden yhteiskunnan areenoiden ulkopuolelle, ja toisaalta huoli tukiriippuvuudesta ja riippuvuuskuulttuurista. Aktivointi voidaan käsittää toimina ja välineinä, joilla pyritään integroimaan työttömät sosiaalitoimen asiakkaat työmarkkinoille. Julkisessa keskustelussa onkin jatkuvasti pinnalla ajatus syrjäytyneiden (esim. työttömien) asiakkaiden aktivoimisesta ja kuntouttamisesta yhteiskunnan täysivaltaisiksi jäseniksi. Aikuissosiaalityön tehtäväksi onkin muodostunut asiakkaiden aktivointi aktivoiviin, kuntouttaviin ja työllistäviin toimenpiteisiin. Aktiivisen sosiaalipolitiikan hengessä asiakkaiden osallistuminen ei ole täysin vapaaehtoista vaan toimeentuloturvasta tulee ehdollista ja lähtökohdiltaan vastikkeellista. (Karjalainen & Arnkil 2004,143.)

Aktivointityön sosiaalisena tavoitteena voidaan pitää onnistunutta työllistymisprosessia. Työllistämistä pidetään yhteiskuntaan liittämisen välineenä, koska työttömyys määrittyy suurimmaksi syrjäytymistä aiheuttavaksi riskitekijäksi. (Juhila 2006, 57.) Välineenä työmarkkinoille integroitumiseksi on viime vuosina kehitetty erilaisia palveluita ja rakenteita kuten työvalmennusta ja välityömarkkinat.³ Juhilan (2008b, 53) mukaan sosiaalityössä aktivoinnin tavoitteena on asiakaskansalaisten vastuuttaminen omassa ja läheistensä elämässä, jolloin aktivoiva ote näkyy selvimmin mm. kuntouttavassa työtoiminnassa sekä toimeentulotukityössä. Sosiaalityön tehtävänä on Tuusan (2005) mukaan vaikeasti työllistyvien henkilöiden kuntouttaminen ja työllistymisen tukeminen sekä työkyvyn arviointi ja edistäminen asiakaslähtöisellä otteella. (Emt. 43-44).

2.2 Muutossosiaalityö vastaus aktivoinnin haasteisiin

Käsitän aikuissosiaalityön tärkeimmäksi sisällöksi ja tavoitteeksi muutoksen aikaansaamisen asiakkaan elämässä. Tällöin liitän muutossosiaalityön osaksi aktiivista sosiaalipolitiikkaa ja aktivointia, jolloin se on keino aktivointitavoitteiden saavuttamiseksi. Tästä syystä haluan tarkastella yhtenä taustateorianana muutossosiaalityötä ja siihen läheisesti liittyvää kuntouttavan sosiaalityön käsitettä. Avaan myös lyhyesti psykososiaalista työtä, joka on yksi kuntouttavan sosiaalityön työmenetelmä.

Näkemykseni sosiaalityöstä muutostyönä ei ole Anna-Kaisa Koskisen (2007, 16) mukaan uusi vaan sitä on korostettu yhteiskunnallisen muutostyön näkökulmasta sosiaalityön kentässä erityisesti 1970-luvulla. Raunio (2000) rinnastaa sosiaalisen muutostyön uudistajasosiaalityöntekijän työksi, jolloin muutostyöllä vastataan muuttuvan maailman haasteisiin ja tartutaan erilaisiin mahdollisuuksiin. Tällöin tarvitaan Raunion mukaan myös perinteisistä poikkeavia toimintatapoja (Emt. 60.) Sosiaalisen muutostyön ydinalue on

³ Välityömarkkinoilla tarkoitetaan aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan työmahdollisuuksien lisäksi työhön sijoittamista edistäviä ja työssä selviytymistä tukevia palveluja. Työmarkkinatoimenpiteiden (työharjoittelu ja työelämävalmennus) ja palkkatuetun työn tavoitteena on parantaa ammattitaitoa, osaamista ja työmarkkina-asemaa ja näin edistää pääsyä avoimille työmarkkinoille. Aktiivisen sosiaalipolitiikan (esimerkiksi kuntouttava työtoiminta ja sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta) tavoitteena on ylläpitää henkilöiden toimintakykyä ja parantaa elämänhallintaa ja näin luoda edellytyksiä siirtymiselle välityömarkkinoille tai suoraan avoimille työmarkkinoille. Aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteet kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) vastuulle ja aktiivisen sosiaalipolitiikan sosiaali- ja terveysministeriölle (STM). [Työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivut](#)

kuntouttavan sosiaalityön orientaatio, joka toteutuu yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasoilla. Muita muutostyön orientaatioita ovat yhteisöllinen ja rakenteellinen työorientaatio. (Koskinen, 2007, 21; Väisänen & Hämäläinen, 2008, 29.) Jäsenän seuraavana kuntouttavaa sosiaalityötä sekä kuvaan lyhyesti sen työmenetelmänä psykososiaalista työtä.

Kuntouttavan sosiaalityön käsitteestä ei ole löydettävissä selkeää määritelmää ja kuntouttavan sosiaalityön jäsenystä voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta aktiiviti- ja työllistämispalveluiden kontekstissa. Kuntouttavan sosiaalityön käsite on tullut sosiaalityön kenttään Suomessa 2000-luvulla (Tuusa 2005, 40). Aikaisemmin kuntoutus on perinteisesti määritelty ja jaoteltu lääketieteelliseen, ammatilliseen, kasvatukselliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Kuntoutusta voidaankin pitää kuntouttavan sosiaalityön jäsentämisen yhtenä keskeisenä viitekehyksenä. Liukko (2006, 83) on jäsentänyt kuntouttavasta sosiaalityöstä erilleen lääketieteellisen kuntoutuksen (rehabilitation), jolloin kyky on vammasta, viasta tai sairaudesta kuntoutuminen. Viime vuosina käsitteen määrittelyssä ovat korostuneet voimavarasuuntautuneisuus, asiakaslähtöisyys, valtaistuminen ja elämänhallinnan tukeminen sekä palvelujen kytkeminen asiakkaan lähiyhteisöön ja elinympäristöön. (Tuusa 2005, 32-33.)

Kuntouttava sosiaalityö on keskeisenä työorientaationa myös Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelmassa (Karjalainen & Sarvimäki, 2005). Kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan palauttamaan ja ylläpitämään omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäisemään syrjäytymistä, tukemaan asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämäntilintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa erilaisissa elämäntilanteissa silloin, kun yksityisten ihmisten tai ryhmien täysivaltainen toiminta on vaikeutumassa tai jo vaikeutunut. Lähtökohtana on kokonaistilanteen monipuolinen huomioiminen, elämäntilanteen peilaus sekä näköalojen avaaminen tiedottamattomista ja jo tiedostetuista mahdollisuuksista (Kuntouttavan sosiaalityön – erikoisalan opetussuunnitelman 2009-2012).

Aulikki Kananoja (1997) esitti selvityshenkilön raportissaan, että sosiaalityön kehittämisen keskeinen strateginen tavoite on sosiaalityön vahvistaminen muutostyönä, joka

tähtää sekä vaikeiden elämäntilanteiden ja elinolojen parantamiseen että ihmisten sosiaalisten toimintaedellytysten ja elämänotteen vahvistamiseen. Kananoja antoi näille syrjäytymistä ehkäiseville toimille nimen kuntouttava sosiaalityö. Muutoksen aikaansaamista asiakkaan elämässä voidaan pitää sosiaalityön tavoitteena. Sosiaalityön kentässä kuntouttavalla sosiaalityöllä ja sosiaalisella kuntoutuksella pyritään tähän tavoitteeseen. (Emt. 37-38.) Mäntysaaren (2006, 117-118) mielestä aikuissosiaalityöhön liitettynä kuntouttavan sosiaalityön käsite herättää epäilyjä. Mäntysaaren mielestään olisi syytä pohtia, miten toimeentulotuen vajeet johtaisivat kuntoutukseen ja miten köyhyydestä voisi kuntoutua?

Kuntouttavan sosiaalityön peruspilareita ovat siis voimaantuminen, valtaistuminen, subjektiivisuus, voimavarakeskeisyys, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus. Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään että yhteiskunnassa (Tuusa 2005, 41; Karjalainen & Karjalainen, 2007) Karjalaisen ja Sarvimäen (2005) mukaan kuntouttavan sosiaalityön työmenetelmiä ovat mm. psykososiaalinen työ, valtaistavat työotteet, tilannearviot, palvelu- ja aktivointisuunnitelmat ja palveluohjaus. Lainsäädännön kautta (kts. luku 2.1) onkin aikuissosiaalityön kentälle tullut jo velvollisuus erilaisten suunnitelmien, myös moniammatillisten tekemiseen.

Psykodynaaminen ajattelu on Granfeltin (1993) mukaan sosiaalityön kannalta merkittävä. Se tarjoaa sosiaalityölle perspektiiviä ja käsitteitä, jotka mahdollistavat inhimillisen kokemisen, kärsimyksen, käyttäytymisen ja persoonallisuuden ymmärtämisen. (Emt. 188-193.) Sipilän (2011, 53-54) mukaan psykososiaalisen työn ja case work:in merkittävä kehittäjä oli Mary Richmond. Sipilän (2011) mukaan psykososiaalisen työn periaatteena on, että ihmisillä olisi voimavaroja kasvaa, oppia, sopeutua ja joissain määrin myös muokata sosiaalisia olosuhteitaan. Psykososiaalisen työn perustana on, että yksilöihin ja yksilöiden välisiin suhteisiin kohdistuva tehokas interventio edellyttää kokonaiskuvaa yksilön tilanteeseen vaikuttavista tekijöistä. Työn lähtökohtana on siis jatkuva vuorovaikutuksessa toimiminen. Ongelmanratkaisuprosessi on ikään kuin välittämisprosessi yksilön ja yhteisön välillä. Ongelmanratkaisuprosessissa on kysymys asiakkaan ja ammattilaisen kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Sipilän mukaan psykososiaalinen työ on ongelmanratkaisuprosessin läpiviemistä (Emt. 55-56, 58.) Tässä tutkimuksessa

tarkastellaan ongelmanratkaisuprosessin mukaisesti aikuissosiaalityön työmenetelmiä. Käsittelemme ongelmanratkaisuprosessia tarkemmin luvussa 4.

Rostilan (2001) mukaan psykososiaalisessa työssä on pyrkimys asiakkaan tilanteen parantamiseen perustuen asiakkaan omiin voimavaroihin ja toiveisiin. Ammatillisella on siis tärkeä rooli asiakkaan ääneen saamisessa kuuluviin. Tärkeää on siis korostaa asiakkaan omaa osuutta tilannearvion tekemisessä. Keskeistä on ammattilaisen ja asiakkaan yhdessä määrittelemät tavoitteet ja sopimukset niistä (Emt. 10-17.) Särkelän (2001) mukaan on tärkeää, että työssä ei takerruta ongelmiin, vaan dialogissa keskustelen pääpaino on uusien näkökulmien löytymisessä. Uudet näkökulmat voivat auttaa ymmärtämään tilannetta paremmin kuin työntekijän tarjoamat konkreettiset neuvot. Sosiaalisessa auttamistyössä on tärkeää auttaa asiakasta löytämään tavoitteensa ja luottamaan tulevaisuuteen. Toivo saa ihmiset liikkeelle, kun sen sijaan menneisyyden ongelmat helposti pysäyttävät. Tavoitteen asetteluun liittyy myös se, että asiakas sitoutuu itse määrittelemiinsä tavoitteisiin ja silloin hän on myös valinnoistaan vastuullinen. Tällöin sosiaalityöntekijän on kuitenkin hyvä ottaa huomioon se, että tavoitteen on oltava suhteutettuna asiakkaan toimintamahdollisuuksiin. (Emt. 76-89.) Toikko (1997, 180-181) määrittelee psykososiaalisen työn kasvokkaisessa vuorovaikutukseen perustuvaksi.

Kuntouttavan sosiaalityön rinnalle on noussut sosiaalisen kuntoutuksen käsite. Sosiaalisella kuntoutuksella voidaan tarkoittaa prosessia, jolla pyritään parantamaan sosiaalista toimintakykyä, kykyä selviytyä arkipäivän välttämättömistä toiminnoista, vuorovaikutussuhteista sekä oman toimintaympäristön rooleista muun muassa helpottamalla asumista, liikkumista ja yleistä osallistumista, huolehtimalla taloudellisesta turvallisuudesta ja tukemalla sosiaalisia verkostoja. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 24.)

Tuusa (2005, 82-81) on jäsentänyt työllistymisen tukemiseen tähtäävän kuntouttavan sosiaalityön kolmeen painopisteeseen: asiakkaan tilannearviointiin keskittyvään työhön, asiakkaan palveluprosessia ohjaava työhön sekä rakenteelliseen sosiaalityöhön. Samansuuntaisesti työllistymiseen tähtäävää työtä voidaan tarkastella suunnitelmallisen työskentelymallin mukaisesti. Suunnitelmallinen työskentelymalli sisältää asiakkaan elämäntilanteen kartoittamisen, tavoitteiden hahmottelun, suunnitelman laadinnan ja tavoitteiden tarkistamisen ja mahdollisen niiden uudelleen määrittelyn. (Hinkka ym. 2006,25.) Sisällöllisesti pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kanssa tehtävä sosiaalityö

painottuu sekä työllistymisen esteiden raivaamiseen että työllistymistä tukevaan ohjaukseen (Tuusa 2005, 83).

3 AIKUISTEN SOSIAALITYÖ

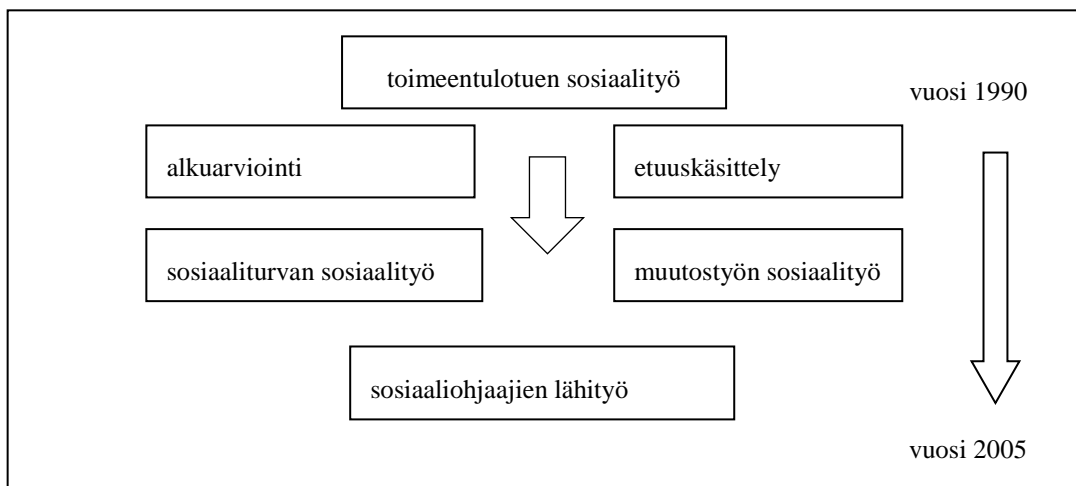
3.1 Aikuissosiaalityö käsitteenä ja sisältöinä

Tutkimuksen kohteena on sosiaalityön alue, joka tällä hetkellä on suuren kiinnostuksen ja kehittämisen kohteena ja jota on jo jonkin verran tutkittukin. Tuija Nummela (2011) on tutkinut väitöskirjassaan *Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutumista aikuissosiaalityössä* asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja asemaa asiakkaiden, ammattilaisten ja sosiaaliasiamiehen näkökulmia. Eeva Liukko (2009) on tarkastellut lisensiaattitutkimuksessaan *Perussosiaalityön mahdollisuuksia – helsinkiläisten projektin näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin* ja etsinyt mm. perussosiaalityön kehityssuuntia. Tuorein alan tutkimus on Leila Kankaisen (2012) lisensiaattitutkimuksessaan *Aikuissosiaalityön haasteet. Instituutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön*. Tutkimuksessa Kankainen on tutkinut aikuissosiaalityön kehittämishankkeita. Aikuissosiaalityöstä tietoa ja aikaisempia tutkimuksia etsiessäni havaitsin sen kietoutuvan yhteen monen muun käsitteen kanssa. Aikuissosiaalityöhön näyttävät kiinnittyvän myös käsitteet syrjäytyminen, huono-osaisuus, työttömyys, empowerment, kuntouttaminen, työllistyminen jne. Aikuissosiaalityö on käsitteenä melko uusi ja määrittelemätön sekä asiakaskunta on laaja ja vaikeasti rajattavissa. Kankaisen (2012,17) mukaan aikuissosiaalityö nimikkeenä onkin vielä horjuva. Liukon (2009, 5) ja Väisäsen & Hämäläisen (2008, 10) mukaan aikuissosiaalityöstä voidaan käyttää myös käsitettä perussosiaalityö. Aikuissosiaalityö on Mäntysaaren (2006, 117) mukaan muutakin kuin vain jäännösosa lastensuojelusta. Aikuissosiaalityön status suhteessa lapsiperheen sosiaalityöhön vaikuttaakin olevan heikompi.

Jääskeläinen (2005, 8-9) toteaa aikuissosiaalityön syntyneen 1990-luvun laman ja yhteiskunnallisen tilanteen muutoksen seurauksena. Jääskeläinen määrittelee aikuissosiaalityötä Tampereen kaupungin sosiaaliasemilla kehitetyn jaon mukaan yksilöön kohdistuvaan kuntouttavaan ja psykososiaaliseen työhön sekä alueelliseen ja rakenteelliseen työhön. Tavoitteena yksilötyössä on asiakkaan voimaantuminen, täysivaltaisuus ja osal-

lisuus sekä omatoiminen selviytyminen ja hyvä elämänlaatu. Alueellisessa ja rakenteellisessa työssä tavoitteena on mm. yhteistyö eri toimijoiden ja järjestösektorin kanssa sekä tietotuotanto kehittämistyön perustaksi, että kansalaistoiminta.

Eeva Liukko (2006) jäsentää aikuissosiaalityön kehittymisen seuraavan kuvion mukaan. Aikuissosiaalityön sisältö on muotoutunut vielä 1990-luvulla vallinneesta vahvasta toimeentulotuen sosiaalityöstä kolmeen; sosiaaliturvan sosiaalityöhön, muutostyöhön sekä sosiaaliohjaajien lähityöhön. Muutossosiaalityössä on sisällöllisesti kuntouttavan sosiaalityön elementtejä. (Emt. 29-30.)



KUVIO 1 Aikuissosiaalityön tehtäväkentän muutos välillä 1990-2005 (Liukko 2006)

Kuntien verkkosivuilta löytyvät määrittelyt aikuissosiaalityöstä rakentuvat kolmen elementin varaan. Näitä ovat ongelma, tavoite ja välineet. Aikuissosiaalityön katsotaan olevan asiakkaan tukemista, neuvontaa ja ohjausta erilaisissa elämän pulmatilanteissa. Tällaisia tilanteita voivat olla taloudelliseen tilanteeseen, työttömyyteen tai elämänhallintaan liittyvät vaikeudet. Aikuissosiaalityö määritellään pitkäjänteiseksi sosiaalityöksi, joka perustuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhdessä laatimaan suunnitelmaan. Sosiaalisen tuen tavoitteena on ylläpitää ja edistää yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja itsenäistä suoriutumista. Aikuissosiaalityö jäsentyy yksilökohtaiseksi sosiaalityöksi ja sen

perusteena voidaan pitää Mary Richmondin case workia. (Juhila 2008a, 16-17.) Aikuis-sosiaalityön tämän hetkinen jäsennys vastaa yksityisen diskurssin aktiivista ja vastuulista ihannekansalaisuutta (Juhila 2008b, 49).

Aikuissosiaalityötä voidaan jäsennetään sen sisältöjen kautta. Aikuissosiaalityö sisältää mm. 1) pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden selviytymisen, työllistymisen ja kuntouttamisen esteiden arvioinnin ja selvittämisen 2) palvelutarvearvion ja palvelusuunnitelman laadinnan 3) sopivan työ/koulutuspaikan etsintää sekä motivointia, ohjausta ja tukea työhön ja työhallinnon aktiivitoimenpiteisiin sekä koulutukseen ja kuntouttavaan työtoimintaan 4) aktivointisuunnitelmien tekemistä 5) kuntouttavaa työtoimintaa ja siihen liittyvien päätösten tekoa 6) tuen ja ohjauksen antamista 7) kuntoutusprosessiin liittyvien palvelujen ja menetelmien järjestämistä 8) sosiaaliturvaetuuksiin ja sosiaalipalveluihin liittyvää ohjausta, neuvontaa ja toimeentulotukipäätösten tekemistä. (Juhila 2008a, 21-22.)

Aikuissosiaalityöhön liitetään elämänkaari-ajattelun mukaisesti eri palveluita. Juhilan (2008c, 84) mukaan Heikki Waris on jaotellut jo 1960 ilmestyneessä kirjassaan sosiaalihuollon lasten- ja nuorten huoltoon, aikuishuoltoon, vammaishuoltoon ja sopeutumattomien huoltoon. Tuolloin aikuishuoltoon kuului huoltoapu ja laitoshuolto. Kunnallinen sosiaalityö on jakautumassa ikäperustaisesti elämänkaarimallin mukaisesti lapsi- ja perhesosiaalityöhön, aikuissosiaalityöhön ja vanhussosiaalityöhön. Onpa keskusteluihin noussut jo eriytyneenä nuorisososiaalityökin. (Juhila 2008c, 83- 85.) Aikuissosiaalityö edustaa osana sosiaalipalvelujärjestelmää yhtä tapaa järjestää palvelut ikäryhmäperustaisesti. (Roivainen 2008, 262).

Juhila (2008a, 23) jäsentää aikuissosiaalityössä päällimmäiseksi kuntouttamisen tai kuntoutuksen käsitteet. Kuntouttaminen ei liity vain työllistymismahdollisuuksien parantamiseen, vaan tällä nimellä on alettu kutsua laajemminkin asiakkaan sosiaalisen elämäntilanteen parantamiseen tähtäävää toimintaa. Aikuissosiaalityön sisältöihin linkittyy asiakkaiden yksilöllisten palvelutarpeiden pohjalta paljon muitakin sosiaalipalveluita. Näitä voivat olla muun muassa päihdehuolto, toimeentulotuki, vammaispalvelut, mielenter-

veystyö, kuntouttava työtoiminta, terveydenhuolto ja asumispalvelut. (Jääskeälinen 2005, 8; Juhila 2008a, 28-35.)

Aikuissosiaalityön sisällöiksi moniammatillisissa työvoiman palvelukeskuksissa on määritelty asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen kartoittaminen, työllistymisen esteiden selvittäminen ja mahdollinen poistaminen, asiakkaan ohjaaminen, tukeminen ja elämänhallinnan harjaannuttaminen, asiakkaan motivointi sekä päihdeasiakkaiden hoitoon ohjaaminen. Työ perustuu palveluverkoston palvelujen kohdennettuun tarjoamiseen, uusien palvelumahdollisuuksien kartoittamiseen sekä jalkautumiseen yhdessä asiakkaan kanssa erilaisten palvelujen piiriin. (Arnkil ym. 2004, 47.)

Käytännön työtä tekevät sosiaalityöntekijät ovat kokeneet, että asiakkaiden elämäntilanteisiin pitäisi pystyä paneutumaan kunnolla, mutta usein työ on rajoittunut vain asiakkaan toimeentulotuesta huolehtimiseen. (Vähätalo 2008, 181; Liukko 2009, Kankainen 2012). Tällaista toimeentulotukeen liittyvää työtettä voidaan luonnehtia sanoilla holhoava, paikkaava ja valvova. (Tuusa 2000,11). Viime aikoina onkin käyty keskustelua siitä, että toimeentulotukityön tulisi kehittyä aikuissosiaalityön suuntaan. (Sarvimäki ja Karjalainen 2005, 42). Käyty keskustelu on vaikuttanut siihen, että aikuissosiaalityötä käsitteellistäminen ja sen sisältöjen kehittäminen ovat nyt ajankohtaisia, koska teknisluonteisena pidettyä toimeentulotukityötä on siirretty monissa kunnissa sosiaalityöntekijöiltä etuuskäsittelijöille. Näin on syntynyt tilaa hakea uutta sisältöä aikuisten parissa tehtävälle sosiaalityölle (Sosiaalityön käsikirja 2007, 61.) Aikuissosiaalityö onkin rakentumassa toimeentulotukityön pohjalta ja siinä on yhtymäkohtia sosiaalityön erikoistumisaloihin, etenkin kuntouttavaan, marginalisaatiokysymysten ja yhteisölliseen sosiaalityöhön (Flippa 2002, 41-21, 66). Aktiivisella työvoima- ja sosiaalipolitiikalla voidaan todeta olevan tiivis yhteys kehittymässä olevaan aikuissosiaalityöhön. (Jokinen & Juhila 2008, Tuusa 2005, Ala-Kauhaluoma 2007).

Heinosen ja Mustosen (2006, 57-59) tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityön työtehtäviä ovat neuvonta, ohjaaminen ja tukeminen, erilainen selvittelytyö, taloudellinen avustaminen, verkostotyö, erilaiset aktivointitoimenpiteet sekä tiedottaminen ja vaikuttaminen. Haastatellut sosiaalityöntekijät nostivat tärkeimmäksi työtehtäväksi aktivoinnin, jolloin

kyse voi olla esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien aktivoimisesta työelämän piiriin, työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin tai ylipäätään aktivoimisesta elämänhallintaan liittyvien kysymysten suhteen.

Mielenkiintoisen näkökulman sosiaalityön sisältöihin antaa Juhilan (2006) teos sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisista. Perusajatus on, että sosiaalityön sisältö määrittyy sen mukaan miten osapuolet kohtaavat toisensa ja millaisiksi heidän roolinsa suhteissa toisiinsa kohtaamisissa määrittyy. Juhila (2006) hahmottaa kolme sisällöllistä tehtävää. Liittämisen- ja kontrollisuhteen sosiaalityössä syrjäytyneet ihmiset nähdään uhkana yhteiskunnan yhtenäisyydelle. Tällöin sosiaalityön tehtäväksi määrittyy näiden asiakkaiden liittäminen yhteiskunnalliseen valtakulttuuriin. Työmenetelmänä voidaan nähdä työllistäminen. Toisena tehtävänä hän näkee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kumppanuussuhteen. Tällöin toimitaan empowerment-ajattelun mukaisesti tavoitellen asiakkaan voimaantumista ja valtaistumista sekä asiakkaan täysivaltaista kansalaisuutta. Kolmas tehtävä on huolenpitosuhde-työ, jossa sosiaalityön asiakkailla katsotaan olevan oikeus huolenpitoon, hoivaan ja riippuvuuteen ilman, että häneltä edellytetään aktivoitumista tai muutosta. (Emt. 49-200.)

3.2 Aikuissosiaalityön areenat ja toimijat

Suomalaisessa sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmässä on monenlaisia toimijoita (Juhila 2008a, 14). Aikuissosiaalityön ydinareenana ja kotikenttänä voidaan pitää kunnallisia sosiaalitoimistoja. Toimintaa ohjaavat sosiaalihuollon lainsäädäntö, sosiaalihuoltolaki ja sitä täydentävät asiakasryhmittäiset ja etuuskohtaiset lait (Juhila 2008a, 26). Kunnallisten sosiaalitoimistojen lisäksi aikuissosiaalityötä tehdään moniammatillisilla areenoilla sekä ”ei julkisilla” eli muilla hyvinvointiyhteiskunnan areenoilla (Juhila 2008a, 15). Aikuisasiakkaita on myös sosiaalityön perinteisellä tehtäväkentällä kuten esimerkiksi päihdetyössä, vaikkakin vastuu on jaettu terveydenhuollon kanssa. Edellisen lisäksi yhteistä pintaa löytyy kriminaalihuollon, terveydenhuollon sosiaalityön, mielenterveys-työn ja maahanmuuttajatyön kanssa. (Juhila 2008a, 28-36.) Pienissä kunnissa aikuis- sosiaalityö on myös lähellä vammaistyötä.

Moniammatillisia aikuissosiaalityön areenoita ovat maahamme perustetut työvoiman palvelukeskukset. Työvoiman palvelukeskukset ovat viranomaisten yhteinen asiakasläh- töisiä, moniammatilliseen tiimityöhön perustuvia keskuksia. (Työmarkkinatukijärjes- telmän kehittäminen 2001. 95- 102.) Työvoiman palvelukeskukset eivät ole itsenäisiä virastoja, vaan työvoimatoimiston, kunnan ja Kelan asiantuntijoiden muodostamia kiin- teitä verkostoja. Verkostotyö ei muuta viranomaisten välistä tehtäväjakoja, vastuuta ja velvollisuuksia. Työ- ja elinkeinohallinto vastaa julkisten työvoimapalvelujen toimeen- panosta ja kunta sekä Kela omista lakisääteisistä tehtävistään. Keskeistä moniammatilli- sen tiimin toiminnassa on asiakkaiden palvelutarpeiden arvioiminen ja niihin vastaami- nen yhdessä. (Karjalainen 2004, 99.) Ei julkisina aikuissosiaalityön areenoina voidaan pitää muun muassa sosiaalisten järjestöjen ja kirkon diakoniatyötä. (Juhila 2008a, 37 – 38). Juhila (2008a, 44) tiivistää aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat seuraav- an taulukon muotoon.

Aikuissosiaalityö kunnallisena perustoimintana	Moniammatilliset ja erityiset areenat	Muut hyvinvointi yhteiskunnan areena
Toimeentulokityö Kuntouttava työtoimin- ta Päihdetyö Mielenterveystyö Tukiasumis- ja asunnottomuustyö Alue- ja yhdyskuntatyö	Kuntouttava työtoiminta työvoiman palvelukeskuk- sissa Päihdetyö Kriminaalihuoltotyö- ja vankeinhoitotyö Terveystieteiden sosiaali- työ Mielenterveystyö Maahanmuuttajatyö	Sosiaalisten järjestöjen palvelut, erityisesti asianajo-, mielenterveys-, päihde- sekä tukiasumis- ja asunnottomuustyö Diakoniatyö, erityisesti työ yhteiskunnan huono- osaisempien parissa Sosiaaliset yritykset

TAULUKKO 1 Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat

Kunnallisissa sosiaalivirastoissa aikuissosiaalityön palvelut vaihtelevat jossain määrin riippuen siitä, tehdäänkö yhdenmukaista vai eriytettyä sosiaalityötä. Käsitteinä aikuissosi- aalityö on kytketty erityisesti sosiaalitoimistoissa tehtävään sosiaalityöhön, lähinnä toi-

meentulotukeen sekä työhön erilaisten marginaaliryhmien kanssa. Aikuissosiaalityön palveluihin kuuluvat esimerkiksi toimeentulotuki, kuntouttava työtoiminta, maahanmuuttajien sosiaalipalvelut ja muu aikuisten palveluihin liittyvä sosiaalityö. (Väisänen & Härkönen, 2008, 10-11.) Jääskeläisen (2005) mukaan aikuissosiaalityön sisältöä on toimeentulotuki, vammais- ja asumispalvelut, mielenterveystyö, päihdetyö, ikääntyneiden palvelut sekä kuntouttava työtoiminta.

3.3 Aikuissosiaalityön asiakkaat

Tuija Nummela (2011) on tutkinut väitöskirjassaan aikuissosiaalityön asiakkaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista. Tutkimuksessaan Nummela päätyi siihen, että asiakkaat eivät ole tietoisia omista oikeuksistaan ja henkilökohtaiseen asiakkuuteen pääseminen on haastavaa. Osallisuutta ja asiakaslähtöistä kohtaamista estäviä tekijöitä olivat tutkimuksen mukaan taloudelliset esteet, arvostustekijät, aikaresurssit sekä työn sisältöön liittyvät kysymykset. Tarkemmin työn sisältöön liittyvissä tekijöissä Nummela tuo esiin mm. sen, että asiakkaat eivät tavoita työntekijää, työstä puuttuu suunnitelmallisuus ja syvällinen työote sekä käytännön työssä ei hyödynnetä uusia työmenetelmiä (Emt. 104.) Keitä sitten ovat aikuissosiaalityön asiakkaat, jotka eivät tiedä oikeuksistaan ja eivätkä pääse sosiaalityön asiakkaiksi?

Aikuiset ovat olleet sosiaalityön asiakkaita koko sen historian ajan (Jokinen & Juhila 2008a, 7). Aikuisuutta voidaan määrittellä monin eri tavoin. Kronologinen ikä tarjoaa yksinkertaisimman määrittelyn aikuisuudelle. Ikää käytetään jaottelun perustana esimerkiksi laissa kuntouttavasta työtoiminnasta. Laki määrittää nuoriksi alle 25-vuotiaat ja aikuisiksi yli 25-vuotiaat. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 14).

Aikuisuuden sosiaalityön asiakkuutta voidaan tarkastella esimerkiksi kulttuurisesta näkökulmasta. Sosiaalitieteellisissä tutkimuksissa aikuisuuden kulttuurinen merkitys voidaan pitää itsestäänselvyytensä tai jonkinlaisena normikansalaisuutena. Aikuisuuteen liittyviä merkityksiä ovat täysivaltaisuus ja itsenäisyys sekä vahva kansalaisuus. Vastuulli-

seen aikuisuuteen kuuluvat myös hyvä ulkoinen ja sisäinen elämänhallinta. Aikuiset ovat mukana työelämässä, vaikuttavat politiikassa, taloudessa ja kulttuurissa. Yhteiskunnassamme on olemassa joukko aikuisia, jotka eivät kuulu edelliseen kulttuurisesti määriteltyyn joukkoon. Aikuissosiaalityön asiakkaita voidaan kulttuurisesti kuvata henkilöiksi, jotka eivät ole kiinni työelämässä, täysivaltaisia ja itsenäisiä ja heidän ajatellaan olevan syrjäytyneitä ja poikkeavia (Juhila 2008c, 91-92.) Mielestäni edellinen Juhilan esittämä määritelmä näyttäisi sopivan hyvin tämän tutkimuksen pohjaksi, sillä työllistymiseen sosiaalityön tukea tarvitsevat aikuiset voidaan määritellä ja tunnistaa kulttuurisesti poikkeaviksi, syrjäytyneiksi tai marginaalissa eläviksi henkilöiksi.

Jääskeläisen (2005, 8) mukaan aikuissosiaalityö on aikuisten, yli 18-vuotiaiden kanssa tehtävää sosiaalityötä. Tuusa (2005, 31) määrittelee aikuissosiaalityön kohteeksi vaikeimmassa sosiaalisissa olosuhteissa elävät ihmiset. Paasio ym. (2000, 19) ovat tutkineet keitä aluesosiaalityön asiakkaat Helsingissä ovat. Raportissa tuli esille, että toimeentulotuen perusasiakas on yksin asuva työtön henkilö. Näyttää siltä, että verkosivujen pohjalta rakentuva kuva aikuissosiaalityön kohderyhmästä on ristiriitainenkin ja voidaan kysyä, ovatko aikuissosiaalityön asiakkaat aina lapsettomia ja ei-vammaisia. (Juhila 2008a,18). Heinonen ja Mustonen (2006, 56) ovat tarkastelleet pro gradu-tutkimuksessaan kunnallisen sosiaalitoimen aikuissosiaalityön kehyksiä. Heidän tutkimuksensa mukaan aikuissosiaalityön asiakkaat ovat tyypillisesti alle 25-vuotiaita, tulottomia ja vailla ammatillista koulutusta olevia nuoria, päihdeongelmaisia, mielenterveysongelmaisia, asunnottomia, pitkäaikaistyöttömiä sekä äkillisten elämän kriisien kanssa kamppailevia ihmisiä.

Aikuissosiaalityötä tehdään myös moniammatillisesti työvoiman palvelukeskuksissa. Aikuissosiaalityön kohderyhmää niissä tutkinut Aho (2004b, 72) toteaa, että asiakkaat ovat keskimääräistä useammin 25 – 44 vuotta vanhoja miehiä, vailla ammatillista tutkintoa olevia, vajaakuntoisia, jo lamavuosien ensimmäisen kerran työttömäksi tulleita ja työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin edellisten kolmen vuoden aikana osallistuneita. Aikuissosiaalityön asiakkaita aktiivisen sosiaalipolitiikan näkökulmasta ovat ne työikäiset ja työhön kykenevät henkilöt, joiden työllistyminen on vaikeaa joko iän, vamman tai

muun syyn vuoksi ja jotka eivät työllisty yksinomaan työhallinnon käytettävissä olevin keinoin (Aktiivinen sosiaalipolitiikka 1999, 5).

Näyttää siltä, että aikuissosiaalityön toimintatietoja kerätessä tarkastellaan usein toimeentulotuen asiakas- ja kustannustietoja sekä muiden sosiaalipalveluiden kuten päihdehuollon ja erilaisten asumispalvelujen menoja. On varmaan niin, että vielä ei ole mahdollista määritellä kohderyhmää tarkasti ja esittää tilastollista tietoa aikuissosiaalityön asiakasmääristä. (Kumpulainen & Kilponen 2007, 4.) STM:n muistion (2006) mukaan huolestuttavaa on myös se, että aikuissosiaalityön dokumentaatiota ei kyetä erottamaan toimeentulotuesta, koska kyse on kuitenkin eri palvelusta. Aikuissosiaalityössä on niukka ja kunnittain vaihteleva dokumentointikäytäntö ja dokumentointitavat vaihtelevat jopa työntekijäkohtaisesti. Tavallisesti aikuisten asiakkaiden ongelmat liittyvät toimentuloon, työttömyyteen tai elämänhallinnan vaikeuksiin, kuten päihteisiin ja asunnottomuuteen. (Vähätalo 2008, 175).

4 AIKUISOSSIALITYÖN MENETELMÄT

Käsittelen tässä luvussa sosiaalityön työmenetelmiä. Kuvaan ensin ongelmanratkaisuprosessia, jonka mukaan tässä tutkimuksessa etsitään eri vaiheiden aktivoivia ja kunnouttavia menetelmiä. Pyrin sen jälkeen määrittelemään ja paikantamaan työmenetelmää. Lopuksi lähestyn tutkimuksen ydintä, aikuissosiaalityön menetelmällisyyttä. Tutkimuksen kohteena olevassa aikuissosiaalityössä tarvitaan kipeästi menetelmällistä kehittämistä ja jäsentymistä. (Mäntysaari 2006, 130).

Ongelmanratkaisuprosessi perustuu amerikkalaisen John Deweyn pohdintaan siitä, mitä ihmiset ajattelevat ongelmia kohdatessaan (Sipilä 2011, 56). Sosiaalityössä varsinaisena ongelmanratkaisuprosessin luoja pidetään Helen Harris Perlmania. Hänen case workiin perustuva työ on luonteeltaan ongelmanratkaisuprosessin mukaista sosiaalityötä. (Sipilä 2011, 56; Rostila 2001.) Sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessin tavoitteena on parantaa asiakkaan kykyä selviytyä elämässään ja parantaa asiakkaan elämänhallintaa. (Rostila 2001, 59). Sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessi koostuu eri vaiheista, jotka voivat olla päällekkäisiä ja limittäisiä. (Kallinen-Kräkin & Kärki 2004, 20). Prosessi käynnistyy ongelman määrittelystä ja analysoinnista. Tämän jälkeen ryhdytään asettamaan tavoitteita, jotka perustuvat edellä tehtyyn analyysiin. Tavoitteiden asettamisen jälkeen siirrytään käytännön interventioiden toteutukseen. Viimeisen prosessin porras sisältää onnistuneen ongelmanratkaisuprosessin päätöksen. (Heinonen & Spearman 2006, 148.)

Kallinen-Kräkin & Kärki (2004, 20) jäsentävät asiakasprosessin seuraavasti: Asiakkaaksi tuleminen (luottamussuhteen rakentaminen), tilanneselvitys (asiakkaan tilanteeseen liittyvien asioiden jäsentäminen), tilannearvion tekeminen (arvio asiakkaan tilanteesta ja sosiaalityön tarpeesta), suunnitelman tekeminen (tavoitteiden asettaminen ja yhteistyötavoista sopiminen), seuranta ja arvioiminen (suunnitelman toteutumisen seuraaminen ja arvioiminen sekä asiakkaan hyödyntämien palvelujen tarkoituksenmukaisuuden ja toimivuuden arvioiminen) ja asiakassuhteen päättäminen (yhteistyöprosessi arvioiminen ja mahdollisesta jälkiseurannasta sopiminen). Tavoitelähtöisen sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessin vaiheet mukailevat varsin paljon edellisiä. Nämä vaiheet

ovat asiakassuhteen luominen, tarpeellisen tiedon kerääminen, tilannearvion tekeminen, asiakkaan motivointi, tavoitteiden asettelu ja niistä sopiminen, työskentelyn päättäminen. (Rostila 2001, 60-90.)

Palveluohjauksellinen työote sisältää myös sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessin vaiheet. Yksilökohtainen palveluohjaus eli case management on sosiaalityön menetelmä, jonka tarkoituksena on määrittellä asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niin asiakkaan kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut ja tuki. Palveluohjauksen perustehtäviä ovat koordinointi, asiakkaan asioiden ajo ja neuvonta. Asiakkaan yksilöllistä palveluohjausprosessia voidaan tarkastella viiden eri vaiheen kautta. Nämä ovat asiakkaiden valinta, asiakkaan palvelutarpeen arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen sekä seuranta ja toiminnan korjaaminen tarvittaessa. (Rose 1992, 153-154; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 9; Ala-Nikkola 1996, 22.)

Tyypillisesti myös työllistymisprosessi vaiheineen kuvataan alhaalta ylöspäin etenevinä portaina. (Koivula & Koskinen 2004, 21–22). Työhön kuntoutumisen suoraviivainen etenemien portaittaisen prosessin mukaisesti on kuitenkin ideaalimalli. Kaikki asiakasprosessit eivät kuitenkaan etene suoraan tai lainkaan kohti työmarkkinoita. Työvoiman palvelukeskuksien työhön kuntoutumisen asiakasprosesseja on jo mallinnettu ja arvioitu. Viranomaisen näkökulmasta prosessissa on seuraavat vaihteet: asiakkaan tunnistaminen, asiakkaan aktivoiminen, työmarkkinaedellytysten ja esteiden kartoittaminen, asiakkaan osallistaminen, työllistymisedellytysten vahvistaminen ja integroiminen avoimille työmarkkinoille. Onnistuneen työllistymistä tukevan prosessin lähtökohtina ovat toimenpiteiden oikea-aikaisuus yhdistettynä niiden yhtäaikaiseen toteuttamismahdollisuuteen, pysähtyminen asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti (ajan ja tuen antaminen), asiakkaan avoimuus ja vahva oma halu löytää ratkaisuja, oikein kohdennetun palveluverkoston tehokas ja joustava hyödyntäminen. (Lyytinen, 2004, 56-57.)

4.1 Työmenetelmän paikannusta ja määrittelyä

Sosiaalityön menetelmät ovat aina sidoksissa omaan aikaansa sekä paikkaansa. Käytännössä menetelmiä voidaan tarkastella eri näkökulmista kuten esimerkiksi työtä ohjaavista työotteista tai työn kohteen kautta. (Kankainen 2012, 27). Ryhtyessäni tutkimaan aktiivisia ja kuntouttavia menetelmiä halusin ensin perehtyä menetelmän määrittelyyn ja hahmottaa sen paikkaa käytännön sosiaalityössä. Menetelmä sanana tulee kreikankielisestä sanasta *methodos*, joka tarkoittaa ”tietää jotakin.” Menetelmä ymmärretään yleensä järjestelmälliseksi ja suunnitelmalliseksi tavaksi ratkaista jokin ongelma, suorittaa tehtävä tai päästä tavoiteltuun päämäärään. (Sosiaalityön käsikirja 2007, 176.) Esimerkiksi Mäntysaari (1999, 359) määrittelee menetelmän seuraavasti. Menetelmä on toistettavissa oleva vakiintunut työtapa, joka on siirrettävissä toisille sosiaalityöntekijöille toisiin samantyyppisiin asiakastilanteisiin samassa työyhteisössä tai työyhteisöjen välillä. Mirja Satkan (2002) mukaan työmenetelmällä on siirto-ominaisuuksia, mutta se ei ole mekaanisesti siirrettävissä kontekstista toiseen, vaan sen käyttö edellyttää ammatillista osaamista, sekä tilanteiden erityispiirteiden huomioimista.

Eeva Liukko (2009) on tutkinut pääkaupunkiseudun projektien näkökulmia ammatillisen sosiaalityön käytäntöihin. Liukko on ensimmäisiä tutkijoita, joka on pyrkinyt jäsentämään aikuissosiaalityön käytäntöjä. Liukko jäsensi ammatillisen sosiaalityön käytännön tasot yhteiskunnalliseen orientaatioon, työorientaatioon, työprosessiin, työmenetelmään, työtaitoon, interventioon ja työvälineeseen.

Yhteiskunnallinen orientaatio	Sosiaalityöntekijöiden käsitys sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä
Työorientaatio	Sosiaalityötä ohjaava strateginen linjaus
Työprosessi	Systemaattinen asiakastyön käytäntö, joka yhdistää prosessin eri vaiheet
Työmenetelmä	Sosiaalityöntekijän asiakastyössä toteuttama vuorovaikutuksellinen ja tietoinen toimintatapa, joka on siirrettävissä
Työtaito	Koulutuksen ja työkokemuksen myötä kehittyvää osaamista ja kykyä
Interventio	Toimenpiteitä, joiden tavoitteena saada aikaan vaikutus tai

	muutos asiakkaassa.
Työväline	Konkreettinen apukeino, teknistä taitamista tai palvelujärjestelmän toiminto

TAULUKKO 2 Sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen tasot (Liukko 2009)

Yhteiskunnallinen orientaatio tarkoittaa sosiaalityöntekijän käsitystä työn yhteiskunnallisesta tehtävästä. Työorientaatiossa on kyse sosiaalityötä konkreettisella tavalla ohjauksesta, joka täsmentää työn tavoitetta, toteuttamisen tapaa sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksen luonnetta. Työorientaatioksi Liukko nimeää kunnouttavan sosiaalityön, yhteisötyön, rakenteellisen sosiaalityön ja ennalta ehkäisevän ja varhaisen puuttumisen orientaation. Sosiaalityön prosessi koostuu elementeistä, sosiaalityön tekojen erilaisista sarjoista, jotka prosessi liittää yhdeksi aktiviteetiksi. Menetelmäksi Liukko kuvaa vuorovaikutuksellisen ja tietoisien toimintatavan, joka on yleisten piirteidensä osalta siirrettävissä toiseen asiakastilanteeseen ja toiseen työyhteisöön. Työtaito on koulutuksen ja kokemuksen kautta kertyvää osaamista ja kykyä. Monet työtaidot tulevat näkyviksi vuorovaikutuksessa ja toiminnassa. Sosiaalityön interventiot ovat keinoja, joilla pyritään saamaan vaikutus tai muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Työväline on jokin konkreettinen apukeino kuten esimerkiksi verkostokartta tai haastattelulomake. Liukon mukaan työväline on myös teknistä taitamista tai jokin palvelujärjestelmän toiminto tai erityispalvelu esimerkiksi A-klinikan asiakkuus. (Emt. 24-40.) Liukon esittämä jäsennys vahvistaa omaa käsitystäni siitä, mitä olen tutkimassa.

Sosiaalityön klassisia työmenetelmiä ovat Karvisen (1993, 157-158) mukaan: sosiaalityön tilannearvio, ohjaus ja neuvonta, kriisityö, ratkaisu- ja tehtäväkeskeinen työ, psykososiaalinen työ, käyttäytymis- ja oppimisteoreettinen sosiaalityö, perhetyö, ryhmätyö, yhteisö-, yhdyskunta-, naapurustyö ja verkostostrategiat. Kirsi Juhila (2006) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisia. Juhila jakaa kohtaamiset neljään ryhmään: Liittämis- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.

Liittämis- ja kontrollisuhteeseen perustuvassa sosiaalityössä perusarvot ohjaavat käytettäviä menetelmiä. Tärkeitä ovat vastuuttavat menetelmät, esimerkiksi työhön aktivoinnissa on juuri kyse siitä. Tehokkuuden nimissä panostetaan sellaisten menetelmien käyttöön, jotka perustuvat tutkimukselliseen näyttöön siitä, että ne ovat vaikuttavia ja toimivia muutostyön välineitä. NPM:n (New Public Management) tukeutuminen sosiaalityöhön lisää byrokraattisia työmenetelmiä, sillä työ eri osa-alueineen, suorituksineen ja tuloksineen on dokumentoitava mahdollisimman tarkkaan. Lisäksi asiakkaiden kanssa on tehtävä kirjallisia sopimuksia ja suunnitelmia. Kumppanuussuhteessa menetelmiksi nousevat toisen tiedon, osallisuuden, valtautumisen ja kansalaisyhteiskunnan vahvistaminen. Toisen tiedon lähtökohdaksi ottavaa sosiaalityötä voi luonnehtia osallistavaksi. Huomioitavaa on, että osallistaminen koskee molempia sosiaalityön osapuolia. Kansalaisyhteiskunnalla Juhila (2006) tarkoittaa erilaisten järjestöjen ja kansalaisten omaan aktiivisuuteen perustuvaa toimintaa. Sosiaalityön huolenpitosuhteessa menetelmiin kuuluvat auttaminen ja tukeminen. Huolta pitävä auttaminen tarkoittaa sosiaalityössä omin voimin selviytymättömien ihmisten vetämistä yhteiskunnan avun piiriin. Monimutkaisessa tilanteessa huolenpito vaatii koordinoitua. Tällöin menetelmänä voi olla yksilökohtainen palveluohjaus. Vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen menetelmiä ovat identiteettien ja narratiivien rakentaminen sekä sosiaalisten ongelmien tulkintatyö. (Juhila 2006.) Seuraavassa taulukossa kuvataan edellisten suhteiden kautta rakentuvia sosiaalityön menetelmiä.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde	Sosiaalityön menetelmät
Liittämis- ja kontrollisuhde	Vastuuttaminen, näyttöön perustuvat työkäytännöt, NPM ja managerialismi
Kumppanuussuhde	Toisen tiedon, osallisuuden, valtauttamisen ja kansalaisyhteiskunnan vahvistaminen
Huolenpitosuhde	Auttaminen, tukeminen ja asioiden ajo
Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde	Identiteettinen ja narratiivien rakentaminen, sosiaalisten ongelmien tulkintatyö, reflektiivisyys ja tilanteittainen etiikka

TAULUKKO 3 Asiakassuhteet ja sosiaalityön työmenetelmät (Juhila 2006)

Leila Kankaisen (2012) lisensiaatintutkimuksen mukaan työmenetelmiksi aikuissosiaalityön kehittämishankkeissa nimettiin mm. moniammatillisuus ja verkostotyö, psykososiaalinen ja dialoginen työ, voimavara- ja ratkaisukeskeiset työmenetelmät, palveluohjaus, aktivointi jne. (Emt. 57.) Kankaisen tutkimuksen menetelmät ovat pitkälle samoja, joita esimerkiksi Liukko (2006) ymmärtää kuntouttavan sosiaalityön menetelmiksi. Kankaisen toteaa, että työmenetelmät ja toimintatavat eivät ole selkeästi hahmottuva kenttä. Menetelmistä ja työmuodoista puhutaan kehittämishankkeiden raporteissa jäsenmättömillä termeillä ja sosiaalityön sisältö ja menetelmät sekoittuvat. (Emt. 54-55.)

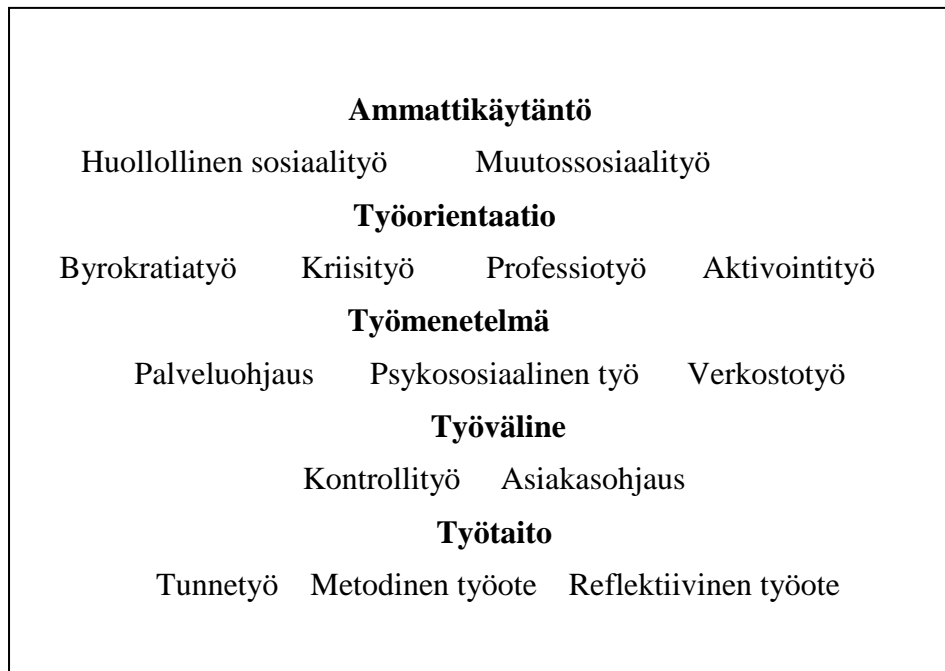
Konstikas sosiaalityö-tutkimuksessa pyrittiin selvittämään mahdollisimman autenttisesti sosiaalityöntekijöiden käytössä olevia sosiaalityön menetelmiä. Tutkimuksen pohjalta todettiin, että sosiaalityön ammatillisen toiminnan työmenetelmäymmärrys on pirstoutunut ja yhteisesti sekä yleisesti jaettu työmenetelmiä ei juuri tunnistettu. Työmenetelmien sijaan sosiaalityöntekijät näyttävät jakavan orientaatioita, työskentelyn periaatteita sekä ammatillisen toiminnan että asiakkuuksien rajoituksia. Jos vastauksia tarkastellaan luopumalla työmenetelmän tiukasta määrittelystä, niin kolme yleisintä tapaa hahmottaa omaa työtä ja käytettyjä työmenetelmiä ovat asiakastyöskentelyn yksilökohtaisuus, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys sekä verkostojen kanssa työskentely. (Karvinen-Niinikoski ym. 2003, 80; Tuusa 2005, 67.) Lähes samansuuntaiseen jakoon päätyi myös Tuusa (2005) tutkiessaan sosiaalityöntekijöiden kuntouttavan sosiaalityön menetelmiä.

4.2 Aktivoivat ja kuntouttavat menetelmät

Aktivoivista ja kuntouttavista työmenetelmistä on ryhdytty puhumaan aktivointityön tullessa osaksi sosiaalityötä. Muutamat kuntouttavaa sosiaalityötä käsittelevät aikaisemmat tutkimukset tiivistävät ja selkiinnyttävät olemassa olevan tiedon sekä jäsentävät ajatuksiani ja auttavat uuden tiedon löytämisessä sekä tämän tutkimuksen valintojen tekemisessä. Käsittelen seuraavaksi miten aikaisemmissa kuntouttavan sosiaalityön tutkimuksissa on jäsennetty aktivoivan sosiaalityön sisältöjä ja menetelmiä.

Aikuissosiaalityön aktivoivia ja kuntouttavia menetelmiä voisi tutkia Matti Tuusa (2005) lisensiaattitutkimuksessa mukaisesti, jossa on arvioitu ja kuvattu aktivointi- ja työllispalveluiden vaikutuksia sosiaalityön ammattikäytäntöihin kunnissa. Tuusan tutkimuksessa aktivoivan, kuntouttavan työn sisällöiksi ja menetelmiksi jäsenyi sosiaalityö ja tilannearviointi, sosiaalityön palveluohjausrooli ja rakenteellinen sosiaalityö. Ensimmäisessä vaiheessa korostuu asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen ja realistinen kartoittaminen. Samalla arvioidaan asiakkaan motivoimattomuuden takana olevia asioita ja turvataan asiakkaan suunnitelman pitkäjänteisyys. Palveluohjauksellisella työotteella tuetaan asiakkaan valtaistumista ja tarjotaan asiakkaalle hänen suunnitelmiansa mukaiset palvelut. Tehtäviin kuuluvat myös asiakkaan aktivointi, ohjaaminen, tukeminen ja elämäntaitojen harjaannuttaminen. Rakenteellinen sosiaalityö liittyy asiakkaan prosessiin hänen omat verkostonsa, vertaistuen ja muun epävirallisen tuen hyödyntämisen ja yhdyskuntatyön. (Tuusa 2005, 82.)

Aktivoivan työn menetelmiä voisi tutkia myös Eeva Liukon (2006, 62) jäsennyksen mukaisesti. Kuntouttavan sosiaalityön keskeisiä työmenetelmiä ovat: psykososiaalinen työ, palveluohjaus, verkostotyö, sosiaalinen kuntoutus. Psykososiaalinen työskentely/henkilökohtainen vuorovaikutus perustuu valtaistavaan ja voimaannuttavaan sekä tarvelähtöiseen ajatteluun. Palveluohjauksessa sosiaalityöntekijä kiinnittyy vastuullisesti, intensiivisesti ja pitkäjänteisesti kuntoutumisen prosessiin asiakkaan kanssa siten, että hän tukee asiakasta erilaisten palvelujen parissa ja toimenpiteiden aikana sekä huolehtii siitä, että ne liittyvät osaksi kuntoutumisen kokonaisvaltaista prosessia. Verkostotyössä työskennellään sekä asiakkaan omien sosiaalisten verkostojen että palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan verkostojen kanssa ja sosiaalinen kuntoutus liitetään yhteisölliseen/yhteiskunnalliseen ajatteluun ja arjessa vaikuttavien voimaannuttavien ja valtaistavien tekijöiden hyödyntämiseen.



KUVIO 2 Aikuissosiaalityön lähestymistapoja ammattikäytäntöjen kentällä (Liukko 2006)

Edellä esitettyjen työmenetelmien lisäksi koen tarvetta kiinnittää huomiota vuorovaikutukseen menetelmänä. Aikuissosiaalityö on varsinkin asiakasprosessin alkuvaiheessa, tilannearvion teossa sekä tavoitteiden asettelussa melko pitkälle vuorovaikutuksessa rakentuvaa (vrt. ongelmanratkaisuprosessi). Kaarina Mönkkönen (2007) on tarkastellut mielenkiintoisella tavalla vuorovaikutusta asiakastyössä asiantuntijakeskeisen, asiakaskeskeisen ja dialogisen orientaation kautta. Aktivoinnissa ja kuntouttavassa menetelmässä katson oikeanlaisen vuorovaikutuksen olevan peruste työlle. Vuorovaikutuksella on myös asiakasta tukeva ja voimaannuttava merkitys.

Asiantuntijakeskeinen orientaatio tarkoittaa, että (Mönkkönen, 2007, 38- 39,56.) toiminta ohjaa vahvasti asiantuntijan määrittämät tavoitteet ja tulkinnat. Tällöin asiantuntija näkee ilmiöiden todellisen luonteen ja tehtävänä on saada asiakas tietoisiksi ilmiöiden välisistä suhteista, syistä ja seurauksista. Asiantuntijakeskeisyys ilmenee negatiivisena tilanteissa, joissa työntekijä määrittelee tilannetta siten, että asiakkaan omat näkemykset eivät juuri pääse mukaan. (Emt. 61).

Asiakaskeskeinen vuorovaikutus nähdään asiakkaan kokemusmaailmaa korostavana. Sillä tarkoitetaan asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan tilanteen määrittelyin perustuvaa orientaatiota, jolloin asiakkaan oman näkökulma halutaan nostaa työn lähtökohdaksi. Asiakaskeskeisessä orientaatioissa perusteena on asiakkaan kunnioittaminen ja hänen tarpeiden aiempaa parempi huomioiminen. Asiakaan omaa halukkuutta jäsentää tilannettaan pyritään vahvistamaan. Asiakas nähdään tällöin oman elämänsä parhaana asiantuntijana. (Emt. 63, 79.)

Edellisten lisäksi on olemassa kolmas, dialogiin perustuva vuorovaikutusorientaatio. Sillä tarkoitetaan pyrkimystä yhteiseen ymmärryksen rakentumiseen. Jos käsitettä käytetään kapeassa merkityksessä se voidaan ymmärtää samana kuin keskustelu tai väittely, mitä se ei ole. Dialogin tärkein elementti on vastavuoroisuus, jolloin kaikki osapuolet pääsevät luomaan tilannetta vaikuttamalla siihen. Asiakassuhteessa se nähdään yhteisenä ymmärryksen rakentamisena, jossa ei mennä joko asiakkaan tai työntekijän ehdoilla vaan molempien ehdoilla. (Emt. 86-100.) Antti Särkelä (2001) on tarkastellut hyvää vuorovaikutusta ja sen merkitystä asiakassuhteen perustana. Särkelän ajatukset vastaavat osin Mönkkösen asiakaskeskeistä ja dialogista orientaatiota. Rostilan (2001) mukaan sosiaalityön menetelmällisyydessä vuorovaikutuksellisuus merkitsee erityisesti yksilöllisten psykodynaamisten ja psykososiaalisten menetelmien soveltamista käytännössä. Asiakastilanteissa pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanne. Dialogisuudessa painottuu sekä asiakkaan että työntekijän ehdoilla vuorovaikutus. (Emt 31-33.) Seikkulan & Arkilin (2005,15) mukaan dialogisuudessa ei ole keskeisintä tekninen osaaminen vaan suhtautumistapa, perusasenne ja ajattelutapa.

Aikuissosiaalityössä tarvitaan enemmän voimavara- ja ratkaisukeskeistä, kuntouttavaa työtä sekä verkostotyötä, palveluohjausta, yhdyskuntatyötä ja vertaistukea hyödyntävien työorientaatioiden hallintaa. (Tuusa 2005, 67-68.) Toimeentulotukeen ja byrokraatiaan nojaava työorientaatio on kuitenkin syvällä sosiaalitoimessa ja muutos siitä uudenlaiseen työotteeseen on iso harppaus ja uusien käytäntöjen, työmenetelmien juurruttaminen edellyttää jatkuvaa koulutusta ja kehittämistyötä. Uudenlaisten aktivointi- ja työllistämisasioiden kautta sosiaalityöntekijät ovat joutuvat arvioimaan omaa rooliaan, työmenetelmiään ja työskentelytapojaan aikuissosiaalityössä. (Tuusa 2005, 68.)

4.3 Kehittyvät aikuissosiaalityön käytännöt ja niiden taustoja

Millaisia sitten ovat 2000-luvun sosiaalistamismenetelmät? Kehittymässä olevat 2000-luvun työllistymistä tukevat työmenetelmät ja -mallit voidaan jakaa lähtökohdiltaan kahteen osaan. Yhteisöinterventiot viittaavat kehittämistyöhön, jossa päämääränä on ollut uusi yhteisöllinen toimintamalli. Yksilöinterventioilla puolestaan tarkoitetaan työtä, jossa on kehitetty uutta asiakastyön toimintamallia. (Ala-Kauhaluoma 2007, 70.) Yhteisöllinen toimintamalli korostuu varsinkin työvoiman palvelukeskusten sosiaalityössä.

Suurin ja monipuolisin kehittämishanke on toteutettu Etelä-Suomessa; Espoon, Helsingin ja Vantaan kaupungeissa yhdessä Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa. Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityössä (Aku)-hanke perustettiin kehittämään uusia käyttöön otettavia aktivoivia ja kuntouttavia työvälineitä aikuissosiaalityöhön. Lisäksi hankkeella pyrittiin lisäämään sosiaalityön suunnitelmallisuutta ja vahvistamaan aikuissosiaalityön identiteettiä. (Luhtasela 2004, 3.) Hanke toteutettiin pilottiryhmissä eri puolella pääkaupunkiseutua ja jokaisella ryhmällä oli oma kehittämishanke. Kehittämistyönä pohdittiin esimerkiksi asiakaskunnan määrittelyä ja valintaa, suunnitelmallista työtettä, aktivoivia ja kuntouttavia työmenetelmiä, työnjakoa, verkostotyötä, raportointia jne.

Kuusikkokunnissa (Helsingin, Espoon, Vantaan, Turun, Tampereen ja Oulun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista koostuva yhteistyöryhmä) on selvitelty aikuisten palvelujen toimintatietoja ja henkilöstöresursseja. (Kumpulainen & Kilponen 2007, 1) Tutkimuksessa on vertailtu aikuissosiaalityön tietoja ja tarkennettu sen määritelmää. Kehittämistyön pohjalta voisi todeta, että aikuissosiaalityö kunnallisena sosiaalityönä on rakentumassa. Aktivointityön menetelmien ja prosessin kehittymiseen ovat omalta osaltaan vaikuttaneet ESR-rahoitteiset kehittämishankkeet. Syrjäytymisen ehkäisyyn liittyvä kehittämistoiminta on ollut vilkasta. Projektien kehittämistyö ja aktiivisen sosiaalipolitiikan mukanaan tuomat uudet käytännöt ovat muuttaneet aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä. (Tuusa 2005, 18.) Kehittämishankkeissa tuotettujen uusien toimintamallien integroituminen normaaliin toimintaan on vuosia kestävä prosessi. Kuitenkin jo useamman ESR-ohjelmakauden jälkeen on tuloksia siitä, että hankkeet ovat vaikuttaneet jopa kansalliseen lainsäädäntöön. (kts. Ala-Kauhaluoma 2007). Yksilönäkökulmasta tarkasteltuna aktivoivissa ja kuntouttavissa menetelmissä korostuvat asiakaslähtöisyys,

yksilöllisyys ja asiakkaan omia voimavaroja tukeva työskentely. Työllistymistavoitteeseen pyritään usein asiakkaiden itse asettamien tavoitteiden, toiveiden ja tulevaisuudensuunnitelmien pohjalta. (Ala-Kauhaluoma 2007, 70.)

Eeva Liukon jäsenitys työmenetelmistä sopii parhaiten omiin näkemyksiini ja ennakkokäsityksiini aikuissosiaalityön työmenetelmistä. Tärkeiltä vaikuttaa myös vuorovaikutuksen tarkastelu menetelmänä. Viitaten Konstikas sosiaalityö-tutkimuksen (Karvinen-Niinikoski ym. 2003) tuloksiin siinä, että työmenetelmiä on vaikea tunnistaa, pyrin tässä tutkimuksessa etsimään ja jäsentämään niitä työllistymisprosessin kautta. Tarkoitan aktiivivilla ja kuntouttavilla menetelmillä niitä erilaisia, joissain määrin vakiintuneita ja osin yhdessä sovittuja työtapojen ja menetelmien kokonaisuuksia, joita sosiaalialan ammattilaiset käyttävät ongelmanratkaisuprosessin eri vaiheissa.

5. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

5.1 Tutkimustehtävä

Tutkimuksen tehtävänä on kuvata kunnallisen sosiaaliviraston, työvoiman palvelukeskuksen sekä kehittämishankkeen aikuissosiaalityön sisältöjä sekä asiakasprosessien työmenetelmiä ja toimintatapoja. Aikuissosiaalityö on tällä hetkellä kehittymässä oleva sosiaalityön alue. Havaintojeni mukaan aikuissosiaalityöstä puhuttaessa sen sisältöön liitetään varsin monia eri sisältöjä ja käsitteitä. Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan esimerkiksi kuntouttavaa sosiaalityötä, sosiaalista kuntoutusta, aktivointia ja työllistymisen tukemista, toimeentulotukityötä jne. Aikuissosiaalityö on vielä esimerkiksi Kankaisen (2012) mukaan jäsentymätöntä aikuisten parissa tehtävää työtä.

Tutkimuskohteenani on sosiaalityö kohderyhmän parissa, josta itselläni on pitkä kokemus. Mielenkiintoni tutkimusaiheeseen on herännyt omien kokemusten pohjalta sekä työstä aikuisten parissa, kokemuksistani aikuissosiaalityön kehittämishankkeista että aikaisemman Pro Gradu-tutkimukseni (Krook, 2006) pohjalta. Olen toiminut pitkäaikastyöttömien aktivointiin ja työllistymisen tukemiseen suunnitelluissa kehittämishankkeissa projektipäällikkönä, kouluttajana, palveluohjaajana ja työvalmentajana. Viimeiset neljä vuotta olen työssäni kehittänyt aikuissosiaalityötä. Yhteensä olen tehnyt työtä aikuisasiakkaiden parissa lähes 20 vuotta. Mielenkiintoni aikuissosiaalityötä kohtaan on myös kehittämis-henkistä. Haluan jäsentää aikuissosiaalityötä ja sen menetelmiä sekä tuoda samalla esille aikuissosiaalityön yhteiskunnallista merkitystä ja kehittämistarvetta.

Kunnallisen sosiaaliviraston, työvoiman palvelukeskuksen ja aikuissosiaalityön kehittämishankkeen henkilöstöjen kokemukset muodostavat lähtökohdan aikuissosiaalityön tarkastelulle tässä tutkimuksessa. Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena on päästä sisälle tutkittavien käsityksiin aikuissosiaalityön sisällöstä, asiakkaista ja areenoista sekä työmenetelmistä asiakasprosessien eri vaiheiden aikana. Mielenkiinnon kohteena on se, millaisia menetelmiä ammattilaiset käyttävät työssään työvoiman palvelukeskuksissa,

kunnallisissa sosiaalitoimistoissa ja kehittämishankkeessa. Vastauksia edellä esittämääni haen tutkimuskysymyksillä:

1. Mitä on aikuissosiaalityö työvoiman palvelukeskuksissa ja kunnallisissa sosiaalitoimistoissa ja aikuissosiaalityönä kehittämishankkeessa?
2. Millaisia aktivoivia ja kuntouttavia työmenetelmiä käytetään aikuissosiaalityössä ongelmanratkaisuprosessien eri vaiheissa?

5.2 Metodologiset lähtökohdat

Käytän tässä tutkimuksessani lähestymistapana fenomenografiaa. Tarkastelen tässä luvussa fenomenografin perusteita sekä näkemyksiä, joihin valitsemani tutkimusmetodi johtaa sekä perustelen valintaani ja sen sopivuutta tähän tutkimukseen.

Fenomenografia on alun perin kasvatustieteen piirissä kehitetty laadullisen tutkimuksen työtapana. Sen avulla tutkitaan ihmisten käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Lähestymistavan kehittäjä on ruotsalainen Ference Marton, joka 1970-luvulla tutki yliopistop opiskelijoiden erilaisia käsityksiä oppimisesta (Marton 1988, 141; Laitila 2011, 63-65). Fenomenografista lähestymistapaa on perinteisesti käytetty paljon mm. kasvatustieteissä ja mm. asiantuntijuuteen kiinnittyvissä tutkimuksissa. Esimerkiksi Anita Sipilä (2011) on tutkinut väitöskirjassaan *Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä*, mistä sosiaalityön asiantuntijuus koostuu. Terveystieteellinen tutkimus on Minna Laitilan (2011) väitöskirja *Asiakkaan osallisuus päihde- ja mielenterveystyössä. Fenomenografinen lähestymistapa*. Lisäksi on tutkittu mielenterveystoimiston asiakkaiden ja työntekijöiden käsityksiä hyvästä mielenterveystyöstä (Kokko 2004). Fenomenografinen tutkimusmetodi on vähemmän käytetty yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa. Merkittävin tähän tutkimukseen liittyvä ja lähteenäkin käytetty fenomenografinen työ on Matti Tuusan (2005) lissensiaatin tutkimus *Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa*.

Kvalitatiivisen tutkimuksen strategioita ovat mm. etnografia, fenomenografia diskurssi-analyysi ja grounded theory. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 155-169; Metsämuuronen 2000b, 18-28). Fenomenografisella tutkimuksella pyritään pääsemään osalliseksi tutkittavien käsityksiin tutkittavasta kohteesta. Tavoitteenani on päästä fenomenografisella metodilla sosiaalityöntekijöiden käsityksiin aikuissosiaalityöstä ja sen menetelmistä käytännön työssään. Tutkimuksen kohdistuessa ammatilliseen työhön ja ympäristöön, jossa työtä tehdään ja jona ammatilliset sen ymmärtävät, voidaan se kiinnittää kontekstiin, josta Varto (1992, 24-30) puhuu elämismaailmana. Varton mukaan ihmisten elämismaailmaa tarkastellaan laadullisessa tutkimuksessa merkitysten maailmana, jossa merkitykset ilmenevät ihmisten tekoina, päämäärien asettamisena, suunnitelmina, hallinnollisina rakenteina sekä ihmisestä lähtevinä ja heihin päätyvinä tapahtumina. Tässä tutkimuksessa elämismaailma on institutionaalinen sosiaalityön viranomais-elämismaailma.

Fenomenografiassa ollaan kiinnostuneita toisen asteen näkökulmasta. Toisen asteen näkökulma painottaa toisten ihmisten tapaan kokea jotakin. Näkökulmassa orientoidutaan myös toisten ihmisten ajatuksiin ympäröivästä maailmasta. (Niikko 2003, 24.) Fenomenografian perustermi on Uljensin (1989,19) mukaan käsitys. Fenomenografia tutkii siis eri ihmisten käsityksiä ilmiöstä. Fenomenografia määritellään analyysiprosessiksi, mutta myös metodologiseksi lähestymistavaksi, johon liittyy ontologisia ja epistemologisia sitoumuksia (Niikko 2003, 7).

Lähestymistavan valinta pohjautuu käsitykseeni ihmisestä, sosiaalityön ammattilaisista ja sosiaalityön maailmasta. Ymmärrän ihmisen kokonaisuutena, joka on osa ympäristöään. Tutkimuksen ihmiskäsitys perustuu holistiselle käsitykselle ihmisestä, jossa ihmisen oleminen voidaan esittää kolmijakoisena. Rauhalan (1983, 25-27) mukaan nämä perusmuodot ovat tajunnallisuus, kehollisuus ja situationaalisuus. Sosiaalialan ammattilaisten kokemusten ja merkitysten tarkasteleminen tapahtuu aina jossakin tilanteessa ja tässä tutkimuksessa se on kunnallinen sosiaalivirasto, työvoiman palvelukeskus ja kehittämishanke. Tässä tutkimuksessa fenomenografinen lähestymistapa ohjaa tutkimuksen tekemistä, koska pyrin ymmärtämään niitä merkityksiä, joita sosiaalityön ammattilaiset antavat aikuissosiaalityölle ja sen menetelmille.

5.3 Tutkimusaineiston hankinta

Martonin (1988) mukaan fenomenografisen tutkimuksen tärkein aineistohankinnan menetelmä on haastattelu. Huomiota tulee kiinnittää myös siihen mitä ja miten kysytään. Haastattelu olisi hyvä olla mahdollisimman avoin, jolloin haastateltu voi valita miten kysymykseen vastaa. (Emt. 154.) Ihmistieteellisen tutkimuksen lähtökohtiin kuuluu sosiaalisen todellisuuden tarkasteleminen tutkittujen ihmisten näkökulmasta siten kuin tutkittavat itse sen ymmärtävät. Kielellisen aineiston ajatellaan sopivan numeerista aineistoa paremmin sosiaalisen todellisuuden tutkimiseen sellaisena kuin tutkittavat sen näkevät (Hirsjärvi & Hurme 2000, 58). Tutkimustani ohjaa Raunio (1999) esittämät käsitykset siitä, että ihmistieteellisen laadullisen tutkimuksen tulee lähtökohdiltaan tarkastella maailmaa tutkimukseen osallistuvien ihmisten silmin ja tutkimuksen tulee tuottaa tietoa siitä, miten tutkittavat tulkitsevat maailmaa. (Kvale 1996, 52-53; Raunio 1999, 275; 284.) Myös Anneli Niikon (2003, 31–32) mukaan fenomenografisen tutkimuksen yleisin ja tyypillisin tiedonhankintamenetelmä on yksilöllinen avoin haastattelu. Haastattelutilanteessa haastateltavaa rohkaistaan reflektoimaan tutkimuksen kohteena olevan ilmiön eri ulottuvuuksia. Etukäteen laadittujen suhteellisen väljien kysymysten toivotaan auttavan haastateltavaa heijastamaan tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä tutkittavan omasta viitekehyksestä käsin ja siitä käsin, mikä tutkittavalle on tärkeää ja merkityksellistä.

Fontana ja Frey (1994, 361) jakavat haastattelut aineistonkeruun menetelminä yksilöhaastatteluksi kasvoista kasvoihin, ryhmähaastatteluksi kasvoista kasvoihin, postitettuu tai paikan päällä kerättyyn lomakehaastatteluun. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 43) mukaan haastattelu voi olla strukturoitu, puolistrukturoitu, teemahaastattelu tai esimerkiksi syvähaastattelu. Tässä tutkimuksessa käytetään teemahaastattelua. Se on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa keskustelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelun aihepiiri ja teema-alueet ovat kaikille tutkimukseen osallistuville samoja. Teemahaastattelusta puuttuu kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48; Eskola & Suoranta 1998, 86.) Katson teemahaastattelu sopivan parhaiten tämän tutkimuksen aineiston hankinnan menetelmäksi. Teemahaastattelu tuo

haastattelutilanteeseen tiettyä selkeyttä ja rakennetta sekä varmistaa, että kaikkien haastateltavien kanssa käydään läpi tutkimuksen kaikki teemat. Toisaalta se tuo haastattelutilanteisiin fenomenografisen tutkimuksen mukaista väljyyttä ja mahdollisuuden haastateltaville puhua mahdollisimman paljon omista käsityksistään tutkimuksen kohteista.

Haastateltavien valinta ja haastattelut

Tuomen & Sarajärven (2002,88) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tulkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai että heillä on kokemusta asiasta. Tässä tutkimuksessa haastateltavien tuli olla sosiaalialan ammattilaisia kunnallisessa sosiaalitoimistossa, työvoiman palvelukeskuksessa sekä kehittämishankkeissa. Lisäksi heillä tuli olla kokemusta aikuisten parissa työskentelystä eli aikuissosiaalityöstä.

Päädyin tutkimusaineisto keräämisen Länsi-Suomen alueelta. Tavoitteenani oli löytää haastateltavaksi sekä miehiä että naisia, mutta kaikki ammattilaiset tutkimukseen valituissa aikuissosiaalityön areenoilla olivat naisia. Haastateltavat sain siten, että otin sähköpostilla yhteyttä esimiehiin ja sen jälkeen suoraan haastateltaviin henkilöihin. Haastateltavaksi pyysin yhteensä kahdeksaa henkilöä. Kaikki haastatteluun pyydettyt osoittivat mielenkiintoa tutkimuksen aihetta kohtaan. Pyysin etukäteen valittuja varaamaan aikaa haastatteluihin noin kaksi tuntia. Harkitsin ensin harjoitteluhaastattelun tekoa, mutta jätin sen tällä kertaa tekemättä, koska olen hetki sitten tehnyt toisen Pro gradu-tutkimuksen.

Aineiston kerääminen teemahaastatteluilla suoritettiin keväällä 2008. Haastateltavista päteviä sosiaalityöntekijöitä ja yhteiskuntatieteiden maistereita oli viisi. Muut haastateltavat olivat koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Iältään haastateltavat olivat 29–48 vuotiaita ja kokemusta heillä oli sosiaalialalta 5 – 15 vuotta. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja ne kestivät yhteensä 8 h ja 11 minuuttia. Kaikki haastattelut tehtiin työpaikoilla, haastateltavien työhuoneessa tai läheisessä kokoustilassa. Kaikki haastatteluympäristöt olivat rauhallisia. Litteroin nauhoitukset mahdollisimman nopeasti haastattelujen jäl-

keen. Haastattelut litteroitiin muuten sanatarkasti lukuun ottamatta kohtia, jotka eivät liittyneet tutkimuksen teemoihin. Aukikirjoitettua tekstiä muodostui 67 liuskaa rivivälillä 1,5 kirjoitettuna.

5.4 Aineiston analyysi ja merkitysten tulkinta

Haastattelujen jälkeen fenomenografisessa tutkimuksessa siirrytään aineiston analyysiin. Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on tuoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta aiheesta (Eskola & Suonranta, 1998, 89). Tässä tutkimuksessa aineiston analyysimenetelmänä käytetään sisällönanalyysiä. Tuomi & Sarajärvi (2002) tarkoittavat sisällönanalyysillä pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Analyysi voi olla deduktiivinen tai induktiivinen. Tässä tutkimuksessa muokataan induktiivista eli aineistolähtöistä analyysiä, joka jaetaan kolmevaiheiseksi prosessiksi: aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Emt. 106, 108-112.)

Kuvaan seuraavana analyysin eri vaiheita tässä tutkimuksessa. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa aineisto luettiin huolella läpi niin monta kertaa, että koin tuntevani sen hyvin. Tarkoituksena oli löytää tutkimuksen kannalta tärkeitä ilmauksia ja hahmottaa tutkittavien kokonaiskäsitteiden suhteessa tutkimuskysymyksiin. Aineistoon perehtyminen tehtiin tutkimushenkilöittäin siinä järjestyksessä kuin haastattelutkin oli tehty.

Analyysin toisessa vaiheessa ryhdyin etsimään tutkimusongelmien suunnassa merkityksellisiä ilmaisuja ryhmiksi ja teemoiksi. Analyysin tarkoituksena oli etsiä merkitysten joukosta samanlaisuuksia ja erilaisuuksia, mutta myös harvinaisuuksia ja rajatapauksia. (Niikko, 2003.) Tässä vaiheessa tutkimusta otin käyttöön Excel-taulukon, jossa sarakkeissa oli tutkimukseen osallistuneet henkilöt ja riveillä tutkimuksen teemat. Leikkasin ja liimasin kuhunkin soluun litteroidusta tekstistä sopivia lainauksia. Käytännössä taulukosta muodostui niin suuri, että sen käsittely oli vaikeaa ja aikaa vievää niin näytöllä kuin paperille tulostettuna. Tämän jälkeen päädyin siihen, että suurensin litteroiden aineiston tekstiä suuremmaksi ja ryhdyin leikkaamaan saksilla kuhunkin teemaan sopivia

otteita. Leikatut otteet siirsin teeman mukaisiin muovitaskuihin. Tämä menetelmä osoittautui käytännössä toimivaksi ja otteita oli helppo siirtää analyysin aikana eri teemojen sisällä sekä luokitella aineistoa. Tässä vaiheessa syntyi jo alustavia ajatuksia luokista samankaltaisten ilmaisujen pohjalta. Analyysin kolmannessa vaiheessa keskityin aineistosta nousevien luokkien luomiseen. Niiden taustalla olivat aineistossa samaa tarkoittavat ilmaukset. Analyysin aikana luokkia nimettiin luokan sisältöä kuvaviiksi. (Niikko 2003; Tuomi & Sarajärvi, 2002.) Aineistolähtöisessä analyysissä yhdistellään käsitteitä saaden vastaus tutkimustehtävään (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112).

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullista tutkimusta arvioitaessa keskitytään yleensä kysymykseen tutkimuksen luotettavuudesta. Luotettavuuden arviointi fenomenografisessa tutkimuksessa koskee koko tutkimusprosessia, ei vain tutkimuksen tuloksia. Ahonen (1994, 131) toteaa, että fenomenografisessa tutkimuksessa tutkimusprosessin selkeä kuvaus auttaa lukijaa arvioimaan tutkimusprosessin luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen arviointiin ei ole olemassa täysin yksiselitteisiä ohjeita. Tuomen ja Sarajärven (2002, 135) mukaan tutkimusta arvioitaessa voidaan painottaa koherenssia eli tutkimuksen johdonmukaisuutta. Eskola ja Suonranta (1999, 211-212) pitävät tärkeinä perinteisiä arviointiin liittyviä reliabiliteetin ja validiteetin käsitteitä. He ehdottavat laadullisen tutkimuksen arviointikriteereiksi uskottavuutta, siirrettävyyttä, varmuutta ja vahvistuvuutta.

Fenomenografisen tutkimuksen tavoitteena on tarkastella ilmiötä toisen asteen näkökulmasta eli kuvata maailmaa sellaisena kun tutkittavat sen kokevat. Fenomenografinen tutkimus tavoittelee Saaren (1996, 152) mukaa siis henkilöiden ilmaisusta tulkittua tietoa. Tällöin myös tämän tutkimuksen luotettavuutta on tarkasteltava laadullisen tutkimuksen näkökulmasta, jossa tutkittavien kokemukset ja käsitykset nousevat pääosaan. Fenomenografisen tutkimuksen toistettavuuden vaatimus on vaikea ja tätä vaatimusta on aiheutonta vaatia (Niikko 2003, 39). Absoluuttiseen totuuteen ei pyritä, koska tulkinnot ovat tutkijan omaa konstruktioita ja on mahdollista, että toinen tutkija päätyisi erilaisiin johtopäätöksiin samasta aineistosta. Fenomenografisessa tutkimuksessa ei yleensä

pyritä tuloksiin, jotka olisivat yleistettävissä (Ahonen 1994, 152). Yleistettävyyteen ei siis pyritä tässäkään tutkimuksessa.

Tutkimusprosessia on pyritty kuvaamaan aineiston keruuseen ja analysointiin sisältyviä vaiheita avoimesti ja yksityiskohtaisesti. Tutkimusaineiston analyysissä tutkijan rakentama kuvauskategoriat pyrkivät parhaalla mahdollisella tavalla kuvaamaan tutkittavien kokemuksia ja käsityksiä tutkittavasta aiheesta. Tutkijan omat kokemukset aiheesta lisäävät uskottavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa kyse on myös tiedon luotettavuudesta ja ennen kaikkea tulkintojen validiteetista. Tutkimustekstin tulisi kuvata siis tutkittua kohdetta mahdollisimman pätevästi. (Eskola & Suonranta 1999, 213).

Niikon (2003, 40-41) mukaan tutkija ei voi koskaan täydellisesti sulkea pois omia näkemyksiään tai ymmärtää tutkittavien ajatusmaailmaa, sillä elämme subjektiivisessa maailmassa. Myös Ahonen (1994,122) toteaa, että tutkijan oma subjektiivisuus, aikaisemmat tiedot ja odotukset vaikuttavat tutkimukseen. Tutkijan on siis hyvä tiedostaa omat lähtökohtansa ja tunnustaa se, että ne vaikuttava aineiston hankintaan ja johtopäätösten tekoon. Pyrin tietoisesti tarkastelemaan tutkittavien maailmaa ulkopuolisena tiedostaen ennakkokäsitykseni tutkittavasta aiheesta.

5.6 Tutkimustulosten raportointi

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää aikuissosiaalityön ammattilaisten tulkintoja ja käsityksiä aikuissosiaalityöstä ja sen asiakasprosessin eri vaiheiden menetelmistä ja toimintatavoista. Tutkimuksen tuloksista esitellään ensin haastateltujen käsitykset aikuissosiaalityöstä sekä sen jälkeen menetelmiä ongelmanratkaisuprosessin eri vaiheessa. Liitän työmenetelmä osaan jonkin verran myös aikuissosiaalityön sisältöjä. Katson niiden sopivan paremmin tähän osaan ja toisen tutkimuskysymyksen yhteyteen. Käytän tekstissä mm. käsitteitä asiantuntija, ammattilainen, haastatellut tai tutkittavat, joilla tarkoitan koko tutkimusjoukkoa, enkä siis erittele analyysissä vastuksia eri työntekijäryhmien kesken. Liitän tutkimustulosten esittelyyn tutkimukseen osallistuneiden ääntä suorilla lainauksilla, joilla pyrin elävöittämään ja vahvistamaan tutkimusraporttia. Suorat

lainaukset ovat lähes aidossa muodossaan ja ne sisältävät myös murre sanoja. Erotan suorat lainaukset omasta tekstistäni käyttämällä lainausmerkkejä ja kursivointia. Lisään suoriin lainauksiin tunnukset, joilla empiiriset otteet tulevat eri areenoittain tunnistettavaksi. Tunnus SV = kunnallinen sosiaalivirasto, KH = kehittämishanke ja TYP = työvoiman palvelukeskus. Esimerkki suorasta lainauksista tunnistetiedoin: ” ... *aikuissosiaalityö pitää sisällään kaikkea... (H8KH).* ” Analyysiosan taulukoissa käytän merkintöjä -, x ja (-/x). – merkki kuvaa sitä, että menetelmää ei ole paikannettavissa tässä aikuis-sosiaalityön areenassa, x-merkin mukaan työmenetelmä on tällä areenalla käytössä ja (-/x) –merkki tarkoittaa, että menetelmä ei ole vahvasti paikannettavissa ko. areenan toimintaa. Tutkimustuloksia raportoidaan seuraavassa luvussa kuusi.

6 AIKUISSOSIAALITYÖ JA ASIAKASPROSESSIN MENETELMÄT ASIAN- TUNTIJOIDEN KUVAUKSISSA

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut vastauksen löytäminen tutkimuskysymykseen mitä on aikuissosiaalityö kunnallisessa sosiaalivirastossa, työvoiman palvelukeskuksessa ja alan kehittämishankkeessa. Toinen mielenkiintoni tutkimuksessa kiinnittyy aikuissosiaalityön yksilöllisen asiakasprosessin menetelmiin. Kuvaan aluksi aineiston pohjalta sosiaalityön asiantuntijoiden käsityksiä aikuissosiaalityöstä. Esittelen analyysissä aikuissosiaalityön määrittelyjä, asiakkuuksia sekä aikuissosiaalityön sisältöä. Toiseksi kuvaan tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden käsityksiä käytännön työssä käytössä olevista työmenetelmistä ongelmanratkaisuprosessin mukaisesti eri vaiheittain. Minua kiinnostaa löytyykö kuntouttavia ja aktivoivia työmenetelmiä.

6.1 Asiantuntijoiden käsityksiä aikuissosiaalityöstä

Tutkimukseen osallistuneiden aikuissosiaalityön asiantuntijoiden käsitykset aikuissosiaalityöstä olivat varsin samansuuntaisia riippumatta siitä millä aikuissosiaalityön areenalla he työskentelivät. Haastateltujen näkemyksissä aikuissosiaalityö saa kuitenkin hajanaisia ja sekalaisia tulkintoja. Hajanaisien tulkintojen katson johtuvan siitä, että aikuissosiaalityö on vasta hakemassa sisältöjään ja menetelmiään sekä laajemmin paikkaansa sosiaalityön kentällä. Muuta sosiaalityötä, kuten esimerkiksi lastensuojelua ja päihdetyötä on viime vuosina kehitetty sisällöllisesti, rakenteellisesti sekä menetelmällisesti aikuissosiaalityön jäädessä kehittämistyön kiinnostuksen ulkopuolelle. Voisi puhua aikuissosiaalityön uudesta tulemisesta ja käytännön työn uudelleen jakautumisesta ikäperustaisesti. Sosiaalityö oli jo 1960-luvullakin jakautunut aikuisten huoltoon. (vrt. Juhi 2008c, 84-85).

Haastatteluun osallistuneet asiantuntijat käsittävät tutkimuksen kohteena olevan aikuissosiaalityön aikuisten parissa tehtäväksi työksi, johon kiinnittyvät tiiviisti erilaiset suunnitelmat, aktivointi, päihdetyö, muutos, prosessimaisuus, kokonaisvaltaisuus sekä luonnollisesti toimeentulotuki.

”Aikuissosiaalityö pitää sisällään kaikkea kokonaisvaltaisesti, sosiaalista kuntoutusta, aktivointia, toimeentulotukea, moniammatillisuutta, suunnitelmallisuutta, muutosta (H6KH).”

Edellä oleva ote kuvaa haastatellun moninaista ja laajaa käsitystä aikuissosiaalityön sisällöistä. Aikuissosiaalityöhön liitetään sosiaalista kuntoutumista, jolla tavoitellaan asiakkaan arkipäivässä selviytymistä sekä aktiivisen sosiaalipolitiikan mukaista kuntoutumista ja työllistymistä. Lisäksi työhön liitetään moniammatillisuuden kautta laaja toimijaverkosto. Yleisempiä verkoston toimijoita ovat päihde- ja mielenterveystyö, asunto-toimisto, poliisi, Kela ja TE-toimisto. Haastateltujen asiantuntijoiden käsityksissä aikuissosiaalityö on nostamassa profiiliaan ja vahvistumassa saaden uutta sisältöä sitä pitkään määrittäneelle toimeentulotuen sosiaalityölle. Aikuissosiaalityö määrittyy haastateluun osallistuneiden asiantuntijoiden puheessa suunnitelmalliseksi, tavoitteelliseksi ja pitkäjänteiseksi sosiaalityöksi aikuisten parissa. Tulkitsen edelliset aikuissosiaalityön määritykset sellaiseksi sosiaalityön sisällöksi, jota haastatellut kuvaavat myös oikeaksi sosiaalityöksi.

Aikuissosiaalityön tavoitteena eri areenoilla pidettiin asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden lisäämistä ja toisaalta aktivoimista kohti työelämää. Aikuissosiaalityön asiakkaan halutaan löytävän oma paikkansa yhteiskunnassa saamalla elämänhallintansa kohdalleen kuntoutumisen ja aktivoinnin kautta. Tavoitteeksi asetettiin myös asiakkaiden työllistyminen. Työllistymistyö on tulossa aikuissosiaalityöhön mm. lainsäädännön ja aktivointipolitiikan myötä.

”Osallisuuden lisääminen on varmaan se pääasia ja se on ainakin se, mitä minä haluan tavoitella. (HITYP).”

Aikuissosiaalityö on tyypillistä kohderyhmäkohtaista sosiaalityötä, joka haastateltujen käsityksissä ja käytännön työssä määrittyy monin eri tavoin. Aikuissosiaalityön asiakkuus on varsin vaikeasti rajattavissa, sillä siihen kiinnittyy asiakaskuntaa lapsista vanhuksiin. Aikuissosiaalityön asiakkuus tulee suoraan esimerkiksi toimeentulotuki-asiakkuutena tai välillisesti esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityön kautta. Yleisesti syynä aikuissosiaalityön asiakkuudelle on jokin ongelma. Haastateltujen käsityksissä asiakkaiden tilanne on jo ollut pitkään huono ja tilanteen ei enää katsota korjaantuvan

ainakaan kevyillä interventioilla. Toisaalta herää kysymys, miten toimeentulotuen sosiaalityöllä voidaan tavoitella muutosta, kuntoutumista ja aktivoitumista asiakkaan elämässä, kun asiakkaat hakevat kirjallisilla toimeentulotukihakemuksilla etuuksia kuu-kaudesta toiseen kohtaamatta sosiaalityön asiantuntijoita.

Pitkittynyt huono tilanne voi olla usein esteenä osallisuudelle ja esimerkiksi työllistymiselle. Merkittävä perusta aikuissosiaalityön asiakkuudelle on asiakkaiden tulojen vähyys ja köyhyys. Analyysissa nousee esiin myös kokemus asiakkaiden toiseudesta ja osattomuudesta suhteessa yhteiskuntaan. Tällöin asiakkaat voidaan nähdä kulttuurisesti poikkeavina vailla osallisuutta ja paikkaa yhteiskunnassa. (vrt. Juhila 2008.)

”Tulojen vähyys on se käyntikortti asiakkaille. Mutta kyllä siihen aika usein liittyy muutakin. Joku asia on mennyt huonosti ja se on johtanut tähän tilanteeseen. (H5KH).”

Aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksissä ja puheissa aikuissosiaalityön asiakkuus määrittyy toimeentulon vajeen ja erilaisten sosiaalisten ongelmien kautta. Aikuissosiaalityössä palvelun tarvetta aiheuttavat muun muassa työttömyys ja siitä johtuvat toimeentulo-ongelmat, asunnottomuus, päihde- ja mielenterveysongelmat ja muut yleiset sosiaaliset ongelmat. Haastateltujen mukaan näistä ongelmista on tullut asiakkaille pysyviä ja pitkäaikaisia. Aineiston pohjalta voi tehdä tulkinnan, että kysymys on ongelmien kasaantumisesta, syrjäytymisestä ja laajemminkin osattomuudesta yhteiskunnassa.

Aikuissosiaalityön asiakkuuden peruslähtökohta on, että asiakkaat ovat täysi-ikäisiä. Sosiaalivirastossa asiakaskunta on luonnollisesti läpileikkaus sosiaalityön laajasta asiakaskunnasta. Aikuissosiaalityön asiakkaisiin sosiaalivirastossa kuuluu mm. nuoria, aikuisia, työssäkäyviä palkansaajia, yrittäjiä, maahanmuuttajia, opiskelijoita, työttömiä ja vankilasta vapautuvia. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat ovat aikuis-asiakkaita, jotka ovat ohjattu ko. palvelun piiriin esimerkiksi sosiaalitoimistosta, TE-toimistosta tai terveydenhuollosta. Asiakkaat tutkimuksessa mukana olleessa työvoiman palvelukeskuksessa jaetaan yli ja alle 25-vuotiaisiin. Jaon pohjalla on vuonna 2001 voimaan tullut laki kuntouttavasta työtoiminnasta. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 2001). Aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa on tietoisesti valittu kohderyhmäksi sosiaalitoimiston nuoret asiakkaat.

Aikuissosiaalityössä on myös laaja joukko välillisiä asiakkaita, jolloin työllä nähdään olevan myös laajempi merkitys. Yksi merkittävä välillinen kohderyhmä on aikuissosiaalityön lapsiperheet. Lähtökohtana tässä kohderyhmässä on se, että vanhempien hyvinvoinnilla on positiivinen vaikutus koko perheen ja lähiympäristön hyvinvointiin. Sosiaalivirastossa ja työvoiman palvelukeskuksessa asiakkuutta määritti myös yhteys lastensuojeluun. Perhetyön kautta aikuissosiaalityön piiriin ohjautuu asiakkaita, joilla on asiakkuus myös lastensuojelussa. Perusteena esimerkiksi asiakkaan ohjaamisessa työvoiman palvelukeskuksen aktivoivien toimenpiteiden piiriin on se, että tällä tavalla tuetaan vanhempien arkea ja selviytymistä vanhemmuudessa. Kehittämishankkeessa kohderyhmän ollessa nuoria, eivät asiakkaiden vanhemmat ole kuuluneet kohderyhmään. Kehittämishankkeessa on huomattu se, että osa aikuissosiaalityön nuorista oli jo pitkäaikaisia sosiaalityön asiakkaita. Heidän asiakkuutensa on alkanut lastensuojelun toimenpiteiden kautta. Aikuissosiaalityöllä on siis merkittävä rooli ennaltaehkäisevässä näkökulmassa myös lastensuojeluasiakkuuksissa.

Aikuissosiaalityön sisällöstä

Tarkastelen seuraavana analyysin kautta löytyneitä eri areenoiden aikuissosiaalityön sisältöjä etsien samalla vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni mitä on aikuissosiaalityö.

Sisältö	Sosiaalivirasto	Kehittämishanke	TYP
Toimeentulotuen sosiaalityö	X	-	-
Huollollinen ja kannatteleva	X	X	-
Sosiaalinen muutostyö	(- / X)	X	X
Aktivointityö	-	X	X

TAULUKKO 4 Aikuissosiaalityön sisällöt eri areenoilla (kts. Juhila 2008)

Aikuissosiaalityön sisältö kunnallisissa_sosiaalivirastossa liittyy toimeentulotuen sosiaalityöhön. Tätä sisältöä ei ole aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa eikä tutkimuksessa mukana olleessa työvoiman palvelukeskuksessa. Toimeentulotuen sosiaalityössä sisältö päivittäisessä käytännön työssä on toimeentulotuen käsittely ja päätöksenteko osin kirjallisten hakemusten pohjalta. Toimeentulotuen käsittely on vahvasti esillä myös kasvokkain tapahtuvissa asiakastapaamisissa. Seuraavat otteet kuvaavat toimeentulotutkimuksen merkittävää roolia sekä sitä kuinka haastateltujen käsityksissä ja kuvauksissa on liian vähän aikaa asiakkaiden kohtaamiseen.

”Mä teen toimeentulotukipäätöksiä joka välissä kirjallisten hakemusten mukaan ja asiakastyöhön on liian vähän aikaa. (H2SV). Kyllä se (aikuissosiaalityö) on ollut vain rahan jakamista. Ei kohdata oikeita asiakkaita ja avun tarvitsijoita, koska asiakkaat haavevat kirjallisesti toimeentulotukea (H3SV).”

Asiakkaan tullessa vastaanottoajalle, keskustellaan heti aluksi rahasta ja asiakkaan tilanteen taustalla olevat muut asiat jäävät vaille niiden tarvitsemaan huomiota. Alla olevan otteen mukaan asiantuntija huomaa haastattelun aikana keskittyvänsä asiakastapaamisissa vain toimeentulotukeen liittyviin asioihin. Toimeentulotuen sosiaalityössä on mukana valtaa määrittää ja tutkia asiakkaan elämää ja elämäntapaa. Tässä työssä löytyy sisällöllisesti yhteys Juhilan (2006) määrittämään liittämisen ja kontrollisuhteen työhön.

”No ensin mä yleensä kysyn, että mikä on toimeentulotuen tarve ja miksi sinä tulit tänne... mutta nythän mä huomaan että sitä keskittyy vain siihen toimeentulotukeen. (H3SV).”

Kirjalliseen toimeentulotukihakemukseen perustuva suppea ja pinnallinen työ johtaa siihen, että asiakkaan tilanteen taustalla olevat moninaiset ongelmat jäävät huomaamatta ja ongelmaa hoidetaan usein liiankin pitkään vain toimeentulotuella. Katson, että juuri tämänkin vuoksi aikuissosiaalityön toimeentulotuki-painotteisuudelle pitää löytää uusia sisältöjä. Monen asiakkaan syrjäytyminen on vaarassa syventyä entisestään, koska heidän todellista palvelutarvetta ei arvioida riittävästi ja asiakas ei saa tarvitsemiaan palveluita ja tukea.

”En mä pääse syvälle asiakkaan tilanteeseen ja sitä on mietitty että mihin voidaan yhdellä käynnillä vaikuttaa niin sehän on aika olematonta (H3SV).”

Yllä oleva ote kuvaa hyvin tilannetta kunnallisen sosiaaliviraston aikuissosiaalityössä. Asiakkaan todellisesta tilanteesta ei päästä selvyteen asiakastapaamisen aikana. Harvoilla satunnaisilla tapaamisilla ei koeta voivan vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen.

Kunnallisessa sosiaalivirastossa ja kehittämishankkeessa aikuissosiaalityön toiseksi sisällöiksi määrittyy huollollinen ja kannatteleva sosiaalityö. Huollollisella ja kannattelevalla sosiaalityöllä tarkoitetaan työtä, jolloin asiakkaan tilanteeseen ei haeta aktiivisesti muutosta vaan tilanne pyritään pitämään samalla tasolla ja ehkäisemään syrjäytymisen syventymisen. Tällöin asiakasta autetaan ja tuetaan tilanteessa, jossa hänellä ei ole riittäviä voimavarjoja tai mahdollisuuksia omaehtoiseen selviytymiseen tai elämäntilanteensa kohentamiseen. Tuki on vastikkeetonta ja asiakkaalta ei edellytetä kuntoutumista tai aktivoitumista työskentelyn tuloksena. Työn tavoitteena on varmistaa ihmisarvoinen elämä.

”... just ne asiakkaat, jotka eivät sitä muutosta tällä hetkellä toivo niin se olisi sitä työtä, että tilanne pysyisi vakaana ja ettei asiakkaan tilanne missään nimessä huonone ja syrjäytyminen syvene. (H6KH).”

Huollolliseen ja kannattelevaan sisältöön liittyy kiinteästi sosiaalinen kuntoutus. Sosiaalinen kuntoutus on haastateltujen asiantuntijoiden käsityksissä työtä, jolla pyritään marginaalissa elävän henkilön elinolojen, elämänhallinnan ja terveyteen liittyvien asioiden hoitamiseen ja asiakkaiden tukemiseen.

”Kyllä mä ymmärrän sen sellaisena, että se ylläpitää arkea ja sitä elämänytimiä ja siinä ei kauheasti ole tavoitteita avoimille markkinoille, koulutukseen tai työhön... tavoitteena on vain se, että arki sujuu ja ne (asiakkaat) käy jossain (H7KH).”

Sosiaalista kuntoutusta sekä huollollista ja kannattelevaa työtä pidetään alimpana tasona aikuissosiaalityön sisällöissä. Tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden käsityksissä sosiaalinen kuntoutus sekä huollollinen ja kannatteleva työ ovat hyvin lähellä toisiaan sisällöllisesti. Tutkimuksessa mukana olleessa työvoiman palvelukeskuksessa ei ole sisällöltään huollollista ja kannattelevaa sosiaalityötä tai sosiaalista kuntoutusta. Tämä johtuu kohderyhmästä tehdystä päätöksestä, jonka mukaan asiakkaaksi ohjautuvat ovat halukkaita muutokseen ja työllistymiseen.

Kolmas aikuissosiaalityön sisältö on muutostyö. Muutossosiaalityö on tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden käsityksissä vielä melko heikosti esillä kunnallisen sosiaaliviraston työssä. Kehittämishankkeen ja työvoiman palvelukeskuksen aikuissosiaalityössä sen sijaan löytyy muutossosiaalityötä. Muutossosiaalityössä on kysymys yksinkertaisimmillaan siitä, että sosiaalityön sisältönä on saada aikaan muutos asiakkaan elämässä. (Särkelä 2004; Liukko 2005; Liukonen & Lukman 2007; Koskinen 2007). Sisältöä kuvaa se, että asiakkailla on elämässään jokin ongelma, johon pyritään aikuissosiaalityöllä saamaan muutos. Toimeentulotuen sosiaalityö ei ole enää vahvassa asemassa vaan huomiota kiinnitetään muutoksen aikaa saamiseen asiakkaiden tarpeiden pohjalta.

”Se ei ole pelkkää toimeentulotukea vaan siinä on sitä muutostyötä. (H7KH).”

Muutokseen tähtäävässä sosiaalityössä korostuvat kuntouttavat ja aktivoivat elementit, jolloin työn tavoitteena asiakkaan on muutoksen tukeminen, voimaantumisen ja valtaistaminen. Muutokseen tähtäävä työ on myös suunnitelmallista ja tavoitteellista.

”... viittaa ilman muuta asiakkaan eteenpäin menemiseen siinä omassa tavassa nähdä maailmaa eli ei ole vain niin kuin passiivinen palveluiden saaja vaan itse aktiivinen osallistuja ... se on sitä ihmisen motivointia ja herättelyä (H8KH).”

Kuntouttavalla sosiaalityöllä pyritään asiakkaan motivointiin suhteessa muutokseen ja saamaan asiakasta eteenpäin aktiivisena toimijana. Työssä on mukana myös asiakaslähteisyyden henki sillä asiakkaan ei haluta olevan passiivinen palveluiden vastaanottaja. Asiantuntijoiden käsitysten mukaan tärkeää kuntouttavassa työssä on itse toiminta ennen tavoitetta ja silloin halutaan korostaa asiakkaan ”eteenpäin menoa”.

Kehittämishankkeen ja työvoiman palvelukeskuksen aikuissosiaalityön sisältönä on myös aktivointi, joka on neljäs aineistosta nouseva sosiaalityön sisältö. Yleensä se liitetään työllistymiseen ja sen tukemiseen. Sosiaalityöhön aktivointityö on tullut aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan myötä. Lähes kaikkien haastatteluun osallistuneiden aikuissosiaalityön asiantuntijoiden käsityksissä aikuissosiaalityö ja aktivointi liittyvät asiakkaiden työmarkkinoille liittämiseen tai ainakin asiakkaan ohjaamista siihen suuntaan.

”Yleensä se sosiaalityössä tarkoittaa sinne työelämää kohti tai ainakin jotain askelia siihen suuntaan (H6KH).”

Kehittämishankkeessa ja työvoiman palvelukeskuksen sosiaalialan ammattilaisen tehtäviin kuuluu sisällöllisesti työ, jota voidaan pitkää työ- ja elinkeinohallinnon työnä. Asiakasta autetaan erilaisten aktivointipaikkojen etsinnässä. Tällaisia aktivointitoimia ovat esimerkiksi työelämävalmennus ja työkokeilu. Sosiaalialan ammattilaiset voivat auttaa asiakasta myös työpaikan hakemisessa. Asiakkaita autetaan työnhakuasiakirjojen tekemisessä sekä valmennetaan yhteydenottoon työnantajiin.

”Oikeastaan nautin kun pääsen suhaamaan sinne työmarkkinapuolelle. Se no yksi elementti lisää sosiaalityön kenttään että ... mä nautin kun mä saan puhua asiakkaille työharjoittelusta, työkokeilusta ja kaikesta tällaisesta (HITYP).”

”Jos asiakas sanoo, että hakee työharjoittelua ja se ei ala onnistumaan niin ohjaaja voi tehdä sellaista työtä.. en tarkoita että nyt ryhdyttäisiin työtä välittämään mutta kun työkkäri ei tee sellaista että se kysyisi asiakkaalle harjoittelupaikkaa. Mä voin laittaa asiakkaan kanssa yhdessä hakemuksia ja auttaa niiden hakemusten tekemisessä...tuen ja valmennan yhteydenottoon työpaikkaan (H6KH).”

Aktivointiin liittyviä aikuissosiaalityön sisältöjä kuvataan uusiksi sosiaalityössä, mutta niitä pidetään mielekkäinä. Asiakkaat tarvitsevat ammattilaisten antamaa tukea, koska eivät sitä tutkittavien käsitysten mukaan saa TE-toimistosta.

Seuraava ote kuvaa kriittistä käsitystä aktivoinnista ja sen työllistämistavoitteista. Toisaalta sosiaalialan asiantuntijoiden käsityksissä aktivointityö tässä muodossa on asetettu sosiaalityön ulkoapäin. Ammattilaiset kokevat, että se ei kuulu sosiaalityöhön. Tämä asetelma on vahvimmin näkyvissä työvoiman palvelukeskuksessa ja kehittämishankkeessa, joissa tehdään yhteistyötä työ- ja elinkeinohallinnon kanssa tiiviimmin. Työvoiman palvelukeskuksessa yhteistyö on läsnä päivittäisenä poikkihallinnollisena parityönä.

”Pitää muistaa se, että vaatimukset aktivoinnista tulee ulkopuolelta ja ne ei kuulu sosiaalityöhön, mutta se on hankalaa kun se paine siihen on niin kovaa. Työhön aktivointi ei ole sosiaalityön pääasia (H6KH). Ymmärrän se sellaisena yksilön omana toimintana

kohti työmarkkinoita ja työmarkkinakelpoisuutta. Mutta mikä on sosiaalitoimen rooli aktivoinnissa? (H7KH). ”

Kunnallisen sosiaaliviraston aikuissosiaalityössä ei löydy selkeästi työhön aktivoivaa sisältöä. Osaltaan tähän vaikuttaa asiakasrakenne. Sosiaaliviraston asiakaskunta on laaja ja asiakkaita ovat kaikki apua tarvitsevat. Vastaavasti esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat ovat pääosin työhön suuntautuvia.

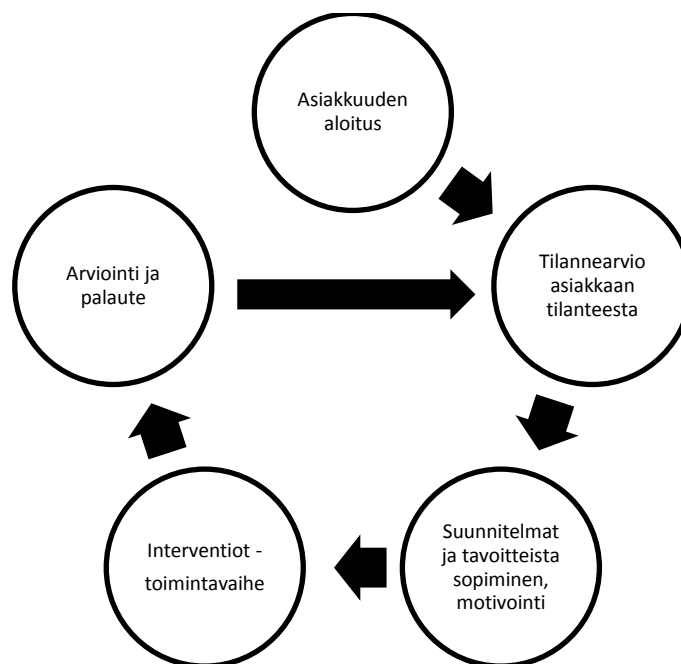
”Ei oikeastaan. varmaan se johtuu siitä, että asiakkaat ovat aika paljon sellaisia jolla tilanne retajaa ja niillä ei ole tarkoituskaan työllistyä (H2SV). ”

Lyhyenä yhteenvedona voidaan todeta, että aikuissosiaalityö on työtä laajan ja vaikeasti rajattavan kohderyhmän parissa ja aikuissosiaalityön sisällöt vaihtelevat eri areenoilla. Aikuisasiakkaiden lisäksi on tärkeä välillinen kohderyhmä eli aikuissosiaalityön lapsiperheet. Työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeen aikuissosiaalityö on muutososiaalityötä ja työhön suuntautuvaa. Toimeentulotuen sosiaalityö ei ole asiakkaita aktivoivaa ja kuntouttavaa. Aktiivisen sosiaalipolitiikan tavoitteisiin vastataan työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeen aikuissosiaalityöllä.

6.2 Ongelmaratkaisuprosessin eri vaiheiden menetelmät

Tämän tutkimuksen toinen keskeinen mielenkiinnon kohde oli sosiaalityön asiakasprosessin eri vaiheiden menetelmät. Valitsin tutkimuksen perustaksi ongelmanratkaisuprosessin. Minua kiinnosti se millaisia menetelmiä, toimintatapoja ja sisältöjä aikuissosiaalityön prosessista löytyy. Tarkemmin kiinnostuta määriteltäessä minua kiinnostaa millaisia sosiaalityön tekoja (kts. Liukko 2009) eri vaihteista löytyy ja miten työtä todella tehdään sisällöllisesti ja menetelmällisesti esim. palveluohjauksessa aikuissosiaalityön asiakkaan kanssa. Valintaani vaikuttivat omat kokemukseni mm. työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeiden asiakasprosesseista. Seuraavassa kuva ideaalisesta asiakasprosessista, joka etenee asiakkuuden aloituksesta tilannearvioon ja tavoitteiden

asettelun kautta toimintavaiheeseen ja prosessin arviointiin. Tarkastelen seuraavana alla olevan kuvan mukaisesti asiakasprosessin työmenetelmiä.



KUVIO 3 Sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessi

Kuvaan prosessin eri vaiheiden työmenetelmien rinnalla vielä aikuissosiaalityön sisältöjä tutkimuksessa mukana olleiden areenoiden mukaisesti. Katson niiden sopivan paremmin tähän osaan. Menetelmä-sanan ymmärrys on kirjavaa ja aineiston pohjalta voin todeta, että tutkittavien puheessa sekoittuvat työorientaatiot, työmenetelmät kuin työkalutkin, kun niitä tarkastellaan Liukon (2009, 39-40) jaottelun mukaan. Analyysissä en ota kantaa puhuvatko asiantuntijat työmenetelmistä vai työkaluista vaan tulkitse ne kaikki menetelmiksi ja toimintatavoiksi, joilla käytännön työtä tehdään.

Sosiaalialan ammatillisen työn perustana ovat ja sitä ohjaavat teoriat sekä menetelmät (Karvinen 1993b.) Tutkittavilla oli hyvin yhtenäinen käsitys menetelmien merkityksestä ja niitä pidettiin todella tärkeinä käytännön työssä. Ilman menetelmien tuntemista työskentely sosiaalialalla olisi vaativaa, ellei lähes mahdotonta. Alla olevat kaksi otetta kuvaavat menetelmien merkitystä ammattilaisille.

”Menetelmät ovat tosi tärkeitä (H6KH). Kyllä ne ovat tosi tärkeitä. Olisi aikamoinen vaatimus aloittaa tyhjältä pöydältä, kun ei kerran olla terapeuttejakaan. (H8KH).”

Tulkitsen tutkimukseen osallistuneiden käsityksiä haastattelujen pohjalta niin, että heidän on helppo puhua ja todeta menetelmät tärkeiksi ja käytännön aikuissosiaalityön tekemisen perustaksi. Kun tutkittavat tarkemmin pohtivat käsityksiään sosiaalityön menetelmistä samalla pyrkien tunnistamiaan niitä päivittäisessä työssään, oli se heille vaikeaa.

”Itsekin sitä miettii, että mitä menetelmiä käyttää. Mä olen varmaan vuosi sitten miettinyt niitä ja haluaisin löytää sellaisen työmenetelmän jota voisin käyttää... mutta minä en löytänyt sellaista. Sitten annoin luvan itselleni tehdä työtä ilman mitään erikoista menetelmää. (H3SV).”

Edellinen sosiaaliviraston ammattilaisen ote kuvaa menetelmien tunnistamisen vaikeutta. Asiantuntija miettii mitä menetelmää käyttää käytännön työssään. Hän käsittää tarvitsevansa menetelmiä ja onkin niitä etsinyt, mutta ei ole sellaisia löytänyt. Kun menetelmää ei löytynyt, on ammattilainen antanut itselleen luvan työskennellä ilman mitään menetelmää. Jos tilanne todellisuudessa päivittäisessä käytännön aikuissosiaalityössä olisi kuvatonlainen, olisi tilanne todella karu niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta.

Haastatteluaineiston pohjalta näyttää siltä, että aikuissosiaalityössä ei ole menetelmiä tai käytännön työtä tekevät eivät niitä tunnista. Tutkittavien käsitysten mukaan aikuissosiaalityön menetelmät ovat jääneet esim. lastensuojelun tai päihdehuollon menetelmien varjoon. Onkin selvää, että esimerkiksi lastensuojelua ja sen menetelmällisyyttä on jo kehitetty pitkään. Tutkittavat kokevat myös, että aikuissosiaalityön menetelmistä ei puhuta riittävästi vaan puhetta tuotetaan enemmän asiakkaista ja heidän tilanteistaan. Menetelmien vaikean tunnistamisen syynä voi olla mm. sosiaalityön ammatillisen toiminnan työmenetelmäymmärryksen pirstominen (Karvinen -Niinikoski ym. 2005).

Kokiessaan vaikeuksia käytännön työn menetelmien ja toimintatapojen tunnistamisessa ja nimeämisessä tulee esiin tutkittavien puheesta tarve erilaisille menetelmäkoulutuksille ja -keskusteluille. Tällöin haastatteluun osallistuneet kääntävät katset sosiaalityön koulutukseen ja sen antamiin valmiuksiin käytännön työhön. Haastatellut kyseenalaistavat opintojen aikaiset teoriaopinnot ja tuovat esille tarpeen käytännön työn menetelmien

oppimiselle. Opiskeluaikanaan he olisivat kaivanneet enemmän selkeitä menetelmäopintoja ja käytännön työhön työkaluja.

”Koulussa olisin kaivannut enemmän menetelmäopintoja ja kaipasin käytännön työkaluja ja kättä pidempää. Pitäisi puhua enemmän käytännöstä eikä niitä teorioita...(H4TYP).”

Asiantuntijoiden puheessa tulee myös esille se, että painopiste kunnallisen sosiaaliviraston käytännöissä on toimeentulotuen sosiaalityössä, jossa aktivoivia ja kuntouttavia menetelmiä ei tarvita. Riittää, että asiantuntija hallitsee käytössä olevat ohjelmistot toimeentulotukihakemusten käsittelemiseen sekä päätöksen tekemiseen ja on nopea käsittelytyössään.

Huolimatta siitä miten vaikeina sosiaalialan ammattilaiset pitivät menetelmien tunnistamisen ja nimeämisen, pyrin niitä kuitenkin analyysissä tuoman esiin. Analyysissä etsin aineistosta vastausta siihen millaisia kuntouttavia ja aktivoivia työmenetelmiä aikuissosiaalityön prosessissa käytetään. Perustaksi olen valinnut ongelmanratkaisuprosessin, joka yleensä alkaa asiakkaan ensimmäisestä tapaamisesta päättyen tavoitteen saavuttamiseen. Tässä tutkimuksessa ja analyysissä en käsittele prosessin viimeistä kohtaa - asiakassuhteen päättymistä, sillä asiakassuhteen päätyminen se on vielä melko harvinaista aikuissosiaalityössä.

Menetelmäksi tulkitseen tavan, joka on vuorovaikutuksellinen ja tietoinen toimintatapa ja joka yleisten piirteidensä osalta on siirrettävissä toiseen asiakastilanteeseen ja toiseen työyhteisöön, mutta joka samalla kykenee muotoutumaan kunkin tilanteen erityispiirteiden mukaisesti. (Liukko 2008, 39.) Analyysin lähtökohtana on selkeästi aikuissosiaalityö, jossa sisältönä on muutos. Koen, että menetelmällisyyttä ei ole juurikaan kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittelyssä ja sen sisältöisessä aikuissosiaalityössä. Käyn keskustelua pääasiassa aineistoni sen osan kanssa, jossa sisältönä on muutos tai aktiivointi. Tällöin analyysistä jää vähäisempään osaan kannattelevan ja huollollisen sosiaalityön menetelmät ja sisällöt. Prosessin eri vaiheet eivät käytännön asiakastyössä etene suoraviivaisesti vaan tavallisesti ongelmanratkaisuprosessin eri vaiheet ovat päällekkäisiä. Käytännössä siis jo ensimmäisellä tapaamisella voidaan jonkun asiakkaan kanssa päästä tavoitteen asetteluun ja motivointiin. Liitän asiakasprosessin eri vaiheiden yhteyteen menetelmien tarkastelun taulukkojen muodossa eriteltyä eri aikuissosiaalityön

areenoiden mukaan. Taulukolla pyrin tuomaan yksinkertaisesti esiin menetelmiä ja sisältöjä eri areenoilla.

6.3 Asiakkuuden alku

Asiakkuus tässä tutkimuksessa katsotaan alkavaksi siitä, kun sosiaalityön asiantuntija ja asiakas ovat samassa tilassa vastaanotolla. Ongelmanratkaisuprosessin ensimmäisen vaiheessa asiakkuuden alussa on tavoitteena tutustua asiakkaaseen ja luoda häneen luottamuksellinen suhde. Luottamuksellinen suhde on peruslähtökohta tuloksekkaalle työlle. Luottamuksellisen suhteen luomiseen tuo oman elementtinsä sosiaalityöhön aina kuuluva kontrolli.

Analyysin pohjalta löytyvät asiakkuuden alun menetelmät jakautuvat kahteen; vuorovaikutuksellisiin ja tunnetason menetelmiin. Molemmilla pyritään hyvään ja toimivaan asiakassuhteen luomiseen. Analyysissä ei löytynyt eroja asiakkuuden alun menetelmiin tutkimuksessa mukana olleissa eri aikuissosiaalityön areenoilla. Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden käsitykset olivat samansuuntaisia. Avaan seuraavana ongelmanratkaisuprosessin ensimmäisen vaiheen menetelmiä ja toimintatapoja.

Menetelmät	Sosiaali- virasto	Kehittämis- hanke	TYP
Vuorovaikutukselliset keskustelu, kuuntelu, dialogi	X	X	X
Tunnetason menetel- mät empatia, aitous, kunni- oitus, kiinnostus, herk- kyys, tasa-arvo	X	X	X

TAULUKKO 5 Kohtaamisen menetelmät asiakkuuden alussa

Asiakassuhteen alussa on tavoitteena asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa tutustuminen ja kokonaisvaltaisen käsityksen saaminen sekä perustan luominen luottamukselliselle asiakassuhteelle. Pyysin tutkittavia kertomaan käytännön työnsä menetelmistä ja toimintatavoista tavatessaan uuden asiakkaan tai asiakkaan, jota he eivät vielä tunne niin hyvin. Tutkittavien puheessa tärkeimmiksi toimintatavoiksi ja menetelmiksi nousevat vuorovaikutukselliset menetelmät kuten keskustelu, kuuntelu ja dialogi asiakkaan kanssa.

”... keskustelu ja kuuntelu ja dialogi ovat ne tärkeimmät.. (H4TYP).”

Tutkittavien käsitysten mukaan aikuissosiaalityön asiakasprosessin alussa korostuvat asiakkaaseen tutustumisen työmenetelminä keskustelu ja kuuntelu. On tärkeää, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja saavansa mahdollisuuden kertoa tilanteestaan. Kuulluksi tulemisen kokemus on myös asiakasta vahvistavaa. (Raunio 2004, 151-153). Vuorovaikutuksessa on tärkeää, että sosiaalityön ammattilainen myös kuuntelee ja kuulee mitä asiakas sanoo. Työn perusmenetelmänä on siis avoin yhteinen dialogi. Asiakasprosessin alussa asiakkaille kerrotaan myös tarjolla olevista vaihtoehdoista ja palveluista, jolla tavoitellaan asiakkaan kiinnostuksen heräämistä. (Mönkkönen 2007.)

Tunnetason työmenetelmillä pyritään osoittamaan empatiaa asiakkaan ongelmalliseen tilanteeseen. Ammattilainen pyrkii työssään jakamaan tasa-arvoisuuden kokemuksen ja asettumaan samalle tasolle asiakkaan kanssa. Tilanteessa pyritään herkkyyteen ja halutaan välittää kokemuksia aidosta läsnäolosta sekä kiinnostuksesta ja ymmärryksestä asiakkaan tilanteeseen.

”Pyrin luomaan sellaisen ilmapiirin, että asiakas voi ongelmansa tunnustaa avoimesti kasvojaan menettämättä. (H2SV).”

Asiakkaiden, kuten esimerkiksi päihdeongelmaisen, tilannetta ei asiakasprosessin alussa ryhdytä moralisoimaan, vaan pyritään pitämään tilanne vaikean asian edessäkin mukavana ja sellaisena, että asiakas ei koe menettävänsä kasvojaan. Tutkittavat käyttävät työssään lisäksi omaa persoonaansa kukin yksilöllisellä tavalla. Työmenetelmänä he kokevat käyttävänsä myös huumoria. Se tuo tilanteisiin asiakassuhteen alussa keveyttä, rentoutta ja vapaamuotoisuutta.

Asiakasprosessin alkuvaiheessa on tärkeää, että asiakas ei koe ammattilaisen tietävän paremmin hänen tilanteestaan. Tällöin asiakkuuden alkuvaiheessa aikuissosiaalityön ammattilainen käyttää työssään menetelmiä, joiden tavoitteena on luoda tilanteesta kaikin tavoin rento, mukava, avoin ja luotettava.

” sellaista aitoa välittämistä ja aitoa läsnäoloa ja innostumista sen asiakkaan tilanteeseen niin, että se asiakas vaistoa (HITYP). ”

Ellei asiakkaan kanssa vuorovaikutus ja oikeanlainen dialogi onnistu ja tapaamisessa ei päästä keskustelemaan ja kuulla puolin ja toisin, voi sillä olla suuri merkitys työn onnistumiselle. Tällöin on mahdollistuu, että työn onnistumisen edellytykset katoavat eikä prosessin alkuvaiheen epäonnistumista voida paikata enää millään muulla. Tällöin asiakastyön tekeminen vaikeutuu ja luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen on mahdotonta.

”Hyvällä vuorovaikutuksella on paljon merkitystä ja jos se ei pelaa niin ei siinä tekniikat ja menetelmät paljon paina. (H6KH). ”

Ongelmanratkaisuprosessin alun menetelmät kiinnittyvät vahvasti hyvään kohtaamiseen, jota tavoitellaan yhteisellä dialogilla kaikilla aikuissosiaalityön areenoilla.

6.4 Tilanteen arviointi

Asiakkaan tilanteen määrittely ja sen laaja ymmärrys ovat lähtökohtia tavoitteiden asettamiselle ja lopulta sovitulle suunnitelmalliselle toiminnalle. Ennen sosiaalityön tekoja ja toimenpiteitä täytyy arvioida asiakkaan tilanne ja palvelutarve. Mitä paremmin edellisessä prosessin vaiheessa on onnistuttu vuorovaikutuksessa luomaan luottamuksellinen avoin suhde, sitä paremmat mahdollisuudet on päästä laajaan ja kokonaisvaltaiseen tilanteen käsittelyyn ja palvelutarpeiden määrittelyyn asiakkaiden todellisen tilanteen mukaisesti. Tarkastelen seuraavassa tilanteen arvioinnin tasoja eri aikuissosiaalityön areenoilla liittäen niissä käytettäviä menetelmiä ja työkaluja. Mielestäni ne liittyvät läheisesti toisiinsa ja yhteys eri tasojen ja menetelmien välillä on olemassa.

Tilanteen arvioinnin tasot	Sosiaalivirasto	Kehittämishanke	TYP	Menetelmät ja työkalut
Suppea, ennalta asetettu	X			tilanteen kartoitus kirjallisen hakemuksen pohjalta, keskustelu (tilanne jo määritelty)
Täydentyvä prosessin jatkuessa		X		useat tapaamiset, parityö, moniammatillinen verkostotyö, erilaiset työkalut, keskustelut
Kokonaisvaltainen			X	kartoittavat keskustelut, motivoivat haastattelut, moniammatillinen verkostotyö, poikkihallinnollinen parityö, erilaiset työkalut, asiakkaan vahvistaminen

TAULUKKO 6 Tilannearvion tasot ja menetelmät

Aineiston pohjalta näyttää siltä, että sosiaaliviraston tilannearvio on tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden käsityksissä suppea ja tilannearvio jää usein pinnalliseksi. Menetelmänä tällöin on asiakkaan tilanteen tarkastelu kirjallisen toimeentulotukihakemuksen pohjalta. Tällöin työssä ei ole vuorovaikutuksellista menetelmää vaan työ on enemmän byrokraattista ja teknistä.

”...tilannearviossa papereissa on aika pieni siivu siitä elämästä... (H2SV).”

On tavallista, että tilannearvio on lähtökohdaltaan vain kartoitus asiakkaan taloudellisesta tilanteesta ja toimeentulotuen tarpeesta. Usein tilannetta arvioidaan jopa asiakasta näkemättä kirjallisten toimeentulotukihakemusten pohjalta, kuten edellinen ote asiaa kuvaa.

Pitkään aikuissosiaalityön sisältönä ollut toimentulotuki ohjaa myös vastaanottotapaamisten sisältöä ja menetelmiä kunnallisessa sosiaalivirastossa. Näyttää siltä, että kasvokkain tapaamisia määrittää keskustelu rahasta. Lisäksi on tavallista, että tilannetta ei

edes arvioida, vaan se asetetaan asiantuntijälähtöisesti ajatellen, että asiakkaan ongelman on rahan tarve.

”... mutta usein se on annettu, että se tarve on toimeentulotuki (H2SV).”

Tavattaessa asiakkaita kasvokkain vastaanotolla sosiaalivirastossa ei tilannearvioon kiinnittyvä keskustelu välttämättä etene taloudellisesta tilanteen ja toimeentulotuen määrittelyä pidemmälle. Kuten edellä luvussa 6.1 tuli jo esille, toimeentulotuen sosiaalityö on melko hallitseva sisältö sosiaaliviraston aikuissosiaalityössä. Tällä on luonnollisesti suuri vaikutus tilannearvion sisältöön. Asiakkaan ongelmallista tilannetta hoidetaan vain paikkaamalla oiretta eli tulottomuutta kiinnittämättä laajempaa huomiota taustalla oleviin ongelmiin. Samansuuntaiseen tulokseen on päätynt Eeva Liukko (2009, 111). On myös varsin yleistä, että sosiaalivirastoissa toimeentulotuen sosiaalityössä asiakkaan tilannetta usein arvioivat vain etuuskäsittelijät kirjallisten hakemusten pohjalta.

Kehittämishankkeessa etsitään ja kehitetään uutta sisältöä ja menetelmiä tilannearvion tekemiseen. Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen asiantuntijat kokevat, että laajempaan ja kokonaisvaltaisempaan tilannearvion tekemiseen siirtymisessä on oppimista. Kehittämishankkeessa on tiedostettu tilannearvion suppeus ja se, että usein tarve on annettu työntekijälähtöisesti. Kehittämishankkeessa on selkeästi tavoitteena löytää tilannearvioihin sen tarvitsemaa kokonaisvaltaisuutta.

”Siinä sitä onkin oppimista ja jotenkin tuntuu, että siinä kartoitus saattaa kaventua sillä tavalla, että karoitetaan nyt vaan joku asia, mutta kun asiakkaan näkee useammin niin silloin näkee paljon mutakin asioita siinä mielessä yrittää pitää silmiä auki ja yrittää nähdä mahdollisimman laajasti (H7KH).”

Kehittämishankkeen ammattilaisen käsityksissä tilannearvio lähtee siitä, että kartoitetaan aluksi vain jokin asia. Syvällisyyttä työhön tulee, kun asiakasta tavaan useamman kerran. Tapaamisissa menetelmänä asiantuntija kuvaa yritystä tulkita ja ymmärtää asiakasta mahdollisimman laajasti. Tämän tavoitteen toteuttamisessa tarvitaan asiantuntijan käsityksen laajentamista ja poisoppimista aikaisemmasta tavasta tehdä työtä ja sen jälkeen oppia uutta menetelmällisyyttä (Krook 2006).

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaan tilannearvio on kokonaisvaltaisin. Yhteisen käsityksen muodostamisessa on asiakkaalla aktiivinen rooli. Tilannearviossa asiakasta todellisuudessa kuullaan ja asiakkaan omaa käsitystään tilanteestaan arvostetaan ja hyväksytään se moralisoimatta.

” ... Se mistä lähdetään liikkeelle, on se mitä asiakas sanoo. Sanoo se asiakas sitten että ”kolottaa” niin selvitetään se. (H1TYP).”

Yllä oleva ote kuvaa tilannetta, jossa tilanteen ja palvelutarpeen arviointi lähtee liikkeelle asiakkaan omasta puheesta ja juuri siitä mitä asiakas itse sanoo. Tällöin tilannearvioissa toteutuu asiakkaan oma näkemys ja voidaan todeta, että sosiaalialan ammattilainen myös kuulee asiakkaan tarpeen hänen äänellään.

”Käydään enemmän suullisesti läpi verkostoja, terveydentilaa, asumista, taloudellista tilannetta... ja kysyn että miten asiakas itse kokee asteiklolla... asiakas itse määrittää tilanteensa. (H4TYP).”

Asiakkaan tilanteen arviointiin työvoiman palvelukeskuksessa käytetään keskustelua ja siinä kartoitetaan asiakkaan tilanne laajasti. Keskusteluissa sivutaan mm. terveydentilaa, asumista, koulutusta, verkostoja ja jo käytössä olevia palveluita moniammatillisena parityönä.

Menetelmätasolla tilanteen määrittelyssä tärkeimpiä työmenetelmiä ovat edelleen keskustelu ja kuuntelu. Kun luottamuksellinen suhde asiakkaaseen on syntynyt, etenee keskustelu tarkemmin ja syvällisemmin tilanteen määrittelyyn. Tutkittavat kokivat, että tilanteen määrittelyyn ei juuri ole menetelmiä tai niitä ei käytetä. Jonkin verran on kokeiluja erilaisten työkalujen käytöstä kuten esim. verkostokarttaa.

”Ollaan kokeiltu verkostokarttaa ja yritetty saada asiakas piirtämään ja joskus asiakas voi alkaa puhumaan... (H6KH).”

Käytännön työssä ei juurikaan käytetä erilaisia työkaluja. Kysyin haastatteluun osallistuneilta käyttävätkö he työssään esim. verkostokarttaa, elämänviivaa tai muita työkaluja. Aineistosta nousee esiin, että työkaluja ei käytetä koska niihin ei ole aikaa. Toiseksi ammattilaiset kokevat, että niitä ei voidakaan käyttää, koska niistä ei ole kokemusta ja

tällöin niiden käyttö ei ole luontevaa. Todetaan, että keskustelu ja kuuntelu ovat tärkeimmät työkalut.

”... että kun tämä työ on niin hektistä niin vähän käytetään.... (H2SV).”

6.5 Tavoitteiden asettelu, suunnitelma ja motivointi

Kuvasin edellä aikuissosiaalityön tavoitteita luvussa 6.1. Aktivointityön tavoitteena voidaan nähdä pyrkimys asiakkaan kuntoutumiseen, aktivoitumiseen sekä työllistymiseen. Tarkastelen seuraavana asiakasprosessin tavoitteiden asettelua ja suunnitelmien tekemistä sekä asiakkaan motivointia. Tulokinnassa on kuitenkin huomioitava, että kaikilla aikuissosiaalityön areenoilla käytetään alla olevassa taulukossa olevia menetelmiä. Olen analyysissa paikantunut esimerkiksi vallan käytön enemmän sosiaaliviraston työmenetelmäksi. Se ei siis kuitenkaan sulje kokonaan pois sitä muiden aikuissosiaalityön areenoiden käytöstä.

Menetelmä	Sosiaalivirasto	Kehittämishanke	TYP
asiantuntijan valta, suostuttelu, hyväksyttäminen, vastuuttaminen	X	(-/X)	(-/X)
tiedotus, neuvonta, ohjaus, eri vaihtoehtojen esittäminen	X	X	X
asiakkaan oman toimijuuden vahvistaminen, motivointi, yhteinen keskustelu, sopimukset, tulkinta, realisointi, jarruttelu, innostaminen, motivointi	(-/X)	X	X

TAULUKKO 7 Tilanearviiovaiheen menetelmät

Aineiston pohjalta näyttää, että kunnallisessa sosiaalivirastossa tavoitteen asettelu on osin asiantuntijälähtöistä. Käytännön työssä pyritään hyväksyttämään ja istuttamaan ammattilaisen näkemys tai tavoite asiakkaan ajatuksiin ja tällä tavalla myymään suunnitelma asiakkaalle. Tämä vastaa myös liittämiskontrollisuhteista työtä (Juhila, 2006),

jossa asiantuntijalla ajatellaan olevan enemmän tietoa, siitä mikä asiakkaalle on hyväksi ja minkälaisia palveluita tarvitaan tilanteen ratkaisemiseksi ja parantamiseksi. Tulkitseen työmenetelmäksi selkeästi tuen antamisen valtana sekä suostuttelun ja hyväksyttämisen.

”Hyväksyttämällä asiakkaalla sen suunnitelman ja kerron, että jos haluaa asian etenevän niin näin pitää tehdä ja jos asiakas ei tee niin se on hänen oma ratkaisunsa asiassa ... että tavallaan mä istutan se ajatuksen siihen asiakkaaseen (H2SV).”

On tilanteita, joissa ammattilainen markkinoi ja suostuttelee asiakkaan hyväksymään oman vaihtoehdonsa.

”.. ollaanhan me hyviä markkinoijia ja suostuttelijoita, että ikään kuin saadaan se asiakas valitsemaan se vaihtoehto mikä on meidän mielestä hyvä (H4TYP).”

Tavoitteen asettelusta löytyy myös vastuuttamista, jota käydään keskustelemalla. Aluksi vastuuttamis-keskustelulla pyritään siihen, että asiakas ottaa itse vastuun sovitusta. Tilanteessa pyritään tuomaan esiin jo sitä, että ellei asiakas toimi suunnitelman mukaan niin asiantuntija käyttää omaa valtaansa.

”...kyllä mä vastuutan ja annan asiakkaille mahdollisuuden aluksi näyttää, että hän jonkun asian pystyy hoitamaan. Kyllä se lähtökohta on, että aikuisia kuitenkin kyllä vastuutetaan (H8KH).”

Toinen menetelmä tai toimintatapa tavoitteiden asetteluun on asiakkaan omaa toimijuutta korostavaa ja asiakaslähtöisempää. Tällöin asiakas itse määrittää tavoitteensa ja ammattilaisen roolina on todeta tilanne. Tällä tapaa käyttäessään ammattilainen pyrkii tietoisesti siihen, että hän ei ole tilanteessa asiantuntija eikä aseta tai määritä tavoitetta. Hän toimii enemmän peilinä asiakkaan omalle puheelle ja tavoitteen asettelulle.

”Mulla ei ole mitään selkeää menetelmää, mä lähden aina se asiakkaan mukaan ja siinä se asiakas sitten puhuu niin yritän siitä puheesta poimia sen millä pystyy vaikuttamaan tilanteen mukaan (H7KH).”

Tavoitteita asetellaan ja suunnitellaan myös yhdessä. Tällöin haastatellun mielestä suunnitelmaa tehdään yhdessä asiakasta kuullen. Asiantuntija pitää tärkeänä, että hän ei

tyrmää epärealistakaan suunnitelmaa vaan kyselee ja keskustelee asiakkaan kanssa siitä, miten hän aikoo sen toteuttaa. Asiakkaalle konkretisoidaan ja realisoidaan mitä suunnitelman toteuttaminen todella tarkoittaa ja vaatii asiakkaalta.

”... se kun asiakas selvittää ja suunnittelee yhdessä.. tuo esille omat tavoitteet ja kullaan sitä asiakasta... En kuitenkaan tyrmää epärealistista suunnitelmaa vaan kyselen miten sä teet tän ja miten sä tähän pääset. .. että asiakkaalle valottuu konkreettisesti se mitä suunnitelman totuttaminen tarkoittaa (H3SV).”

Haastatellut kuvaavat käsityksiään tavoitteiden asettelusta sellaisiksi, että aikuissosiaalityön asiakas voisi ja uskaltaisi ilmaista oman tahtonsa ja tahotilansa rehellisesti ja suoraan avoimessa dialogissa. Työmenetelmä on lähellä Juhilan (2006) mukaista kumpu-panuussuhteista työtä (kts. Juhila 2006.)

Karjalainen ja Sarvimäki (2005) nimeävät kuntouttavan sosiaalityön yhdeksi työmenetelmäksi erilaiset suunnitelmat. Kirjallisia sopimuksia ja suunnitelmia ei juurikaan tutkimuksessa mukana olevissa aikuissosiaalityön areenoilla tehdä ja käytetä työmenetelmänä lukuun ottamatta työvoiman palvelukeskuksen aktivointisuunnitelmia. Aktivointisuunnitelman koetaan olevan asiantuntijalähtöisiä ja merkitykseltään asiakkaille vähäisiksi. Sosiaalivirastossa tehdään kirjallisia asiakassuunnitelmia sekä suullisia sopimuksia. Otteen muukaan kirjallisia tai suullisia sopimuksia tehdään harvoin.

”Suunnitellaan kyllä meidän suunnitelmia ja ne ovat meidän viranomaisten suunnitelmia... ja asiakkailta ne on varmaan paperinkeräyksessä... (H4TYP).” ”... lähinnä suullisia sopimuksia ja harvemmin niitäkään (H3SV).”

Asiakkaan motivaatiolla on ratkaiseva merkitys prosessin onnistumisessa. Asiakasprosessin jokaisella vaiheella on merkitystä asiakkaan motivaation syntymisessä ja sovittuun toimintaan sitoutumisessa. Tuon motivoinnin esille menetelmänä prosessin tässä vaiheessa. Pyysin tutkimukseen osallistuneita kertomaan käsityksiään siitä millä menetelmällä he asiakkaita motivoivat.

Aikuissosiaalityön areenoilla pyritään motivointiin asiakasta tukemalla ja innostamalla. Asiakkaita innostetaan sovittuun toimintaan ja työmenetelmänä tällöin on asiantuntija

oma innostava vuorovaikutus. Vuorovaikutuksella pyritään vakuuttamaan asiakas siitä, että ammattilainen on tosissaan ja kysymys on vakavasti otettavasta tilanteesta ja toiminnasta. Samalla halutaan vahvistaa yhdessä toimista asiakkaan kanssa.

”...se että mä innostun itse... että se asiakas vaistoaa, että mä haluan tehdä työtä sen kanssa... Innostan ja rohkaisen ja se näkee että me ollaan tosissaan eikä me leikitä mitään juttuja. Me halutaan oikeasti olla sen asiakkaan tilanteessa. (H1TYP).”

Asiakasta kannustetaan aktiiviseen toimintaan rohkaisemalla kokeilemaan eri vaihtoehtoja ja tuomalla esiin asiakkaille sitä, että epäonnistunut kokeilukin on parempi kuin passiivisuus ja osattomuus. Rohkaisulla tuodaan esiin sitä, että on parempi tehdä jotain kuin jäädä toiminnan ulkopuolelle.

”Rohkaistaan kokeilemaan eri vaihtoehtoja, että mitään et häviä vaikka tätä kokeilaan, että saa jalkansa eri vaihtoehtoihin ja päästään lähtemään liikkeelle.. ja jos menee läskiksi niin ei hävitä mitään... että se asiakas uskaltaa myös epäonnistua (H1TYP).”

Motivoinnissa asiakkaille esitetään positiivisia puolia ja vahvistetaan onnistumisen kokemuksia. Asiakkaille tuodaan esille asioita missä hän on hyvä ja missä pärjää. Ammattilainen kokee motivoivansa asiakasta motivoitumisessa ja herättelevänsä asiakasta toimintaan. Motivoitumisessa tärkeää on riittävä aika sekä samoista asioista uudelleen ja uudelleen keskustelu.

”...tavallaan tukea siinä ja motivointia motivoitumisessa (H4TYP).” Se on sitä motivointia ja herättelyä (H6KH).”

”Mä ymmärrän, että yksi tärkeimmistä sosiaalityön asioista tällä hetkellä on siis asiakkaan motivointi ja aktivointi... se on kyllä tärkeitä ja siihen pitäisi olla ihan oikeesti aikaa ja se silti vaatii että niistä samoista asioista puhutaan uudestaan ja uudestaan ja sytytellään pikku hiljaa ja sitten kun asiat lähtee ja joku nytkähtää eteenpäin niin pikku hiljaa...(H5KH).”

Asiantuntijoiden puheessa ja käsityksissä tulee esille myös se, että motivoinnin menetelmänä ei toimi toimeentulotuen normien alentaminen tai muut asetetut sanktiot.

”... ja sitten siinä on sitä keppiä kun pystyy perusosaa alentamaan, mutta se on havaittu, että ei se motivoi (H8KH).”

6.6 Toimintavaihe - interventiot

Aikuissosiaalityön asiantuntijoiden käsityksissä ongelmanratkaisuprosessin toimintavaiheessa ja erilaisten suunniteltujen tavoitteiden toteutuksen aikana löytyy selkeästi eri menetelmiä. Toteutusvaiheen sisällä voidaan löytää oma prosessi, joka sisältää eri toimintoja ja tapoja prosessimaisesti. Kuten jo aikaisemmin totesin, prosessi ei etene suoraan vaiheesta toiseen vaan pyörii eri vaiheiden väliä. Luonnollisesti paras se olisi silloin, kun eteneminen kaikista tekijöistä huolimatta oli nopeaa ja tuloksekasta alusta loppuun päättyen aikuissosiaalityön asiakkuuden päättymiseen.

Ryhtyessään asiakkaan kanssa tehtyjen suunnitelmien mukaiseen toimintaan asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi, kertovat tutkittavat käyttävänsä yleisesti palveluohjausta kaikilla tutkimuksen aikuissosiaalityön areenoilla. Palveluohjauksellisen menetelmän käyttöön on useita syitä. Nykyisin on tavallista, että asiakkailla on verkostoissaan useita tahoja jolloin aikuissosiaalityön asiantuntijat toimivat palvelujen ja verkostojen kutojina ja ammattilaisilla on palveluiden koordinoijan rooli. Asiakkailta ei myöskään ole aina itsellään tarvittavia voimavaroja laajan verkoston parissa toimimiseen ja asioiden hoitamiseen. Tällöin tarvitaan palveluohjausta ja sen sisällä olevia erilaisia toimintatapoja ja menetelmiä.

”... että kun miettii, niin asiakkaalla on aika paljon jo niitä verkostoja ympärillään, niin olen palveluohjaaja ja se kiteyttäjä ja uusien palveluiden etsijä. (H3SV).”

Palveluohjauksellisen työtteen sisältä löytyy niitä tutkimuksessa minua kiinnostavia menetelmiä ja tapoja. Toteuttaessaan palveluohjauksellista työmenetelmää asiantuntijat myös antavat ohjausta ja neuvontaa, toimivat asianajajina ja tarjoavat tukea eri muodoissa. Ammattilaiset myös realisoivat asiakkaan tilannetta ja joissakin tapauksissa pyrkivät hidastamaan toimintavaiheen interventiota tai niiden määrää. Työmenetelminä kuvataan myös kotikäyntejä ja asiakkaiden kanssa yhdessä tekemistä. Kaikilla tutkimuksessa mukana olleissa aikuissosiaalityön areenoilla löytyvät joissain muodoin samat menetelmät. Näyttää kuitenkin siltä, että palveluohjaus saa hieman laajemman sisällön haastateltujen käsityksissä kehittämishankkeessa ja työvoiman palvelukeskuksen aikuissosiaalityössä. Tarkastelen seuraavassa taulukossa toimintavaiheen eri menetelmiä.

6.6.1 Palveluohjauksen sisältöjä ja toimintatapoja

Menetelmät	Sosiaali- virasto	Kehittä- mis- hanke	TYP
Palveluohjaus	asianajo realisointi koordinointi motivointi ohjaaminen markkinointi opastus	asianajo tuki realisointi koordinointi motivointi ohjaaminen markkinointi opastus	asianajo tuki realisointi koordinointi motivointi ohjaaminen markkinointi opastus
Moniammatillisuus ja verkostotyö	-	laaja viranomaisverkosto ja asiakkaan verkosto	laaja viranomaisverkosto ja asiakkaan verkosto
Parityö	-	sosiaalialan ammattilaiset	poikkihallinnolliset työparit

TAULUKKO 8 Toimintavaiheen työmenetelmät

Aikuissosiaalityön eri areenoiden asiantuntijoiden käsityksistä löytyy analyysissä palveluohjauksen sisältä erilaisia menetelmällisiä toimintatapoja. Tällaisia ovat mm. palveluohjaus asianajona, tukena, realisointina, ohjauksena ja neuvontana, markkinointina ja suostutteluna sekä koordinointina. Työmenetelminä käytetään myös kotikäyntejä, puhe-luita, tekstiviestejä sekä kirjeitä. Avaan seuraavana palveluohjauksen menetelmiä. Yleisellä tasolla ymmärrän ne erilaisina ja tasoisina tuen muotoina asiakkaan prosessin etenemiseksi.

Palveluohjauksellisen työote näyttäytyy haastateltujen asiantuntijoiden käsityksissä asianajona. Tällöin ammattilaiset hoitavat jonkun sovitun asian asiakkaan puolesta. Yleisesti tämän muotoista toimintatapaa ei haluta käyttää laajasti, koska aina kuitenkin pyritään tavoittelemaan asiakkaan omaa toimijuutta ja aktiivisuutta. Tilanteita, joissa ammattilainen sitten hoitaa asian asiakkaan puolesta määrittää asiakkaan oma toimintakyvyttömyys. Tällöin ammattilaisten käsityksissä heidän aktiivinen toiminta on ainut keino saada prosessia eteenpäin suunnitellusti.

”...että hoidan jonkun asiakkaan asian. Joskus se on ihan perusteluta ja on tilanteita, joissa asiakas ei edes itse pysty hahmottamaan tilannetta jossa on (H4TYP).”

Asianajajan roolissa ammattilainen voi mennä yhdessä asiakkaan kanssa tapaamaan toista viranomaistahoa ja tapaamisen aikana pyritään saamaan asiakkaalle tietty palvelu tai muuten korjataan asiakkaan tilannetta ja asiakassuhdetta toiseen viranomaiseen. Tuki toteutuu asiantuntijoiden käsityksissä käytännön työssä kotikäynteinä. Tällöin ammattilainen jalkautuu asiakkaan kotiin.

*”Mä liikun asiakkaiden kotona, sitten eri viranomaisissa, mutta myös toimistolla tava-
taan (H7KH.)*

Asiakkaalle tarjotaan eriasteista tukea. Tuki perustuu yksilöllisten tarpeiden pohjalta määriteltyjen suunnitelmien toteuttamiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen. Kehittämishankkeessa ja työvoiman palvelukeskuksen tuki näyttäytyy paljolti jalkautuvana, jolloin asiantuntija liikkuu asiakkaan eri areenoilla, kotona ja muiden viranomaisten luona.

Kunnallisen sosiaaliviraston palveluohjauksessa ei tutkimuksessa mukana olleen asiantuntijan ole mielestä kotikäyntejä. Siihen ei ole mahdollisuutta toimeentulotuen sosiaalityön rinnalla, joka täyttää käytännön työajasta paljon. Kotikäyntejä asiantuntijan mielestä pitäisi tehdä enemmän. Asiakkaan tukeminen on erilaista, kun hänet tavataan kotonaan omalla areenallaan.

”Ei ole mahdollisuutta jalkautua ja kotikäyntejä on ihan liian harvoin. Se olisi ihan erilainen tapaaminen kun tapaa asiakkaan siellä kotona omalla reviirillään (H3SV).”

Kuvatessaan käsityksiään palveluohjauksellisen työotteen menetelmistä, totesivat haastatellun osallistuneet tekevänsä myös koordinoitua. Tällä he tarkoittavat asiakkaiden palvelutarpeen mukaisten palveluiden koordinoitua. Ammattilaiset kuvavat työtään prosessin hallinnaksi ja lankojen käsissä pitämiseksi. Prosessin hallinta voi olla myös moniammatillisen tiimiin vastuulla.

”... mä olen oivaltanut sen sellaiseksi, että palveluohjauksellisessa työmenetelmässä on esim. kahdella ihmisellä ne langat käsissään ja me koordinoidaan asiakkaan tilannetta täällä (H4TYP).”

Kunnallisen sosiaaliviraston aikuissosiaalityön toimintavaiheen aikana korostuvat menetelminä asiakkaan vastuuttaminen, suostuttelu sekä palveluiden koordinointi ja realisointi. Sosiaalivirastossa asiakasta vastuutetaan ottamaan tilanteen haltuunsa ja jos hän ei näin toimi, pidetään sitä hänen omana valintanaan ja päätöksensä. Työssä on siis mukana vallankäyttöä. Alla oleva ote kuvaa tilannetta, jossa sosiaalityöntekijä on suunnitelman takana ja toiminnan tarkoituksena on saada asiakas hyväksymään se. Vastuuttamisessa tehdään selväksi viranomaisen ja asiakkaan roolit. Asiakkaalle kerrotaan mitä virasto voi tehdä tai miten auttaa jonkin asian hoidossa.

”... että jos haluaa asian etenevän niin näin pitää tehdä ja jos asiakas ei tee niin se on hänen oma ratkaisunsa asiassa (H2SV).”

Palveluohjaus sisältää myös menetelmänä ja toimintatapana tilanteen tai toiminnan realisointia asiakkaalle. Tämän joudutaan usein esimerkiksi nuorten asiakkaiden parissa.

”just nuoret asiakkaat tarvitsee sellaista realisointia koska monesti niillä on hirveästi erilaisia suunnitelmia... (H6KH).”

On tavallista, että varsinkin nuorilla asiakkailla on yhtä aikaa suunnitteilla useita eri aktivointitoimenpiteitä, joista osa on epärealistisia. Tyypillistä myös on, että suunnitelmat vaihtuvat hyvin usein.

6.6.2 Moniammatillinen työskentely ja erilaiset verkostot

Aikuissosiaalityön suunnitelmallisten tavoitteiden toteuttamisessa tarvitaan useiden eri viranomaisten palveluja moniammatillisesti. Aikuissosiaalityössä on ryhdytty tekemään yhteistyötä myös asiakkaan omien verkostojen kanssa. Aikuissosiaalityön asiakkaiden tilanteet ovat usein varsin monitahoisia ja työssä tarvitaan mm. terveydenhuollon eri sektoreiden, TE-toimistojen, asuntotoimiston, Kelan jne. palveluita. Aineiston analyysi-

sistä nousee esiin erilaisten verkostojen kanssa tehtävä työ työmenetelmänä. Käytän jatkossa käsitettä verkostotyö tarkoittaen sillä sekä ammattilaisten että asiakkaiden verkostojen parissa tehtävää työtä.

Käytännön työssään haastatellut pitävät verkostotyöhön perustuvaa menetelmää ja toimintatapaa tärkeinä. Käytännössä koetaan, että työstä ei voisi tehdä ilman verkostoja. On tavallista, että aloite verkostotyöstä tulee sosiaalityön puolelta ja usein he ovatkin aktiivisia asiakkaan verkoston kokoamisessa ja yhteisen tapaamisen järjestämisessä. Näyttää siltä, että verkostojen parissa työtä on entistä enemmän ja sen lisääntymistä pidetään hyvänä. Verkostotyöhön ja moniammatillisuuteen perustuvat työ tuo toimintaan kokonaisvaltaista näkemystä. Lisäksi sillä on varmasti vaikuttavuuteen liittyvää merkitystä siinä mielessä, että verkoston myötä eri tahot voivat sopia vastuista ja rooleistaan suhteessa asiakkaan tilanteeseen.

”Verkostotyö on ihan ehdottoman tärkeä, eihän tätä voi tehdä ilman verkostoja (H1TYP). ”... joskus tulee puoliset tai vanhemmat (H4TYP).”

Verkostotyössä mukaan voidaan ottaa myös asiakkaan perhettä, vanhempia tai muita sukulaisia. Asiakkaiden verkostoja työmenetelmänä käytetään vahvimmin työvoiman palvelukeskuksen aikuissosiaalityössä. Kehittämishankkeessa tämän asiakkaiden verkoston mukaan ottamista kehitetään alueen aikuissosiaalityöhön.

6.6.3 Parityö

Aikuissosiaalityössä eri areenoilla käytetään yhä enemmän työmenetelmänä parityötä. Työmenetelmänä työparuita pidetään joustavana ja hyvänä. Sillä nähdään olevan etuja myös asiakkaalle. Lisäksi työparille yhteisen työn tekemisellä on työnohjauksellinen rooli ja se tuo selkeää lisäarvoa.

”On tosi mukavaa ja suurin anti on kun pystyy jakamaan sen asiakkaan tilanteen toisen kanssa (H8KH).”

Aineiston pohjalta näyttää siltä, että työpari työskentely kunnallisessa sosiaalivirastossa on vähäistä tai sitä ei ole lainkaan. Kehittämishankkeessa työparina voivat työskennellä

sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Tällöin heillä on omat tehtävänsä suhteensa asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijä on enemmän prosessin tavoitteiden asettelija ja suunnitelmien tekijä ja sosiaaliohjaaja vastaavasti toimintavaiheessa asiakkaan tukija ja rinnalla kulkija. Kehittämishankkeessa rakennetaan aikuissosiaalityön sisällön ja menetelmien kehittämisen rinnalla eri ammattilaisten työnkuvia ja tehtäviä asiakasprosessin eri vaiheissa.

Työvoiman palvelukeskuksen aikuissosiaalityössä työparit ovat poikkihallinnollisia. Tyypillisimmillään työpari edustaa sosiaalivirastoa ja TE-toimistoa, mutta työpari voi olla myös terveydenhoitaja. Työparit muodostetaan yleisesti asiakkaan tarpeiden ja tilanteen pohjalta. Asiakkaan kuntoutumisen ja tilanteen edetessä työpariksi voi liittyä esimerkiksi työvalmentaja tai työnetsijä.

6.7 Ongelmanratkaisuprosessin seuranta ja arviointi

Aikuissosiaalityön vaikuttava asiakasprosessi etenee toteutuksen kautta päätökseen, jossa arvioidaan sen onnistumista. Käytännössä aikuissosiaalityön asiakassuhteet päättyvät liian harvoin. On yleistä, että jokin tekijä asiakkaan elämässä on johtanut siihen, että prosessin etenemistä tulee seurata ja arvioida tilannetta uudelleen. Tällöin taas palataan asiakasprosessin alkuvaiheeseen ja tilanteen arviointiin ja uusien suunnitelmien asettamiseen. Motivointi tulee tällöin taas tärkeään rooliin. Kuvaan seuraavassa eri aikuissosiaalityön areenoilla käytössä olevia menetelmiä ja toimintatapoja prosessin etenemisen seurannassa ja sen arvioinnissa.

Menetelmä	Sosiaalivirasto	Kehittämisshanke	TYP
Kirjallisesti toimeentulotukihakemuksesta	X	-	-
Tilannearvio tapaamisella	(- /X)	X	X
Palautekeskustelu, asiakkaan oma näkemys	-	X	X
Soittelut, kirjeet, tekstiviestit	X	X	X

TAULUKKO 9 Asiakasprosessin seurannan ja arvioinnin menetelmiä

Kunnallisessa sosiaalivirastossa asiakkaan prosessin etenemistä seurataan pitkälti kirjallisten toimeentulotukihakemusten kautta. Asiantuntijat kertovat kontrolloivansa asiakkaan tilannetta tiliotteiden ja tositteiden kautta. Tilannetta ja prosessin etenemistä seurataan sosiaalivirastoissa seuraavan tapaamisen yhteydessä. On tietysti selvää, että käytännössä tapaamiset ovat varsin harvoin ja välissä saattaa olla pitkäkin aikaväli.

”Sovitaan uusi käynti ja tarkistetaan tilanne ja miten suunnitelma on mennyt (H3SV).”

Lisäksi asiakkaille soitellaan ja pyritään varmistamaan, että asiakkaat ovat toimineet sovitusti. Joissakin tapauksissa asiantuntija voi soittaa suoraan myös toiselle viranomaiselle. Tästä kuitenkin pyritään sopimaan asiakkaan kanssa etukäteen. Asiantuntija haluaa tällöin toimia avoimesti. On tavallista, että tapaamisten välillä asiakkaaseen ei juurikaan olla yhteydessä. Tilanteen etenemistä ja suunnitelmien toteutumista seurataan harvojen käyntien yhteydessä.

”Se mikä on sen asiakkaan oma näkemys, että miten on tilanne mennyt ja miksi tämä toteutui ja tai ei toteutunut. Syitä ja seurauksia on aika paljon ja arvioin miten se tilanne on muuttunut kun viimeksi tavattiin. (H4TYP).”

”Kyllä sitä palautetta pitää antaa asiakkaalle. On hyvä sanoa, että me onnistuttiin. Se negatiivinen asia käydään myös lävitse ja sitten että ei tässä kuinkaan käynyt ja otetaan se kokemuksena. (H1TYP).”

Haastatteluun osallistuvat kokevat, että on tärkeää antaa asiakkaalle palautetta tilanteesta. Palautekeskustelussa käydään lävitse asioita, joissa tilanne on edennyt ja joissa on onnistuttu. Lisäksi käydään keskustelemalla lävitse negatiiviset asiat ja epäonnistumiset. Asiakkaalle pyritään luomaan uskoa ja rohkeutta jatkaa prosessin toteuttamista vaikka hän olisi kohdannut epäonnistumisenkin. Asiakkaan kanssa siis keskustellaan auki prosessin aikana tapahtuneita asioita ja tilanteeseen vaikuttaneita tekijöitä.

6.8 Yhteenveto

Käsittelen tässä yhteenvedossa aikuissosiaalityön työmenetelmiä. Tavoiteltaessa kuntoutumista ja aktivoitumista aikuissosiaalityön asiakkaan tilanteessa, tarvitaan työssä

muutostyön orientaatiota ja muutosta tukevia sekä sen mahdollistavia työmenetelmiä ja toimintatapoja. Vaikuttavassa asiakasprosessissa muutosta tukeva menetelmällisyys läpäisee koko asiakasprosessin aina alusta sen loppuun saakka. Tarkastelen seuraavassa yhteenvedossa empiirisen aineiston pohjalta löytyneitä ongelmanratkaisuprosessin työmenetelmiä.

Asiakasprosessin vaiheet	Työmenetelmiä ja toimintatapoja
Asiakkuuden alku	Vuorovaikutukselliset menetelmät keskustelu, kuuntelu, dialogi Tunnetason menetelmät empatia, tasa-arvo, kunnioitus, herkkyys
Tilannearvio	Kirjalliset toimeentulotukihakemukset Vuorovaikutukselliset menetelmät keskustelu, kartoittavat keskustelut, motivoiva haastattelu Moniammatillisuus ja verkostotyö parityö, moniammatillinen yhteistyö, verkostot
Tavoitteet, sopimukset ja motivointi	Asiantuntijan valta menetelmänä suostuttelu, hyväksyttämisen, vastuuttaminen Tiedotus, ohjaus, neuvonta Asiakkaan oman toimijuuden ja voimavarojen vahvistaminen ja niiden riittävyyden huomioiminen
Toimintavaihe	Palveluohjaus asianajo, tuki eri muodoissa, realisointi, markkinointi, opastus, kotikäynnit Moniammatillisuus ja verkostotyö Parityö
Arviointi ja palaute	Kirjallisesti toimeentulotukihakemuksista Palautekeskustelu, asiakkaan oman näkemys Soittelu, tekstiviestit, kirjeet

TAULUKKO 10 Yhteenveto asiakasprosessin menetelmistä

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Yhteenveto tutkimustuloksista

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kunnallisen sosiaalitoimiston, työvoiman palvelukeskuksen sekä aikuissosiaalityön kehittämishankkeen henkilöstön käsityksiä aikuisosiaalityötä sekä sen aktivoivista ja kuntouttavista työmenetelmistä. Tutkimukseni on fenomenografinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä olin teemahaastattelu. Tutkimuksen empiirinen aineisto hankittiin Länsi-Suomen alueella vuonna 2008. Aineisto analysoitiin kvalitatiiviseen tutkimukseen sopivalla sisällönanalyysillä. Tarkastelen tässä luvussa tutkimuksen keskeisiä tuloksia. Käsittelen aluksi aikuissosiaalityötä ja sen jälkeen työmenetelmiä ja toimintatapoja ongelmanratkaisuprosessin eri vaiheissa.

Aikuissosiaalityö on ollut pitkään sosiaalityön näkymätön osa ja sisällöllisesti se on ymmärretty kapea-alaisesti tekniseksi toimeentulotuen sosiaalityöksi. Asiantuntijoiden käsityksissä aikuissosiaalityö on nyt nousemassa kehittämistyön kohteeksi ja siihen on ryhdytty etsimään uutta sisältöä, rakenteita sekä menetelmällisyyttä. Kehittämistyöllä pyritään löytämään aikuissosiaalityön sen kaipaamaa vaikuttavuutta sekä vastaamaan aktiivisen sosiaalipolitiikan mukaisiin vaatimuksiin sekä huolehtimaan syrjäytyneistä ja vaikeasti työllistyvistä asiakkaista. (Ala-Kauhaluoma, 2007; Tuusa, 2005.) Aktivointityö on tullut osaksi aikuissosiaalityötä lainsäädännön kautta ja sen tavoitteena on asiakkaiden kuntouttaminen, työllistymisedellytysten parantaminen ja työllistymisessä tukeminen. Aktiivisen sosiaalipolitiikan mukaisiin tavoitteisiin pyritään vastaamaan muutososiaalityöllä. Muutososiaalityö on sosiaalityön ammattikäytäntö, jonka työorientaationa on kuntouttava sosiaalityö ja yhtenä työmenetelmänä psykososiaalinen työ. (Liukko 2006; Koskinen, 2007.)

Aikuissosiaalityö on heterogeenisen kohderyhmän parissa tehtävää sosiaalityötä, jossa asiakaskunta on laaja sekä vaikeasti rajattavissa. Asiakkuuden taustalla on syrjäytyminen ja siihen liittyviä tekijöitä kuten esimerkiksi tulojen vähyys, elämänhallinnan ongelmat, pitkään jatkunut päihteiden käyttö, mielenterveyden ongelmat tai työttömyys. Alan ammattilaiset määrittelevät asiakkuutta ongelmien kautta. Asiakasryhmää voidaan

kuvata myös osattomiksi ja yhteiskunnassa ulkopuolella oleviksi. (Tuusa, 2005; Järvi-
koski & Härkäpää 2004; Juhila, 2008c.) Aikuissosiaalityön asiakkaat määritellään yleis-
sesti aikuisiksi ja täysi-ikäisiksi, mutta välillisesti asiakkuuteen liittyvät myös lapsiper-
heet. Aikuissosiaalityöllä onkin ennaltaehkäisevä merkitys vanhemmuuden tukemisen
kautta lastensuojeluun ja lapsityöhön.

Aikuissosiaalityö on sisällöltään laaja ja siihen liitetään esimerkiksi erilaiset suunnitel-
mat, aktivointi, prosessimaisuus, kuntoutus, moniammatillisuus, toimeentulotuki, muu-
tos ja aktivointi. (Tuusa 2005). Laaja sisällöllinen käsitejoukko kuvastaa juuri työn jä-
sentymättömyyttä ja rajattomuutta. (Kankainen 2012; Väisänen & Hämäläinen, 2008.)
Aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelutarpeiden pohjalta työhön kiinnittyy myös laaja
erilaisten toimijoiden verkosto. Tavallisempia verkoston jäseniä ja yhteistyötahoja ovat
Kela, Työ- ja elinkeinotoimisto, päihdehuolto, mielenterveyspalvelut, asuntotoimisto
sekä poliisi.

Aikuissosiaalityön yhteiskunnallisena tavoitteena ovat asiakkaiden osallisuuden lisää-
minen ja sen kautta hyvinvoinnin varmistaminen. Osallisuuden lisääminen ja asiakkai-
den hyvinvoinnista huolehtiminen ymmärretään ja kuvataan ”oikeaksi” suunnitelmalli-
seksi ja tavoitteelliseksi sosiaalityöksi. Toimeentulotuen sosiaalityötä ei ymmärretä vas-
taavasti. Aktivointityön myötä kentälle on noussut vaade oikean sosiaalityön vahvista-
misesta, jolloin toimeentulotuen sosiaalityö irtoaa aikuissosiaalityön sisällöstä. Tähän
suuntaan sisällöllinen kehittäminen onkin jo edennyt. Tutkimukseen osallistuneen työ-
voiman palvelukeskuksen aikuissosiaalityöhön ei enää sisälly toimeentulotukityötä jol-
loin tilalle on tullut asiantulijoiden mukaan oikeaa sosiaalityötä. Oikeaksi kuvattu ai-
kuissosiaalityö ei ole toimeentulotuen työtä, vaan kokonaisvaltiasta psykososiaalista
muutostyötä. Aikuissosiaalityö on asiakkaiden tukemista, neuvomista ja ohjaamista
elämän eri vaiheissa ja muutosta asiakkaan elämässä tavoitellaan erilaisilla aktivointi- ja
asiakassuunnitelmillä. (Juhila & Jokinen 2008.)

Aikuissosiaalityöstä löytyy neljä eri sisältöä; toimeentulotuen sosiaalityö, huollollinen
ja kannatteleva sosiaalityö, muutossosiaalityö sekä työhön aktivoiva työ. Aikuissosiaali-
työtä sisällöllisesti pitkään hallinnut ja määrittänyt toimeentulotuen sosiaalityö on läsnä
tutkimuksen aikuissosiaalityön areenoista vain kunnallisessa sosiaalivirastossa. Asiak-
kaiden osallisuuden kokemuksen, kuntoutumisen, aktivoinnin tai laajemmin muutok-

seen tähtäävän sosiaalityön näkökulmasta, toimeentulotuen sosiaalityön on vain teknistä asiakkaiden taloudellisesta tilanteesta huolehtimista. Muut asiakkaan tilanteen taustalla olevat ongelmat ja tarpeet jäävät usein vaille huomiota. Käytännössä asiakkaan tilannetta arvioidaan liian usein vain kirjallisten toimeentulotukihakemusten pohjalta. Tällöin tilannearvio on vahvasti asiantuntijalähtöinen. Ammattilaisten käsityksissä iso osa heidän päivittäisestä työajasta kuluu toimeentulotukihakemusten käsittelyyn ja päätöksen tekkoon. Olin yllätynyt siitä miten vahvasti myös sosiaaliviraston kasvokkain tapahtuvaa asiakastapaamista määrittää toimeentulotuen käsittely ja puhe rahasta. Tällaisissa asiakastapaamisissa ei päästä syvälle asiakkaan tilanteeseen ja näissäkin tapaamisissa asiantuntija määrittävät asiakkaan palvelutarpeen. Palvelutarpeen kuvataan olevan myös joskus etukäteen annettu, jolla tarkoitetaan sen olevan toimeentulotuki. Onkin aiheellista kysyä, miten sosiaaliviraston asiakkaiden yleensä arvellaan olevan osallisia, kuntoutuvan tai aktivoituvan? Mielestäni tässä on vaarana syrjäytymisen syveneminen.

Asiakkaiden hyvinvoinnin turvaamiseen ja ylläpitämiseen pyritään alimmalla tasolla kannattelevalla ja huollollisella sosiaalityöllä. Tällöin aikuissosiaalityön sisältönä on työ, jolla pyritään pitämään asiakkaan tilanne entisellään. Työllä ei haeta aktiivisesti muutosta asiakkaan elämään vaan tavoitellaan ennemminkin asiakkaan ihmisarvoista elämää. Tällöin työn sisältö kiinnittyy mm. asumiseen, elämänhallintaan ja sen tukemiseen, terveyteen ja minimitoimentuloon sekä laajemmassa tarkastelussa syrjäytymisen syvenemisen ehkäisyyn. Kannattelevaan ja huollolliseen sosiaalityön sisältöön kiinnittyy mielestäni läheisesti sosiaalinen kuntoutus. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on myös tutkimukseen osallistuneiden käsityksissä kannattelevan ja huollollisen sosiaalityön sisältö. Järvikoski & Härkäpää (2004) näkevät sosiaalisella kuntoutuksella olevan samansuuntaisen sisällön. Sosiaalinen kuntoutus käsitteen sisältö vaihtelee eri asiantuntijoiden näkemyksissä ja tutkimuksissa. Sosiaalinen kuntoutus on joidenkin mielestä varsin lähellä kuntouttavaa sosiaalityötä. (Esim. Kananoja 1997.) Kannatteleva ja huollollinen työ kiinnittyy myös Juhilan (2006) esittämään huollolliseen asiakassuhteeseen, jolloin tavoitteena ei ole muutos ja asiakkaalla on oikeus jättäytyä sosiaalityön huomaan. Tällä työllä ei vastata aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan mukaisiin kuntoutumis-, aktivoitumis-, ja työllistymistavoitteisiin.

Aktiivisen sosiaalipolitiikan mukainen aktivointityö perustuu vahvasti muutokseen suuntautuvaan sosiaalityöhön. Kolmanneksi aikuissosiaalityön sisällöksi jäsenyi selke-

ästi muutokseen suuntautuva orientaatio. Muutokseen suuntautuvaa sosiaalityötä esiintyy tutkimustulosten mukaan alan kehittämishankkeessa ja työvoiman palvelukeskuksen aikuissosiaalityössä. Tämän sisältöinen työ näkyi heikosti aineiston keruun aikana kunnallisen sosiaaliviraston työssä. Muutossosiaalityössä sisältönä on (Koskinen 2007) selkeästi aktiivisen sosiaalipolitiikan (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, Liukko 2006,2009, Heikkilä 1999) mukainen muutos sekä kuntoutumien kohti osallisuutta ja laajemmin tavoitteena nähtävää työmarkkinakelpoisuutta ja työllistymistä. Muutossosiaalityö on ammattikäytäntö, jonka sisällä on kuntouttavan sosiaalityön elementit. Kuntouttavan sosiaalityön sisältönä on monimuotoisesti muutos sekä asiakkaan valtaistuminen, voimaantuminen sekä osallisuus ja sen vahvistaminen. (Tuusa 2005). Kuntouttava sosiaalityö sisältää asiakkaan oman toimijuuden ja selviytymisen vahvistamista ja tukemista. Työssä pyritään muutokseen motivoimalla asiakasta hänen itse asettamiensa tavoitteidensa suuntaisesti. (Tuusa 2005.) Muutossosiaalityön sisältöä kuvaa myös suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus ja siinä on prosessimaisuutta. Kuntouttavan sosiaalityön työmenetelmäksi nousee psykososiaalinen työmenetelmä. (Karvinen 1993b; Sipilä 2011.)

Neljäs orientaatio on selkeimmin aktiivisen työvoimapolitiikan mukaista aktivointityötä, jonka tavoitteena on asiakkaan työllistyminen. Tällöin sosiaalialan ammattilainen hoitaa osin työ- ja elinkeinohallinnon tehtäviä. Asiakasta autetaan erilaisten aktivointitoimen toteuttamisessa ja paikkojen etsimisessä tai jopa suuntautumisessa avoimille työmarkkinoille. Tätä työtä tehdään työvoiman palvelukeskuksessa sekä kehittämishankkeessa. Kunnallisen sosiaaliviraston työhön sitä ei sisälly. Sosiaalialan asiantuntijat suhtautuvat osin kriittisesti aktivointityöhön. He kokevat tämän tyyppisen työ tulleen osaksi sosiaalityötä ulkopäin. Tässä työssä tehdään tiivistä yhteistyötä työ- ja elinkeinohallinnon sekä työnantajien kanssa.

Tarkasteltaessa tutkimustuloksia Juhilan (2006) mukaisesti erilaisten asiakasammattilaissuhteiden mukaisesti, näyttää siltä, että kunnallisen sosiaaliviraston työ on liittämisen- ja kontrollisuhteeseen ja huoltopitosuhteeseen perustuvaa työtä. Kehittämishankkeessa ja työvoiman palvelukeskuksen aikuissosiaalityö taas on vastaavasti kumppanuudessa ja vuorovaikutukseen perustuvaa sosiaalityötä. Aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan mukainen sosiaalityön sisältö on löydettävissä kehittämishankkeen ja työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöstä.

Aikuissosiaalityön työmenetelmät

Tämän tutkimuksen toinen tutkimuskysymys kiinnittyi aikuissosiaalityön asiakasprosessin menetelmiin. Tavoitteena on ollut selvittää ja kuvata sosiaalialan ammattilaisten käsityksiä työssä käytettävistä työmenetelmistä ja toimintatavoista. Mielenkiinnon kohteena on ollut löytää kuntouttavia ja aktivoivia menetelmiä käytännön aikuissosiaalityöstä. Tutkin työmenetelmiä ongelmanratkaisuprosessin mukaisesti eri vaiheittain. Työmenetelmäksi tässä tutkimuksessa ymmärretään vuorovaikutuksellinen ja tietoinen toimintatapa, joka on siirrettävissä. (Liukko 2009.)

Työmenetelmät ovat tärkeitä ja ne ymmärretään sosiaalityön tekemisen perustaksi. Tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden oli kuitenkin vaikeata tunnistaa ja nimetä työmenetelmiä, kun niitä tarkastellaan Liukon (2009) esittämän jäsenyyksen mukaisesti. Olin yllättynyt asiantuntijoiden hajanaisista käsityksistä ja työmenetelmien paikannuksen vaikeudesta. Tilanne käytännön työn kentällä olisi todella karu, jos se todellisuudessa olisi asiantuntijoiden kuvausten mukainen. Asiantuntijoiden käsityksissä sekoittuivat keskenään työorientaatiot, työmenetelmät ja työkalut. Samaan suuntaiseen tulokseen on päätenyt myös Kankainen (2012) tutkiessaan aikuissosiaalityön kehittämishankkeiden työmenetelmiä. Menetelmien tunnistamisen vaikeuksien taustalla lienee monia syitä. Käytännön työn työmenetelmien jäsenyys on pirstaleista (Karvinen-Niinikoski ym. 2003; Tuusa 2005.) ja areenoilla ei juuri puhuta millä menetelmillä työtä tehdään. Puhetta määrittää enemmän keskustelut asiakkaiden ongelmista kuin menetelmistä, joilla ongelmiin pitäisi puuttua. Syynä työmenetelmien tunnistamisen vaikeuteen on osaltaan myös osaamisen muuttuminen ns. hiljaiseksi tiedoksi. Asiantuntijat ovat kasvaneet koulutuksen ja työkokemuksen kautta alan eksperteiksi, jolloin osaamista on vaikea kuvata sanallisesti. (Krook, 2006.)

Mielenkiintoisen kehyksen työmenetelmien tarkasteluun antaa Juhilan (2006) neljä erilaista asiakkaan ja ammattilaisen suhdetta. Aikuissosiaalityön menetelmistä löytyy selkeästi liittämisen- ja kontrollisuuteen mukaisia vastuuttavia sekä byrokraattisia menetelmiä. Työssä käytetään myös valtaa ja asiakkaita suostutellaan. Tällöin asiakas on enemmän passiivinen palveluiden vastaanottaja ja ammattilaisen roolina on olla ongelmien määrittelijä ja ratkaisija. Tämän tyyppiset työmenetelmät paikantuvat vahvimmin

kunnallisen sosiaaliviraston aikuissosiaalityöhön. Vuorovaikutuksessa ja kumppanuudessa rakentuvien suhteiden työmenetelmiä löytyy kehittämishankkeen ja työvoima palvelukeskuksen aikuissosiaalityöstä. Tällaisia työmenetelmiä ovat tasavertainen dialogi, parityö, moniammatillinen yhteistyö, sopimukset, innostaminen ja tulkinta. Menetelmillä pyritään vahvistamaan asiakkaan omaa toimijuutta ja rakentamaan yhdessä käsitystä asiakkaan tilanteesta ja tarvittavista palveluista. Huolenpitosuhteeseen liittyviä menetelmiä ei tässä tutkimuksessa aktiivisesti etsitty. Osin on myös niin, että tämän ryhmän asiakkuus toteutuu kirjallisten toimeentulotukihakemusten kautta ja asiakkaat käyttävät harvoin vastaanotolla sosiaalivirastossa.

Aktivoivia ja kuntouttavia työmenetelmiä ja toimintatapoja tarvitaan aktiivisen sosiaalipolitiikan tavoitteiden saavuttamiseksi. Kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittely ilman asiakkaan tapaamista ei ole kuntouttavaa tai aktivoivaa. Sama tilanne esiintyy myös sosiaaliviraston kasvokkain tapahtuvassa asiakasvastaanotossa. Tapaamista määrittelee ja sitä ohjaa keskustelu rahasta ja taloudellisesta tilanteesta. Tämä työ on sisällöllisesti toimeentulotuen sosiaalityötä. Mukana ei ole muutosta, kuntoutumista tai aktivoitumista.

Aikuissosiaalityön tärkeiksi menetelmiksi jäsenyivät keskustelu, kuuntelu ja dialogi. Vuorovaikutus on tärkeä menetelmä useassa eri ongelmanratkaisuprosessin vaiheissa ja vuorovaikutuksen merkitys korostuu vahvimmin kahdessa – kolmessa ensimmäisessä vaiheessa, asiakkuuden alussa, tilanekartoituksessa ja tavoitteen asettelussa. Aikuissosiaalityön ammattilaisten vuorovaikutuksessa on paikannettavissa erilaisia orientaatioita. Vuorovaikutus voi olla asiantuntijakeskeistä, asiakaskeskeistä tai perustua yhteiseen dialogiin. (Mönkkönen 2007; Särkelä, 2001.) Ammattilaisten vuorovaikutuksesta on löydettävissä edelliset orientaatiot. Yksiselitteisesti niitä ei voi paikantaa eri areenoilla vaan ne kohdentuvat kaikkiin tutkimuksen areenoihin.

Kuntouttavan sosiaalityön yksi työmenetelmä on psykososiaalinen työ (Koskinen, 2007). Psykososiaalisen työtteen sisältö vastaa hyvin asiakkaan kuntoutumisen ja aktivoitumisen tavoitteluun. Kun psykososiaalisen työmenetelmän sisältönä on yhdessä asiakkaan tilanteesta luotava kokonaiskuva, tilanteen parantaminen asiakkaiden omien voimavarojen ja toiveiden mukaan, asiakkaan äänen kuuleminen ja uusien näkökumien etsiminen, ymmärrän sen hyvin kuntouttavaksi ja aktivoivaksi työmenetelmäksi.

Paikannan tämän muotoisen työn työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeen aikuissosiaalityöhön. Käsittelen seuraavana ongelmanratkaisuprosessin mukaisesti aikuissosiaalityön käytännöissä esiintyviä työmenetelmiä ja toimintatapoja.

Asiakkuuden alussa luottamuksellisen suhteen luomiseen ja kokonaisvaltaisen käsityksen saamiseksi asiantuntijat käyttävät vuorovaikutuksellisia ja tunnetason menetelmiä. Vuorovaikutuksessa asiakkaaseen pyritään luomaan avoin ja luottamuksellinen suhde. Toiminnassa työmenetelminä korostuvat keskustelu, kuuntelu ja dialogi. Vuorovaikutuksessa on tärkeää asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta. Tunnetason menetelmillä pyritään luomaan välitön, mukava ja tasa-arvoinen tunnelma. Työmenetelmänä käytetään omaa persoonaa, huumoria, empatiaa ja kohtaamisessa pyritään vahvistamaan tasa-vertaisuutta moralisoimatta tilannetta jossa asiakas on. Asiakkuuden alkuvaiheen menetelmissä ei ole paikannettavissa selkeitä eroja eri areenojen asiantuntijoiden käsityksissä. Kaikkien näkemyksissä vuorovaikutus perustuu edellä esiin tulleisiin seikkoihin. Syynä tähän on esimerkiksi ammattilaisten sama koulutuspohja. Jos vuorovaikutuksessa tutustumisvaiheessa epäonnistutaan, voi se estää tuloksekkaan yhteistyön asiakkaan kanssa jatkossa.

Ongelmanratkaisuprosessin toisessa vaiheessa ja tilanteen arvioinnissa menetelmänä on myös pääosin keskustelu. Tavoitteena tässä vaiheessa on asiakkaan tilanteen määrittely ja sen laaja ja kokonaisvaltainen ymmärrys. Asiakkaan tilanteenmäärittelyssä on ta- soeroja eri aikuissosiaalityön areenoilla. Kunnallisen sosiaaliviraston tilannearvion menetelmänä on usein kirjallinen toimeentulotukihakemus. Tilannearvio on tällöin suppea ja pinnallinen eikä työssä ole erityistä menetelmää. Kasvokkain tapahtuvissa asiakastapaamisissa menetelmänä käytetään keskustelua. On kuitenkin tavallista, että palvelutarve on jo valmiiksi määritelty toimeentulotueksi. Keskustelu on vain näennäistä ja vailla syvällisempää merkitystä. Työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeen työmenetelmät prosessin tässä vaiheessa ovat laajemmat. Työmenetelminä käytetään esimerkiksi parityötä, moniammatillisuutta, verkostotyötä ja dialogia, joka on tasavertaista vuorovaikutusta. Työssä käytetään myös jonkin verran eri työkaluja, kuten esimerkiksi verkostokarttaa. Tilanteen arvioinnin jälkeen ongelmanratkaisuprosessissa ryhdytään asettamaan tavoitteita. Tavoitteiden asetteluun työmenetelminä käytetään suostuttelua ja hyväksyttämistä, jolloin tavoitteena on saada asiakas ainakin osin valitsemaan ammattilaisen asettama tavoite. Tällaiset menetelmät paikantuvat kunnalliseen sosiaalivirastoon.

Työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeen työmenetelmät ovat asiakkaan omaa toimijuutta vahvistavia, motivoivia ja innostavia. Työmenetelmänä vahvistuu vuorovaikutus. Kaikilla aikuissosiaalityön areenoilla työmenetelmänä on edellisten lisäksi tiedotus, neuvonta ja ohjaus tavoitteiden asettelun perustaksi.

Tutustumisen, tilannekartoituksen ja tavoitteiden asettamisen jälkeen päästään ongelmanratkaisuprosessin vaiheeseen, jossa ryhdytään asetettujen tavoitteiden suunnitelmalliseen toteutukseen. Palveluohjaus on ammattilaisten käsityksissä perustyömenetelmä kaikilla areenoilla. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997.) Palveluohjauksellisen työmenetelmän sisältä löytyy asianajoa, tukea eri muodoissa, realisointia, koordinoitua, motivoitua, ohjausta ja markkinointia. Asiakkaille tarjotaan tukea eri muodoissa yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Eri areenojen välillä ei ole suurta eroa. Palveluohjausta tarvitaan, koska aikuissosiaalityön asiakkaan palveluverkosto on usein laaja ja vaikeasti hallittavissa.

Ongelmanratkaisuprosessin toteutuksen seurannassa ja arvioinnissa menetelminä käytetään tilanteen muutoksen seuraamista kirjallisista toimeentulotukihakemuksista. Tilanteen etenemistä keskustellaan kasvokkain tapahtuvilla asiakastapaamisilla. Käytännössä tapaamisia on enemmän työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeen asiakkaila. Sosiaalivirastossa tapaamiset eivät ole yhtä tiiviitä. Seurannassa ja arvioinnissa käytetään menetelmänä myös palautekeskustelua, jossa asiakkaan oma näkemys on tärkeä.

Moniammatillisuus ja työskentely erilaisten verkostojen kanssa paikantuu työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeen työmenetelmäksi. Sosiaaliviraston työstä sitä ei tästä aineistosta löytynyt. Verkostotyöskentelyn kautta mukaan työhön tulevat eri viranomaistahot sekä entistä enemmän asiakkaan omat verkostot. Tavallista on, että mukaan tapaamisiin voi tulla puoliso, vanhemmat tai esimerkiksi kaveri tukihenkilönä. Työvoiman palvelukeskuksen moniammatillinen yhteistyö perustuu jo niiden perusrakenteeseen. Parityö työmenetelmä on uusi ja sen taustalla on osin sosionomien (AMK) tulo käytännön työn kentälle. Aikuissosiaalityön on jo joissain kunnissa jakautunut sosiaaliohjaukseen ja sosiaalityöhön. Kehittämishankkeen työparin molemmat jäsenet ovat sosiaalialan ammattilaisia. Työvoiman palvelukeskuksen työparit rakentuvat poikkihallinnollisesti asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen pohjalta.

7.2 Johtopäätökset tutkimustuloksista ja pohdintaa tutkimuksen toteuttamisesta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kunnallisten sosiaalitoimen, työvoiman palvelukeskuksen sekä aikuissosiaalityön kehittämishankkeen henkilöstön käsityksiä aikuissosiaalityöstä ja sen aktivoivista ja kuntouttavista työmenetelmistä. Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä haettiin vastausta kysymykseen mitä on aikuissosiaalityö ja toisella millaisia kuntouttavia ja aktivoivia työmenetelmiä aikuissosiaalityössä käytetään edellä mainituilla areenoilla. Työmenetelmiä ja toimintatapoja etsittiin asiakastyön ongelmanratkaisuprosessin mukaisesti eri vaiheittain.

Tutkimustuloksilla saatiin vastaus siihen mitä aikuissosiaalityö on eri areenoilla. Aikuissosiaalityö on työskentelyä laajan kohderyhmän ja heidän erilaisten ongelmien parissa. Asiakkaita määrittää moniongelmallisuus, jota voidaan kuvata myös käsitteillä syrjäytyminen tai marginalisaatio. Aikuissosiaalityön tavoitteena on köyhistä, osattomista ja marginaalissa elävistä huolehtiminen ja aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan mukaan huolehtiminen asiakkaiden työmarkkinaedellytysten parantamisesta ja työllistamisestä.

Aikuissosiaalityössä on neljä erilaista sisällöllistä orientaatiota. Aikuissosiaalityö on toimeentulotuen sosiaalityötä, huollollista ja kannattelevaa työtä, muutostyötä sekä työhön aktivoivaa työtä. Edellä olevat sisällöt vaihtelevat areenoittain (kts. taulukko 4 s. 43). Aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan tavoitteiden mukaisesti tarkasteltuna, sosiaaliviraston ja kehittämishankkeen huollollinen ja kannatteleva työ sekä toimeentulotuen sosiaalityö eivät vastaa aktiivisen sosiaalipolitiikan mukaisiin aktivoitumis- ja työllistymistavoitteisiin. Huollollisella ja kannattelevalla sosiaalityöllä ei aktiivisesti haetaakaan muutosta asiakkaan tilanteeseen vaan tilanne pyritään pitämään vakaana ja edes samanlaisena. Toimeentulotuen sosiaalityön sisältö ja työmenetelmät eivät kuntouta tai aktivoi asiakkaita. Sisällöllisesti työ kiinnittyy asiakkaan taloudellisesta tilanteesta huomioimiseen. Tulosten mukaan puhe rahasta määrittää myös vahvasti kasvokkain tapahtuvia tapaamisia sosiaalivirastossa. Sitä vastoin työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeen muutossosiaalityö ja selkeästi työhön aktivoiva työ toteuttaa ja vastaa aktiivisen sosiaalipolitiikan tavoitteisiin.

Muutossosiaalityön työorientaatio on kuntouttava sosiaalityö ja sen yksi työmenetelmä on psykososiaalinen työmenetelmä. Kuntouttava sosiaalityö kohdistuu asiakkaan yleisten työelämävalmiuksien vahvistamiseen vaikuttamalla asiakkaan elämänhallintaan, terveyteen ja tuloon. Tavoitteena on myös asiakkaan voimaantumisen ja valtaistumisen. Asiakkaan osallisuuden kokemuksia ja motivaatiota vahvistetaan ja asiakasta rohkaistaan kokeilemaan uutta pelkäämättä epäonnistumista. Kuntouttavaan työhön sisältyy myös epäonnistumisen hyväksyminen. Kun kuntouttavalla sosiaalityöllä on ensin vahvistettu ja parannettu yleisiä työelämävalmiuksia, voidaan siirtyä aktivointityöhön, jolla tavoitellaan työllistymistä. Eri asia sitten on, missä määrin selkeästi työllistymiseen tähtäävä ja osin työ- ja elinkeinohallinnon tehtäviä tulee sisältyä kuntouttavaan aikuissosiaalityöhön. Asiakkaan näkökulmasta sillä ei liene väliä, kuka työllistymisessä auttaa. Työvoiman palvelukeskuksen työssä on jo selkeästi sektorirajojen ylityksiä. Onko rajojen ylitykset tulossa kunnallisen sosiaaliviraston työhön, aika näyttää sen.

Kaikilla aikuissosiaalityön areenoilla sosiaalityön asiantuntijuus on uusien haasteiden edessä. Uudenlaisia haasteita työhön tuovat uudet työtehtävät, jotka rantautuvat aikuisosiaalityöhön lainsäädännön kautta. Aikuissosiaalityön laaja sisältö ja asiakkaiden moninaiset palvelutarpeet vaativat laajaa osaamista. Moniammatillinen yhteistyö ja parityö tuovat mahdollisuuden asiantuntijuuden uudelleenlaiseen jakamiseen ja yhdistämiseen. Nämä työskentelytavat ovat näkyvissä jo työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämissuunnitelman työssä. Pitäisi niiden siirtymistä tärkeänä myös kunnallisen sosiaaliviraston työhön.

Toimeentulotukityön tilalle tulevassa aktivoivassa ja kuntouttavassa työssä tulee kiinnittää huomiota vuorovaikutukseen. Toimeentulotuen työssä on käytännössä varsin vähän mahdollisuuksia asiakaskeskeiseen tai dialogiseen vuorovaikutusorientaatioon. Vuorovaikutuksessa kuitenkin rakentuu asiakkaalle tärkeä kohtaamisen kokemus. Jos asiakas jää passiiviseksi palveluiden vastaanottajaksi ja vaille hänen oman äänen kuulumista, työ ei ole kuntouttavaa ja aktivoivaa. Aikuissosiaalityössä näkyy vielä se, että tavoitteen voi asettaa asiantuntija kuulematta asiaan omia näkemyksiä ja toiveita.

Yllättävä tutkimustulos oli siltä osin, että ammattilaisten oli vaikea kuvata työmenetelmiä sanoin. Ilmiöön löytyy varmasti monia syitä. Asiantuntijuuden kasvaessa osa toimintaa muuttuu tiedostamattomaksi ja ns. hiljaiseksi tiedoksi. Ammatillaiset toimivat,

mutta eivät tunnista omaa osaamistaan tai käyttämiään menetelmiään. Aikuissosiaalityön tulee kehittyä jatkossakin sisällöllisesti, rakenteellisesti sekä menetelmällisesti. Vahvimmin kehittämistarve nousee mielestäni kunnallisten sosiaalivirastojen aikuissosiaalityöstä. Voisiko työvoiman palvelukeskuksen kuntouttava ja aktivoivaa työtettä ja työmenetelmiä siirtää kunnallisiin sosiaalivirastoihin?

Mitä sitten ovat aktivoivat ja kuntouttavat menetelmät ja millä areenoilla niitä käytetään? Tutkimustulosten mukaan kuntouttavat ja aktivoivat menetelmät paikantuvat työvoiman palvelukeskuksen ja kehittämishankkeen aikuissosiaalityöhön. Kunnallisen sosiaaliviraston työssä ei niitä juurikaan ole löydettävissä. Aikuissosiaalityön eri sisällöistä aktivoivaa on kuntouttava sosiaalityö psykososiaalisella otteella toteutettuna. Tällöin toteutuu oikea sosiaalityö, joka on suunnitelmallista, tavoitteellista ja asiakkaan omien tavoitteisiin perustuvaa. Työssä pyritään löytämään ja saamaan ongelmanratkaisuprosessin käyttövoimaksi asiakkaan piilevät voimavarat. Voimavarat saadaan käyttöön tukemalla, kannustamalla ja innostamalla. Sanktiot eivät aktivoi asiakkaita.

Aktivoivissa ja kuntouttavissa menetelmissä keskiössä on asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen. Aktivoivissa ja kuntouttavassa kohtaamisessa vuorovaikutus perustuu asiakaskeskeiseen vuorovaikutukseen tai jopa yhteiseen dialogiin. Dialogissa ammattilainen ja asiakas tasavertaisina toimijoina määrittelevät asiakkaan tilannetta ja etsien siihen ratkaisua. Dialogissa vahvistuu myös asiakkaan oma toimijuus, jolloin hän itse muodostaa käsityksen tilanteestaan ja ammattilainen antaa oman osaamisensa peliin korostamatta omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttaan. Ammattilainen ei myöskään moralisoi asiakkaan vaikeaa tilannetta. Psykososiaalisen työmenetelmä näyttäytyy kuntouttavissa ja aktivoivissa työmenetelmissä siten, että sillä perusteena on asiakkaan tilanteen parantaminen perustuen asiakkaan omiin voimavaroihin ja toiveisiin. Yhteenvetona voisi todeta, että kysymys on asiakkaan ja ammattilaisen neuvottelevasta kohtaamisesta, jolla luodaan perusta koko prosessille. Aktivoivien ja kuntouttavien työmenetelmien tulee läpäistä koko ongelmanratkaisuprosessi aina asiakkuuden alusta sen loppuun saakka

Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään aikuissosiaalityö kehittämisessä mm. Väli-Suomen alueella. Tutkimustulokset vahvistavat aktivoivien ja kuntouttavien menetelmien tarvetta ja jäsentävät käynnissä olevaa kehittämistyötä.

Mitä aikuissosiaalityö voisi olla tulevaisuudessa? On mielenkiintoista saada osallistua aikuissosiaalityön kehittämiseen. Pohdin tulevana muutoksena siirtymistä palvelukeskeisestä mallista joustaviin, asiakasta lähellä oleviin konkreettisiin sosiaalityön palveluihin. Aikuissosiaalityön asiakas tarvitsee palvelunsa yksinkertaisina, ymmärrettävinä sekä lähellä itseään ja nopeasti saatavana. Mielenkiintoinen kysymys on myös yhteisöllinen työn ja kansalaisyhteiskunnan mukaan saaminen. Mitä järjestösektori voisi tuoda aikuissosiaalityöhön?

Tutkimuksen toteuttaminen

Mielestäni valitsemani fenomenografinen tutkimusote sopii tutkimusmetodiksi, kun halutaan saada selville tutkittavien käsityksiä tutkimusaiheesta. Haastateltavia tutkimuksessa oli kahdeksan ja kaikki olivat naisia. Olisin mielelläni haastatellut myös miespuolisia sosiaalialan ammattilaisia, mutta heitä ei työskennellyt haastattelujen tekohetkellä tutkimukseen valituissa areenoilla.

Kiinnostukseni tähän aiheeseen on syntynyt omista kokemuksista aikuissosiaalityön asiakkaiden parissa sekä käytännön työssä mm. työvoiman palvelukeskuksessa että aikuissosiaalityön kehittämishankkeissa. Löydän kiinnostuksen taustalta myös kriittisyyttä sosiaaliviraston työtä kohtaan. Alan ammattilaisilla ei ole mahdollisuutta sisällöllisesti vaikuttavan, kuntouttavan ja aktivoivan aikuissosiaalityön tekemiseen, koska toimeentulotuki on ollut liian hallitsevassa roolissa. Hyödynnän tekemää tutkimustani ja sen tuloksia suoraan työssäni ja sosiaaliviraston aikuissosiaalityön kehittämisessä. Tämä työ on käynnissä lukuisissa kunnissa Väli-Suomen KASTE-rahoitteisessa SOS-hankkeessa. Tämän tutkimuksen loppuun saattaminen on vienyt aikaa. Se on osaltaan hankaloittanut ja vaatinut enemmän resursseja lopulta valmistuakseen. Koen kuitenkin, että minulla on edelleen kiinnostusta tutkimuksen tekemiseen.

Mielessäni on lukuisia mielenkiintoisia sosiaalityön ilmiöitä ja asioita, joita voisi ja kannattaisi tutkia. Kahdessa tekemässäni tutkimuksessa ovat kohteena olleet sosiaalityön ammattilaiset. Seuraavassa tutkimuksessa haluaisin nostaa hieman rimaa ja ottaa

tutkimuksen kohteeksi asiakkaat. Asiakkaiden ollessa tutkimusjoukkona, se asettaa tutkimukselle erilaiset eettiset haasteet. Asiakkaisiin kohdistuvia tutkimushankkeita voisivat olla esimerkiksi asiakkaiden osallisuuden tarkastelu palvelusuunnitelmien teossa tai sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Kokemusasiantuntijuus aikuissosiaalityössä voisi olla mielenkiintoinen tutkimusalue. Myös palvelukeskeisestä työstä siirtyminen kontekstuaaliseen sosiaalityöhön kiinnostaa. Tutkimuksen työnimi voisi olla – Kontekstuaalinen sosiaalityö aikuissosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta. Taustalla olisivat hollantilaisen Hans van Ewijkkin (2010) ajatukset.

KIRJALLISUUS

Aho, Simo (2004a) Kroonisen työttömyyden laajuus, rakeen ja syntytausta. Työpoliittinen tutkimus. Helsinki: Hakapaino Oy.

Aho, Simo (2004b) Yhteispalvelukokeilu ja sen tuloksellisuus asiakasseurannan valossa. Teoksessa Teoksessa Robert Arnkil, Vappu Karjalainen, Simo Aho, Tuukka Lahti, Sanna-Mari Lyytinen & Timo Spangar (toim.) Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339. Helsinki: Valopaino. 68-89.

Ahonen, S (1993) Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa Leena Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjapaino Westpoint Oy. Kirjayhtymä Oy.

Aktiivinen sosiaalipolitiikka -työryhmän muistio. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen työryhmämuistioita 1999:20

Ala-Kauhaluoma, Mika (2007) Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Tutkimus uusista työllistymisen tukemisen tavoista. Kuntoutussäätiön julkaisu 76/2007. Helsinki: Yliopistopaino.

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

Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityöntekijöiden liitto RY. Sosiaalityön aikakauskirja 1996. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ala-Nikkola, Merja. & Valokivi. Heli. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Arnkil, Robert & Spangar, Timo & Lyytinen, Sanna-Mari & Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka & Aho, Simo (2004) Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Helsinki: Työhallinnon julkaisu 339.

Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Spangar, Timo & Pitkänen, Sanna (2007) Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapolitiikan uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373. Helsinki: Valopaino Oy.

Ditch, John & Roberts, Ellen (2002) Integrated approaches to active welfare and employment policies. European Foundation for the Improvement of Living and Working Con-

ditions. Dublin. <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/04/en/1/ef0204en.pdf>. Viitattu 24.2.2008.

Eskola, Jari & Suonranta, Juha (1999) Johdatus laadulliseen tutkimukseen 3 painos. Tampere: Vastapaino.

Flippa, Virpi (2002) Kansalaisten tarpeista sosiaalialan erityisosaamiseen. Osaamisen monimuotoisuutta jäsentämässä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön. selvityksiä 9.

Fontana, A & Frey, J.H. (1994) Interviewing. The art of science. Teoksessa N.K.Dezin Y.S, Lincoln (toim.) Handbook of Qualitative Research. Beverly Hills: Ca.Sage

Granfelt, Riitta (1993) Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri, Karvinen, Synnöve, Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Heinonen, Taina & Mustonen, Mari (2006) Viimesijaisen viimesijaista sosiaalityötä? Aikuisosiaalityön toiminnan kehukset ja niiden pohjalta rakentuva työnkuva. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Pro Gradu-tutkielma.

Heinonen, Tuula & Spearman, Len (2006) Social work Practise. Problem solving and Beyond. Toronto: Irwing Publishing Ltd.

Helne, Tuula (2002) Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: Stakes tutkimuksia 123.

Helne, Tuula & Laatu, Markku (2006) Vääräyyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Hinkka, Terhi & Koivisto, Juha & Haverinen, Riitta (2006) Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaatimuksista. Helsinki: Stakes, raportteja 12.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) (2007) Pääsy kielletty. Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes

Ilmakunnas, S., Romppainen, A. & Tuomala, Juha (2001) Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikuttavuudesta ja ennakoinnista. VATT-tutkimuksia 77, Helsinki.

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

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.282-289.

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

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

Juhila, Kirsi (2008c) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 82-109

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

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

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina (2004) Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Jääskeläinen, Ilkka (2005) Aikuissosiaalityö suurkaupungeissa marginaalialueella elävien parissa. Hyvinvoinnin rakentajat hanke. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisu D 21.

Kallinen-Kräkin, Salme & Kärki, Jarmo (2004) Sosiaalityö luokitus – luonnos 2003. Väliraportti Sosiaalityön luokitus-projektista, asiakastyön luokitusluonnos ja ensimmäiset luokituksen testaustulokset. Helsinki: Stakes julkaisu, aiheita4/2004.

Kananoja, Aulikki (1997) Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Helsinki: Stakes, raportteja 211.

Karjalainen, Vappu & Karjalainen, Pekka (2007). Työvoiman palvelukeskukset ja kuntouttava sosiaalityö. Teoksessa Matti Heikkilä & Tuukka Lahti (toim.) Sosiaali- ja terveysdenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Stakes. 141-152

Karjalainen, Vappu & Arnkil, Robert (2004) Yhteispalvelu teoreettisena ja toimintapoliittisena konseptina – mistä tulossa, minne menossa? Teoksessa Robert Arnkil, Vappu Karjalainen, Simo Aho, Tuukka Lahti, Sanna-Mari Lyytinen & Timo Spangar (toim.) Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339. Helsinki: Valopaino. 141-145

Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim.) (2005) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 13.

Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Pasuri, Auvo & Seppälä, Anja (2008) Mitä on aktiivinen sosialipolitiikka kunnissa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakes raportteja 2009. Helsinki.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tapolahaapala, Maria & Björkheim, Johanna (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2006/01/hl1136808640322/passthru.pdf>. Viitattu

Koivula Ulla-Maija & Koskinen Sanna (toim.) (2004) Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Tampere: Työn Tiet-projektin julkaisu 2/2004.

Kokko, S. 2004. Mielenterveystoimiston asiakkaiden ja työntekijöiden käsityksiä hyvästä mielenterveystyöstä. Acta Universitatis Ouluensis D 785. Oulun yliopisto, hoitotieteen ja terveystieteiden laitos. Oulu.

Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Studies in Education. Psychology and Social Research 335. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Koskinen, Anna-Kaisa (2007) Vaihtoehtoinen tarina – Mitä on sosiaalinen muutostyö? SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 14. 2007.

Krook, Päivi (2006) Moniammatillinen sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta työvoiman palvelukeskuksissa. Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden laitos, Pro Gradu-tutkimus.

Kumpulainen, Aila & Kilponen, Marja-Riitta (2007) Sosiaalityö Kuusikon kunnissa 2006. Aikuisten sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja toimeentulotukityö.

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. 2001. Työministeriö julkaisuja 289. Sosiaali- ja terveysministeriö. Oppaita 2001:8. Työ- ja sosiaaliministeriö. Helsinki.

Kuntouttava sosiaalityö – erikoisalan opetussuunnitelma 2009-2012. Sosiaalityön valtakunnallinen yliopistoverkosto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=f51a4e79-5dca-4849-ae1b-55.6f628e2ccb>. Luettu 21.04.2012

Kvale, S. (1996) Interwies. An introduction to qualitative resarvh interviewing. USA: Sage Publications.

Lahti, Tuukka (2007) Ei edes työtön. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 192-209

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.

Laki toimeentulotuesta 1412/1997.

Laitila, Minna (2011) Osallisuuden rakentuminen päihde- ja mielenterveystyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Dissertation in health sciences 31. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa työtoimintaa paikantamassa. Helsinki: Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 9.

Liukko, Eeva (2009) Perussosiaalityön mahdollisuuksia – helsinkiläisten projektin näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Liukonen, Ritva & Lukman, Leena (2007) Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsinki: Helsingin kaupungin oppaita ja työkirjoja 2007:5.

Luhtasela, Leena (2004) Tietoa ja taitoa aikuissosiaalityöhön. Yhteenveto Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityössä (Aku)-hankkeen pilottityöryhmien tuloksista. Espoon, Helsingin ja Vantaan kaupungit. www...

Lyytinen, Anna-Mari (2004) Yhteispalvelutyötä asiakaspalvelun arjessa. Teoksessa Teoksessa Robert Arnkil, Vappu Karjalinen, Simo Aho, Tuukka Lahti, Sanna-Mari Lyytinen & Timo Spangar (toim.) Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339. Helsinki: Valopaino. 43-67

Marton, Ference (1988) Phenomenography – a research approach to investigating different understandings of reality. Teoksessa R.R. Sherman & R. B Webb (toim.) Qualitative Research in Education: Focus and Methods. London: The Falmer Press, 141-161

Metsämuuronen, Jari (2000b) Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Viro: Jaabes OU Vöru.

Mäntysaari, Mikko (1999) Sosiaalityön tutkimuksen suuntaamisesta. Sosiaalityön tietoperusta. Janus 7 (4) 355-366.

Mäntysaari, Mikko (2006.) Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääräkirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

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

Niikko, Anneli (2003) Fenomenologia kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Joensuu: Joensuun yliopiston kasvatustieteellisen tiedekunnan julkaisu

Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Publications of the University of the Eastern Finland. Dissertation in Social Sciences and Business Studies 1u.

Paasio, Petteri & Pelkola Pirjo & Pesonen, Kalle (toim) (2000) Aluesosiaalityön alkua Helsingissä. Sosiaalityön koulutusohjelman 17.9.1997 – 12.3.1999 loppuraportteja. Helsinki: Helsingin sosiaaliviraston julkaisusarja A 2/2000. päivitetty verkkoversio.

http://www.hel.fi/wps/wcm/resources/file/eb41dd4aa63038c/aluesosiaalityon_alku.pdf
Viitattu 01.03.2008.

Parmanne P. & Siekkinen, S.2005. Aktiivisen työvoimapolitiikan uusi aika. Työpoliittinen aikakausikirja 2/2005. Työhallinnon julkaisusarja 2/2005. s. 26-45.

Polus, Maija (1994) Työvoimatoimistojen palvelut tutkimuksen kohteena yhteenveto tuloksista. Helsinki: Työministeriön julkaisu 77.

Rakennetyöttömyyden purkaminen (2003) Projektin loppuraportti. Helsinki: Työministeriön julkaisu 321.

Rauhala, Lauri (1983) Ihmiskäsitys ihmistyössä. Jyväskylä: Gaudeamus Ab.

Raunio, Kyösti (1999) Positivismi ja ihmistiede. Sosiaalitutkimuksen perustat ja käytännöt. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2000): Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

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

Raunio, Kyösti (2006) Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Roivainen, Irene (2008) Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere:Vastapaino. 253-281.

Rose, S. M. 1992. Case Management. Social work practise. N.Y: Longman.

Rostila, I. 2001. T Rostila Ilmari (2001c) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Sophi 61. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä

Satka, Mirja (2002) Tiedontuotannon politiikka ja käytännön teoria s. 5-8, julkaisussa Ulla Ryyänen & Riitta Vornanen (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura 2002.

Seikkula, J. & Arnkil, T.E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Sosiaalityön käsikirja (2007) Aulikki Kananoja ym. Helsinki: Tietosanoma.

Särkelä, Antti. (2004) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Vastapaino.

Toikko, Timo (1997) Psykososiaalinen lähestymistapa sosiaalityössä. Janus. Sosiaalipoliittikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. 2/97. Sosiaalipoliittinen yhdistys. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 169-188.

Tuomi „Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuusa, Matti (toim.) (2000) Sosiaalityö työllistymisen tukena. Suomen Kuntaliiton Kunta ja pitkäaikaistyötön –projektin asiantuntijaryhmän raportti. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Tuusa, Matti (2005) Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Helsinki: Kuntoutussäätiön julkaisu 74/2005.

Työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivut. <http://www.tem.fi/valityomarkkinat>. Luettu 22.4.2012.

Työmarkkinatukijärjestelmän kehittäminen (2001) Projektin raportti. Helsinki: Työhallinnon julkaisu 287. 95-102.

Uljens, M. (1989) Fenomenograf – forskning och upfattningar. Lund: Studentlitteratur.

Varto, Juha (1992) Fenomenologinen tieteen kritiikki. Tamere: Tampeen yliopisto. Jäljennepalvelu.

Vähätalo, Katri (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 175-195.

Väisänen, Raija & Hämäläinen, Juha (2008) Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. Kaakkois-Suomen sosiaalialan saamiskeskuksen julkaisuja A. 6:2008. Lappeenrannan teknillinen yliopistopaino. Digipaino.

LIITE 1

TEEMAHAASTATTELUKYSYMYKSET

TAUSTAKYSYMYKSET:

Nimi ja ikä

Koulutus ja kokemus alalta

TEEMA 1 AKTIVOINTI

Mitä ymmärrät aktivoinnilla?

Mitä aktivoinnilla tavoitellaan?

Kuuluuko aktivointia työhösi? Jos kuuluu, niin mitä se on?

Mitä on aktivoinnin sosiaalinen tavoite?

Millaisia sisältöjä aktivointi saa sosiaalityössä?

TEEMA 2 AIKUISSOSIAALITYÖ

Mitä ymmärrät aikuissosiaalityöllä?

Mitä on aikuissosiaalityön sisältö?

-raha, kuntoutus, työllistyminen

Missä aikuissosiaalityötä tehdään?

Keitä ovat aikuissosiaalityön asiakkaat?

TEEMA 3 MENETELMÄT

Onko ongelmanratkaisuprosessi sinulle tuttu?

Millainen merkitys menetelmillä on sosiaalityössä?

Millaisia ovat aktivoivat ja kuntouttavat menetelmät?

Mitä tapahtuu kun tapaat uuden asiakkaan?

Millaisia menetelmiä käytät uuden asiakkaan tapaamisessa?

Millä tavoin asiakkaan tilanne määritellään?

Millä tavoin asetetaan tavoitteet asiakkaan toiminnalle?

Teetkö asiakkaan kanssa sopimuksia?

Miten motivoit asiakasta?

Mitä tapahtuu interventioiden aikana?

Miten arvioit prosessia ja annat palautetta asiakkaalle?

Teetkö parityötä, moniammatillista yhteistyötä?