



RIIKKA HAAHTELA

Asiakkuuksien rakentuminen
asunnottomille suunnatussa
naistyössä



AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Esitetään Tampereen yliopiston
yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikön johtokunnan suostumuksella
julkisesti tarkastettavaksi Tampereen yliopiston Linna-rakennuksen
Väinö Linna -salissa, Kalevantie 5, Tampere,
21. päivänä helmikuuta 2015 klo 12.

TAMPEREEN YLIOPISTO

RIIKKA HAAHTELA

Asiakkuuksien rakentuminen
asunnottomille suunnatussa
naistyössä

English abstract

*Acta Universitatis Tamperensis 2023
Tampere University Press
Tampere 2015*

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla
Tampereen yliopiston laatu järjestelmän mukaisesti.

Copyright ©2015 Tampere University Press ja tekijä

Kannen suunnittelu
Mikko Reinikka

Myynti:
kirjamyynti@juvenes.fi
<http://granum.uta.fi>

Acta Universitatis Tamperensis 2023
ISBN 978-951-44-9712-4 (nid.)
ISSN-L 1455-1616
ISSN 1455-1616

Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1512
ISBN 978-951-44-9713-1 (pdf)
ISSN 1456-954X
<http://tampub.uta.fi>

KIITOKSET

Kuten tutkimukseni osoittaa, vuorovaikutuksessa rakentuu monenlaisia merkityksiä. Sanat eivät ole riittäviä kuvaamaan sitä tukea ja kannustusta, jota olen saanut osakseni ja joka on mahdollistanut työni valmistumisen. Väitöskirjani ohjaajat, *Kirsi Juhila* ja *Arja Jokinen*, olette olleet työni kantavat voimat. Olen ollut etuoikeutettu, koska olen saanut kulkea teidän jalanjäljillänne niin vuorovaikutuksen- kuin asunnottomuustutkimuksen perinteessä. Kirsi, olen aina ajatellut sinua enemmän kanssakulkijanani kuin ohjaajana, ihmisenä, joka olet tukenut minua kokonaisvaltaisesti työni eri vaiheissa. Kiitän Kirsi sinua koko sydämeistäni. Arja, terävillä kommentteillasi ja metodologisten kysymysten asiantuntijuudellasi olet vienyt työtäni eteenpäin ja vaatinut minulta aina hieman enemmän, kiitos siitä. Kirsi ja Arja, ohjaajina olette täydentäneet toisianne kuin huomaamatta. Suuri kiitos teille yhteisistä ohjaushetkimämme.

Haluan kiittää väitöskirjani esitarkastajia, professori *Sanna Väyrystä* ja professori *Anne Birgitta Pessiä* väitöskirjani huolellisesta lukemisesta. Esitarkastuslausuntonne täydensivät toisiaan ja kannustivat minua luovempaan ja oman näköisempään työhön. Sanna Väyrystä kiitän suostumuksesta vastaväittäjäkseni.

Kiitos Kirsi Juhilan johtamille Suomen Akatemian tutkimusprojekteille Kontrollin ja tuen dilemma sosiaalityö käytännöissä (2005-2007) sekä Pitkäaikaisasunnottomuus ja Asunto ensin -periaatteen soveltaminen Suomessa (2011-2015). On ollut merkityksellistä olla osana tutkijayhteisöä ja te pitkän linjan tutkijat olette olleet korvaamattomia tekstieni lukijoina ja kommentoijina. *Riitta Granfelt*, erityisen suuret kiitokset kuuluvat sinulle. Riitta, olet paitsi hyvä ystäväni, myös merkittävä tekijä työni valmistumiseen. Sinun ansiostasi työhöni on tullut paitsi uudenlaista asiantuntemusta, myös ymmärrystä ilmiön tulkintoihin. Sydämellinen kiitos koko Puistolalan tiimille. *Suvi Raitakari*, olen saanut työskennellä kanssasi molemmissa projekteissa ja yhdessä tekemisemme on ollut opettavaista. Kiitos Suvi näistä vuosista ja auttamisenhalustasi, olen aina voinut kääntyä puoleesi. *Kirsi Nousiainen*, sinun asiantuntemuksesi ja tarkkanäköiset kommenttisi ovat vieneet työtäni eteenpäin, kiitos niistä. *Irene Roivainen*, kiitos vuosien varrella tarjoamastasi tuesta. Arvostan suuresti asiantuntemustasi diakoniatyön kysymyksissä. *Suvi Krok* ja *Outi Välimaa*, oli hienoa aloittelevana tutkijana päästä samaan tutkimusprojektiin kanssanne.

Kiitos Kielen, toiminnan ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tutkijakoululle (SOVAKO), jossa sain väitöskirjani alkuvaiheessa esitellä papereitani. Tärkeimmäksi yhteisökseni muodostui kuitenkin Tampereen yliopiston sosiaalityön jatkokoulutusseminaari, jossa olen voinut vuosien

varrella esitellä papereitani ja keskeneräisiä ajatuksiani. Kiitos seminaarien vetäjille, *Hannele Forsbergille*, *Kirsi Juhilalle* ja *Tarja Pösölle*. Suuret kiitokset tutkijatovereilleni *Rosi Enroos*, *Sinikka Forsman*, *Kirsi Günther*, *Suvi Holmberg*, *Minna-Kaisa Järvinen*, *Outi Kauko*, *Kaisa-Elina Kiuru*, *Jenni-Mari Räsänen*, *Sirpa Saario*, *Emma Vanhanen*, *Tarja Vierula* ja monet muut. Teiltä olen saanut hyviä kommentteja väitöskirjaani sekä vertaistukea tutkijan arkeeni. *Minna-Kaisa Järvinen*, työtilan jakamisen lisäksi olet ollut hyvä ystäväni ja tukijani työni eri vaiheissa. On ollut hienoa kulkea tämä matka yhdessä alusta loppuun. *Suvi Holmberg*, myös sinun kanssasi on ollut ilo jakaa työtila. Rauhoittavan teen ohella olet jakanut hyviä kommentteja ja neuvoja. Kiitos niistä. *Outi Kauko*, kiitos ystävydestäsi ja viime metreille asti ulottuneesta kannustuksestasi. *Kirsi Günther* ja *Emma Vanhanen* on ollut ilo tehdä kanssanne töitä ja kiitos arvokkaista kommentteistanne. *Sirpa Saario* kiitos tuoreena tohtorina tarjoamistasi hyvistä käytännön vinkeistä, joita olen yrittänyt parhaani mukaan toteuttaa. Suuri kiitos kuuluu myös koko sosiaalityön työyhteisölle. Yhteisillä aamukahveilla ja lounailla olette tarjonneet uudenlaisia näkökulmia, lähteitä, kannustusta, ruokaresepteistä puhumattakaan. Olen nauttinut ja ennen kaikkea nauranut seurassanne, kiitos siitä. *Seija Veneskoskea* kiitän tutkimukseni viimeistelystä painokuntoon.

Haluan kiittää Kirkon tutkimuskeskusta, Suomen Kulttuurirahastoa, Tampereen yliopiston tukisäätiötä sekä Emil Aaltosen säätiötä tutkijastipendeistä. Taloudellinen tuki on mahdollistanut minulle väitöskirjan tekemisen. Helsingin Diakonissalaitosta kiitän julkaisuapurahasta.

Helsingin Diakonissalaitos, olen kiitollinen teille siitä, että olen päässyt tutkimaan maailmaa, jolla on ollut suuri vaikutus elämääni. Olette lukeneet ja kommentoineet tekstejäni, mikä on ollut minulle arvokasta. Kiitos *Kirsti Rinta-Panttila*, *Jaana Föhr* ja *Tapio Tähtinen*. Kiitos naistyön henkilökunnalle, otitte minut kauniisti vastaan ja esittelitte minulle maailman, jota en olisi voinut tavoittaa ilman teidän tukeanne. Ennen kaikkea haluan kiittää kaikkia teitä *naistyön naisia*, jotka osallistuite naistyön toimintamuotoihin. Kuljette mukanani tarinoina, joihin eivät sanat riitä. Kiitos luottamuksestanne.

Kiitos rakkaat ystäväni, *Heidi Liukkonen*, *Tuuli Tammissalo-Savolainen*, *Riitta Pekkala*, *Hilkka Pirhonen*. Te olette perheinenne olleet tukenani jo ennen väitöskirjaa ja olette lähelläni myös tulevaisuudessa. Kiitos vuosikymmenien ystävydestä ja lastenne tuomasta ilosta. Kiitos myös naapurini *Tiina Vaittisen* perheelle, on ollut tärkeää saada tutkijan vertaistukea tien toiselta puolelta. Kiitos sosiaalityöntekijöille, erityisesti *Pirjolle*, *Teijalle*, *Marjalle*, *Pialle*, joiden kanssa olen saanut työskennellä ja ennen kaikkea keskustella sosiaalityön ammatillisista kysymyksistä. Olette opettaneet minua paljon.

Suuri kiitos kuuluu äidilleni *Eeva Haahtelalle*. Olet aina uskonut minuun, tukenut tekemiäni valintoja ja ennen kaikkea kannustanut kaikessa, mitä olen tehnyt. Kaiken lisäksi olet ollut lapsilleni paras mahdollinen mummu ja mahdollistanut sen, että arkemme on pyörinyt silloinkin, kun ajatukseni ovat olleet väitöskirjassa. Kiitos myös isälleni *Reino Haahtelalle* kannustuksestasi opiskeluihini. Väitöskirjani oli sinulle tärkeä asia ja on valitettavaa, ettet ehtinyt nähdä työni valmistumista. Kiitos myös *Leena ja Marketta Ahonen, Juha ja Irmeli Ahonen*, te olette olleet tukenani lapsuudestani asti. Kiitos näistä vuosista ja ennen kaikkea lapsilleni tuottamasta ilosta. Veljeni *Ilkka Haahtela*, sinun innostuksestasi aloin opiskella sosiaalityötä Tampereella. Kiitos läpi elämämme jatkuneista yhteiskunnallisista keskusteluista. *Irina Haahtela*, kiitos tarjoamastasi kielenhuollosta. On etuoikeus, että perheessämme on äidinkielenopettaja. Vauhdikkaat veljenpojat *Kasper* ja *Konsta Haahtela* ansaitsette erityiskiitokset yhteisistä hetkistämme vuosien varrella. Siskoni *Heidi Haahtela*, kiitän sinua ja perhettäsi siitä, että olette omalla esimerkillänne kannustaneet minua kirjoittamiseen. Kiitos *Mari* ja *Tenho Rautiainen* läsnäolostanne isovanhempina, sekä kiitos koko Rautiaisten perheelle.

Anssi, tapasimme yliopiston käytävällä 15 vuotta sitten. Yhteinen taipaleemme ajan olen ollut ikinuori opiskelija. Kiitos arjen jakamisesta ja siitä, että rauhallisella olemuksellasi olet tarjonnut vastapainoa arjen luovuudelleni, joka ulottuu usein kasvimaalle, sienimetsään tai lasten harrastuksiin. Lapseni *Fanni* ja *Juho*, te olette ne tärkeimmät, joille tämän kirjan omistan. Olette tuoneet elämäni niin paljon iloa. Suurin kiitos kuuluu kuitenkin siitä, että teidän kauttanne olen ymmärtänyt, mikä on elämässäni tärkeintä. Näin väitöskirja on saanut elämässäni ansaitsemansa paikan.

Tammikuisessa kevättauringossa 2015

Riikka Haahtela

Tiivistelmä

Tutkimuksessani olen halunnut mennä mahdollisimman lähelle yhteiskunnan marginaalissa eläviä asunnottomia naisia ja tarkastella naisten asiakkuuksien merkityksiä viimesijaisessa auttamisjärjestelmässä, naistyön toimintamuodoissa. Naistyön neljä toimintamuotoa (tukipiste, valmennuskeskus, valmentava ja kuntouttava koulutus sekä naisten asumisyksikkö) muodostivat diakoniaorganisaation asunnottomille naisille suunnatun, naistyöksi kutsutun kokonaisuuden vuosina 2005–2007. Etnografinen aineistonkeruu mahdollisti sen, että menin mukaan naistyön toimintamuotoihin osallistuvana havainnoijana. Osallistumiseni rakentui toimintamuotojen mukaisesti, sisältäen kahvittelua, toimintaryhmiin osallistumista, oppitunneilla istumista sekä työntekijöiden vierellä toimimista. Ihmettelyni ”mitä täällä tapahtuu?” mahdollisti moniaineksisen aineistonkeruun. Empiirinen aineistoni koostuu työntekijöiden (7) sekä naisten haastatteluista (39), havainnoimistani työntekijöiden ja naisten välisistä vuorovaikutustilanteista (76 kpl), projektin työntekijöiden kirjoittamasta päiväkirjasta (20 sivua), kenttäjaksoilla pitämästäni päiväkirjasta (85 sivua) sekä havainnoinnista kenttäjaksojen aikana.

Väitöskirjani koostuu neljästä vertaisarvioidusta artikkelista ja yhteenvetoluvusta. Tutkimuksessani vastaan kysymykseen, millaisiksi asunnottomien naisten asiakkuudet rakentuivat naistyön eri toimintamuodoissa. Sitoudun etnometodologiseen sekä konstruktionistiseen käsitykseen, jonka mukaan asiakkuuksien merkitykset rakentuvat tilanteittain ja vuorovaikutuksessa tuotettuina. Ymmärrän työntekijöiden ja naisten vuorovaikutuksen paitsi kasvokkaisena kohtaamisena myös laajempaan, organisaation ja asiakkaina olevien naisten suhteena. Artikkeleissa käyttämäni analyttiset käsitteet (tulkintarepertuaari, identiteetti, selonteko ja kategoriapari) pohjautuvat diskursiiviseen psykologiaan, jonka avulla tarkastelen naistyön sosiaalisen todellisuuden rakentumista erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä.

Artikkeleissa paneudun asiakkuuksien merkityksiin eri tutkimuskysymyksiin ja aineistoin. *Homeless women's interpretations of women-specific social work among the homeless people (2014)* -artikkelissa tulkitsen asiakkuuksia naistyön lähtökohdan, sukupuolierityisen toiminnan näkökulmasta. Tulkintarepertuaarin käsitteen avulla paneudun siihen, miten monin eri tavoin haastattelemiä naisia tulkitsevat toiminnan nais erityistä lähtökohtaa. *Asunnottomien naisten osallisuudet ja identiteetit kuntoutumiseen tähtäävässä palveluketjussa (2008)* -artikkelissa erittelen sitä, miten työntekijöiden ja naisten tulkinnat asiakkuuksista kohtaavat toisensa. Identiteetin käsitettä hyödyntäen tuon esiin sen, miten samansuuntaisesti työntekijöiden ja naisten haastatteluissa rakennetaan asiakkuuksia ja kysyn, voiko naistyön toimintamuotoja tulkita

palveluketjuna. *Tehdä projektinsa tarpeelliseksi*” – *työntekijöiden selonteot asunnottomille suunnatun Naisten keskuksen elinkaaresta* (2013) -artikkelissa kuvailen sitä, miten asiakkuuksien merkitykset vaihtelevat yhden naistyön toimintamuodon elinkaaren aikana. Tulkitsen sitä, miten työntekijät päiväkirjan selonteoissaan merkityksellistävät asiakkuutta projektin vaiheiden mukaisesti ja millaisia asiakkuuksia elinkaarimainen työskentely mahdollistaa. *Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisia asumisyksikössä* (2013) -artikkelissa analysoin havainnoimiani työntekijöiden ja naisten kohtaamisia. Kategoriaparin käsitettä hyödyntäen tutkin sitä, miten asumisyksikön arjen kohtaamisissa neuvotellaan asiakkuuksiin liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista.

Artikkeleiden tulosten yhteen luennassa hyödynnän diskursiivisen psykologian identiteetin käsitettä, jonka avulla kuvaan aikaan ja paikkaan sidottuja asiakkuusidentiteettejä. Asiakkuusidentiteetit tuovat esiin naisten ja palvelujärjestelmän välisen moninaisen suhteen. Naistyön asiakkuusidentiteeteillä on kaksi ääripäätä. *Vahvat, toiminnan tavoitteiden mukaiset asiakkuudet* tarkoittavat työntekijöiden ja naisten välistä yhteistä ymmärrystä ja merkitystä siitä, että toimintamuodot vastaavat naisten tarpeita. Työntekijät ja asiakkaana olevat naiset tulkitsevat kohtaamisen kokonaisvaltaiseksi, luottamukselliseksi ja turvalliseksi, minkä tausta johtaa mielestäni keskusteluun hengellisyydestä. *Heikot, toiminnassa hyväksytyt asiakkuudet* rakentuvat diakoniatyön peruslähtökohtien varaan ja tavoitteeseen siitä, että naiset kiinnittyvät edes jollakin tavalla naistyöhön. Heikot asiakkuudet näyttäytyvät monelle naiselle tunteena poissaolosta, vaikka olisi samassa ajassa, tilassa ja paikassa muiden naisten sekä työntekijöiden kanssa. Tutkimuksen tulokset tekevät näkyväksi sen ympäristön, jossa naistyön asiakkuusidentiteettejä rakennetaan. Tutkimuksessani valotan naistyön kiinnipitävän ympäristön eri puolia, konkreettista vuorovaikutusta, hoivaa, huolenpitoa ja läsnäoloa sukupuolierityisessä ympäristössä, mutta myös henkistä, hengellistä ja tunnetason kosketusta. Tulokset määrittävät myös poissulkevan ympäristön piirteitä, mikä näkyy institutionaalisina hallinnan käytäntöinä sekä työntekijöiden palveluohjauksena. Tulkintani mukaan poissulkeva ympäristö rajaa joidenkin naisten asiakkuutta, mutta samalla tarjoaa toisille naisille kiinnipitävän ympäristön ja mahdollisuuden uudenlaisiin asiakkuusidentiteetteihin.

Avainsanat: asunnoton nainen, naistyö, etnografinen aineistonkeruu, diskurssianalyysi, asiakkuusidentiteetti

Abstract

In this study, I wanted to get as close as possible to homeless women living in the margins of society and examine the meanings of the women's clienthoods within the forms of activity of women-specific social work in the helping system of last resort. The four forms of activity in women-specific social work (support point, coaching centre, coaching and rehabilitation training and women's housing unit) formed a service called women-specific social work, organized by the diaconia and aimed at homeless women in 2005–2007. The collecting of ethnographic material enabled me to become involved in the forms of activity of women-specific social work as a participating observer. My participation was moulded by the forms of activity, consisting of coffee breaks, participating in activity groups, sitting in teaching classes and acting alongside the workers. My wondering question of 'what is happening here?' made it possible to collect multifaceted data. My empirical data consist of interviews of workers (7) and women (39), interactive situations I observed between the workers and women (76), diaries written by the workers (20 pages), a diary I wrote during the field research periods (85 pages), as well as observation during the field research periods.

My dissertation consists of four peer-reviewed articles and a summary. My study answers the question of what kinds of clienthoods constructed for homeless women in the different forms of activity in women-specific social work. I am committed to an ethno-methodological and constructionist view, according to which the meanings of clienthood are formed in individual events and created through interaction. I understand the interaction between the workers and the women not only as face-to-face encounters but also as a broader relationship between the organization and the women as clients. The analytical concepts I use in the articles (interpretative repertoire, identity, account, category pair) are based on discursive psychology, which I utilize to examine the construction of the social reality of women-specific social work, especially the construction of clienthoods in different social practices.

In the articles, I analyse the meanings of the clienthoods by using different research questions and data sets. In the article "*Homeless women's interpretations of women-specific social work among the homeless people*" (2013), I interpret clienthood from the viewpoint of women-specific social work, gender-specific activities. With the concept of interpretative repertoire, I analyse the various ways that the interviewed women interpret the women-specific starting point of the activities. In the article "*Involvement and identities of homeless women in a service chain aiming at rehabilitation*" (2008), I analyse how workers' and women's interpretations of clienthood

compare to each other. Using the concept of identity, I highlight how the way workers' and women's interviews construct clienthood in a very uniform way, and I ask whether the forms of activity in women-specific social work can be interpreted as a service chain. In the article "*Making one's project necessary – workers' accounts on the lifecycle of a homeless women's coaching center*" (2013), I describe how the meanings of clienthood vary during the lifecycle of a form of activity in women-specific social work. I interpret the way workers give meanings to clienthoods in their diary accounts according to phases during a project, and what kinds of clienthoods are made possible by working according to the life-cycle model. In the article "*Encounters between workers and clients in a housing unit*" (2013), I analyse the encounters I observed between workers and women. Using the concept of category pair, I study how rights and responsibilities related to clienthood are negotiated in the every-day encounters in a housing unit.

In the concluding reading of the results from all the articles, I utilize the concept of identity from discursive psychology to describe client identities tied to time and place. The client identities bring forth the complex relationship between women and the service system. The client identities in women-specific social work have two extremes. *Strong clienthoods adhering to the goals of activities* refer to a shared understanding between workers and women and the significance of the forms of activities meeting the women's needs. Workers and the women as clients interpret their encounters as holistic, confidential and safe, and I think that the basis for this is in discussions about spirituality. *Weak clienthoods accepted in activities* are constructed based on the basic starting points of social work provided by the diaconia and the aim of getting the women to attach to women-specific social work at least in some way. Weak clienthoods were seen in the way many women felt that they are absent even if they were in the same time, space and place with other women and workers. The study results make visible the environment where the client identities of women-specific social work are constructed. In my study, I shed light on the different facets of the environment in women-specific social work which holds onto the clients, the concrete interaction, care, caring and presence in a gender-specific environment, but also touch on a mental, spiritual and emotional level. The results also define the features of an exclusionary environment which is seen in institutional management practices and workers' case management. In my interpretation, an exclusionary environment limits the clienthood of some women, but at the same time it provides other women an environment that holds onto them and gives an opportunity for new kinds of client identities to emerge.

Keywords: homeless women, women-specific social work, collection of ethnographic data, discourse analysis, client identities

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	15
2	OMA PAIKKANI TUTKIMUKSEN KENTILLÄ.....	20
2.1	Työni sosiaalityön asunnottomuustutkimusten jatkumossa	20
2.2	Sukupuoli monimuotoisena tulkintana	21
2.3	Asiakkuus työntekijän ja naisten välisenä suhteena	23
2.4	Elämä yhteiskunnan marginaalissa	24
2.5	Diakoniatyötä	25
2.6	Yhteenveto.....	27
3	NAISTYÖN TAUSTA JA TOIMINTAMUODOT	29
3.1	Naistyön suunnittelu 1990-luvulla	29
3.2	Naistyön toimintamuotojen käynnistyminen vuonna 2000	31
3.3	Naistyön tavoitteet.....	33
4	ETNOGRAFINEN KENTTÄTYÖ JA AINEISTOT	36
4.1	Matkani naistyöhön.....	36
4.2	Kahvikupin ääressä tukipisteellä	41
4.3	Harrastamassa valmennuskeskuksessa	48
4.4	Opiskelemassa valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa	52
4.5	Työntekijän vieressä asumisyksikössä	54
4.6	Tutkimuksen aineistot	58
4.7	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	62
5	TUTKIMUSASETELMA.....	66
5.1	Tutkimustehtävä	66
5.2	Metodologinen viitekehys	67
5.3	Analyttiset käsitteet.....	70
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	74
6.1	Asiakkuusidentiteetit artikkeleissa.....	74
6.2	Vahvat toiminnan tavoitteiden mukaiset asiakkuudet ja heikot toiminnassa hyväksytyt asiakkuudet	79
6.3	Mistä naistyön vahvat ja heikot asiakkuudet kertovat?	83
7	NAISTEN TARINA.....	91
7.1	Naistyön toimintamuodot 2010-luvulla.....	91
7.2	Moniulotteista tutkijaidentiteettiä rakentamassa	93
	KIRJALLISUUS.....	95
	LIITTEET	109

Luettelo kuvioista

Kuvio 1: Tutkimukseni paikannus	28
Kuvio 2. Metodologiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet	69

Luettelo taulukoista

Taulukko 1. Naistyön toimintamuodot organisaation kuvaamina	35
Taulukko 2. Tutkimuksessa keräämäni empiirinen aineisto ja aineistojen käyttö eri artikkeleissa	62
Taulukko 3. Tutkimusasetelma ja aineistot.....	73

Luettelo alkuperäisjulkaisuista

I

Haahtela, Riikka 2014. Homeless women's interpretations of women-specific social work among the homeless people, *Nordic Social Work Research* 4 (1), 5–21.

Asiakkuuden moninaisuus -artikkeli

II

Haahtela, Riikka 2008. Asunnottomien naisten osallisuudet ja identiteetit kuntoutumiseen tähtäävässä palveluketjussa. Teoksessa Juhila Kirsi ja Jokinen Arja (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere. Vastapaino, 224–252.

Asiakkuus palveluketjussa -artikkeli

III

Haahtela, Riikka 2013. ”Tehdä projektinsa tarpeelliseksi”. Työntekijöiden selonteot asunnottomille suunnatun Naisten keskuksen elinkaaresta. *Janus* 21 (3), 206–221.

Projektin elinkaarimainen asiakkuus -artikkeli

IV

Haahtela, Riikka 2013. Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisia asumisyksikössä. Teoksessa Kainulainen Sakari ja Hyväri Susanna: *Paikka asua ja elää*. Helsinki. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A 39, 183–208. Open Access -verkkojulkaisu A_39-978-52-493-215-8.pdf

Asiakkuus vuorovaikutuksessa -artikkeli

Viittaaan tekstissä artikkeleihin käyttämällä niiden lyhenteitä.

1 JOHDANTO

”On kuin olisin tullut kotiin” huudahtaa asunnoton nainen astuessaan sisään naisten tukipisteelle. Tämä lause kietoo ympärilleen koko väitöskirjani. Huudahduksessaan nainen merkityksellistää asiakkuuttaan tukipisteellä. Läsnaoloni naistyön toimintamuodoissa mahdollistaa minulle lauseen kuulemisen ja siihen sisältyvien merkitysten ymmärtämisen. Tutkimuksessani tarkastelen neljää toimintamuotoa (tukipiste, valmennuskeskus, valmentava ja kuntouttava koulutus sekä naisten asumisyksikkö), jotka muodostivat diakoniaorganisaation asunnottomille naisille suunnatun naistyöksi kutsutun kokonaisuuden vuosina 2005–2007. Lähtökohtanani on olettaus, että naisten ja työntekijöiden kohdatessa toisensa naistyön arjen käytännöissä, he konstruoivat sosiaalisesti tilanteittaisia asiakkuuksien merkityksiä. Tutkimukseni osoittaa, kuinka asiakkuuksien merkitykset rakentuvat suhteissa, käytännöissä ja vuorovaikutuksessa. Näitä merkityksiä olen tavoittanut haastattelemalla naisia ja työntekijöitä, havainnoimalla vuorovaikutustilanteita, lukemalla työntekijöiden kirjoittamaa päiväkirjaa sekä kirjoittamalla itse kenttäpäiväkirjaa kokemuksistani naistyön toimintamuodoissa.

Naisten asunnottomuus on usein näkymätöntä ja jää helposti miesten asunnottomuuden varjoon. Työssäni on monta juonta, joiden avulla teen näkyväksi naisten asunnottomuuden ilmiötä ja naisten parissa tehtävää työtä. Ensiksikin tarkasteluni liittyy sosiaalityön sukupuolen tutkimukseen (ks. esim. Kuronen ym. 2004). Toiseksi tutkimukseni kontekstina on diakoniatyö, jolloin työskentely asiakkaiden kanssa rakentuu eri tavoin kuin esimerkiksi kunnallisessa sosiaalitoimessa. Tämän erityisyyden tuon esiin niin diakoniatyön tutkimuksen kuin sosiaalityön asiakkuustutkimuksen avulla (ks. esim. Laitinen ja Niskala 2013). Kolmanneksi tutkimukseni pohjautuu moniaineeksiseen etnografiseen aineistonkeruuseen. Läsnaoloni naistyössä, arjen käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tulkitseminen, keskustelee sosiaalityön marginalisaatio-tutkimuksen kanssa (ks. esim. Juhila ym. 2002).

Tutkimusprosessiani on ohjannut ajatus tarkastella asiakkuuksien rakentumista mahdollisimman moninaisesti: yksittäisissä toimintamuodoissa, palveluketjussa sekä yhden toimintamuodon linkaareissa. Nämä näkökulmat yhdessä rakentavat laajan kuvan asiakkuuksista, jotka muodostavat kiinnostuksen kohteenani olevan tapauksen. Tapaustutkimuksen periaatteiden mukaisesti olen pysähtynyt tarkastelemaan naisten asunnottomuutta sen historiallisessa jatkumossa tiettyinä ajankohtana ja tietyssä paikassa (ks. esim. Yin 2013). Naistyön kokonaisuutta

ei ole enää samassa muodossa olemassa, vain naisten asumisyksikkö ja tukipiste ovat toiminnassa. Tutkimukseni aineistonkeruun aikana naistyö oli laajimmillaan ja kaikki toimintamuodot olivat käynnissä. Robert K. Yin (2013, 321–322) on määritellyt tapaustutkimuksen siten, että siinä tutkitaan ”tässä ja nyt” -ajassa tapahtuvaa ilmiötä, ihmisten todellisessa elämäntilanteessa ja omassa ympäristössä.

Suomessa vailla asuntoa eläviä ihmisiä on kutsuttu sekä asunnottomiksi että kodittomiksi. 1960-luvulle asti Suomessa puhuttiin kodittomista (Tainio 2009, 28). Sen jälkeen otettiin käyttöön vaikeasti asutettavan käsite. Vaikeasti asutettavia olivat asunnottomat, jotka eivät edenneet palveluissa tai olleet kykeneviä pitämään itsellään omaa asuntoa (Hynynen 2005, 90–112). Vaikeasti asutettavan tilalle on tullut pitkäaikaisasunnottoman käsite, jolla viitataan asunnottomuuden kroonistumiseen tai toistuvuuteen (Svärd 2000, 69; Pitkänen & Kaakinen 2004, 43). Se määritellään seuraavasti: ”pitkäaikaisasunnoton on henkilö, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana. (Ara 2012.)

Naisten asunnottomuus ei ole yksiselitteinen ilmiö. Naisia asuu kadulla, sukulaisten ja tuttavien nurkissa, asuntoloissa ja hätämajoituksessa. Myös vankiloista, päihdehuollon laitoksista ja sairaaloista löytyy naisia, joilla ei ole omaa kotoa. Tällä hetkellä asunnottomia naisia arvioidaan olevan 1804 henkilöä eli viidesosa kaikista pitkäaikaisasunnottomista (Ara 2014). Niin suomalaiset kuin kansainvälisetkin tutkimukset ovat osoittaneet, että naisten asunnottomuuden yksi keskeinen erityispiirre on piiloasunnottomuus (ks. esim. Jokinen 1991; Granfelt 1992 ja 1998; Edgar & Doherty 2001; Baptista 2008; Edgar 2009; Enders-Dragässer 2010). Naisten piiloasunnottomuus kätkee osittain naisille suunnattujen asumispalveluiden puutteen. Myös asunnottomien naisten omat tulkinnat asunnottomuudesta kertovat siitä, että naiset ja miehet merkityksellistävät asunnottomuuden eri tavoin (Reeves et al. 2007; Löfstrand 2005; Join-Lambert 2009). Esimerkiksi suomalaiset tutkimukset (Granfelt 1998; Vanhala 2005; Kulmala 2006) liittävät kodittomuuden käsitteen nimenomaan naisiin. Naisille asunnon menettäminen tarkoittaa usein myös kodin hajoamista. Naisilla asunnottomuus on yhteydessä tunteeseen kodittomuudesta, oman paikan ja lähipiirin puutteesta. Myös tutkimukset viimesijaisista auttamispaikoista (Granfelt 1998; Vanhala 2005; Kulmala 2006) osoittavat, kuinka kulttuuriset mallitarinat vanhemmuudesta, perheestä, äitiydestä ja naiseudesta, ovat sukupuoleen sidottuja.

Laura Huey ja Eric Berndt (2008) sekä Jonathan May et al (2007) osoittavat, kuinka naisten piiloasunnottomuuden ulottuvuuksia on mahdollista tehdä näkyväksi tutkimusten avulla. Heidän kiinnostuksensa kohteena ovat asunnottomat naiset erilaisissa paikoissa ja ne identiteetit, joiden

avulla naiset pärjäisivät katuasunnottomuudessa tai selviytyivät sieltä pois. Kyseiset tutkimukset perustuvat etnografiseen aineistonkeruuseen. Asiakkuuksien rakentumista tarkastellaan sekä palveluiden tuottajien että asunnottomien naisten näkökulmasta. Tutkimukseni jatkaa tätä perinnettä. Naisten piiloasunnottomuus muuttuu näkyväksi, kun naiset astuvat naistyön palveluiden piiriin. Asiakkuuksien merkitykset rakentuvat, kun työntekijät ja naiset tekevät toisilleen ymmärrettäviksi asioita ja samalla neuvottelevat asiakkuuksiin liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista (Suoninen 2002, 20).

Tutkimuksessani tarkastelen pitkäaikaisasunnottomille naisille suunnattuja naistyön toimintamuotoja. Naistyö suunniteltiin asunnottomien naisten lähtökohdista. Naistyössä tulkitaan, että asunnottomilla naisilla on korkea kynnyksensä käyttää yleisiä asunnottomille kohdennettuja palveluita ja toisaalta heiltä ovat jo monet ovet sulkeutuneet. Naistyön tavoite on mahdollistaa asunnottomille naisille monenlaisten nais erityisten palveluiden käyttö, kiinnittää heidät vahvemmin osaksi muuta yhteiskuntaa sekä tuoda yleiseen tietoisuuteen marginaalissa elävien naisten tilanne. Naistyön yleiset tavoitteet konkretisoituvat kuitenkin arjen käytännöissä. Työntekijöiden ja naisten vuorovaikutukselliset kohtaamiset ilmaisevat sitä, kuinka organisaation luoma ajatus naistyön asiakkuuksista vastaa asiakkaina olevien naisten tulkintoja. Asiakkuuksien merkityksillä on kulttuuriset rajansa ja jotkin merkitykset ovat mahdollisempia kuin toiset (Jokinen & Juhila 1999, 62–63). Empiirisen tutkimukseni avulla vastaan siihen, miten monin eri tavoin naisten asiakkuudet rakentuvat naistyön toimintamuodoissa, arjen käytännöissä, työntekijöiden ja naisten vuorovaikutuksessa.

Tarkastelen neljässä artikkelissani asiakkuuksien merkityksiä tarkennettujen tutkimuskysymysten ja erilaisten aineistojen avulla. Artikkeleissa selvitän, millaisia asiakkuuksia asunnottomien naisten on mahdollista saavuttaa vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa. Ymmärrän vuorovaikutuksen kasvokkaista vuorovaikutusta laajempaan, organisaation ja asiakkaina olevien naisten suhteena, mutta myös kasvokkaina vuorovaikutuksena. Kyse on siitä, kuinka naiset kohdataan naistyön arjen tilanteittaisissa hetkissä.

Homeless women's interpretations of women-specific social work among the homeless people (2014) -artikkelissa tarkastelen asiakkuuksia naistyön lähtökohdan, sukupuolierityisen toiminnan näkökulmasta. Tulkintarepertuaarin käsitteen avulla paneudun siihen, miten monin eri tavoin haastattelemiä naisia tulkitsevat toiminnan nais erityistä lähtökohtaa. *Asunnottomien naisten osallisuudet ja identiteetit kuntoutumiseen tähtäävässä palveluketjussa* (2008) -artikkelissa erittelen sitä, miten työntekijöiden ja naisten tulkinnat asiakkuuksista kohtaavat toisensa. Identiteetin käsitettä hyödyntäen tuon esiin sen, miten samansuuntaisesti työntekijöiden ja naisten

haastatteluissa rakennetaan asiakkuuksia ja kysyn, voiko naistyön toimintamuotoja tulkita palveluketjuna. *Tehdä projektinsa tarpeelliseksi* – *työntekijöiden selonteot asunnottomille suunnatun Naisten keskuksen elinkaaresta* (2013) -artikkelissa kuvailen sitä, miten asiakkuuksien merkitykset vaihtelevat yhden naistyön toimintamuodon elinkaaren aikana. Tulkitsen sitä, miten työntekijät päiväkirjan selonteoissaan merkityksellistävät asiakkuutta projektin vaiheiden mukaisesti ja millaisia asiakkuuksia elinkaarimainen työskentely mahdollistaa. *Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisia asumisyksikössä* (2013) artikkelissa analysoin havainnoimani työntekijöiden ja naisten kohtaamisia. Kategoriaparin käsitettä hyödyntäen tutkin sitä, miten asumisyksikön arjen kohtaamisissa työntekijät ja asiakkaina olevat naiset neuvottelevat asiakkuuksiin liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista.

Väitöskirjani artikkelit rakentuvat empiiriselle aineistolle. Luettuani aineistoja olen pohtinut sitä, mistä aineistot kertovat. Sen jälkeen olen määritellyt analyttiset käsitteet tehdäkseeni syvemmän analyysin. Artikkelit ovat rakentuneet prosessinomaisesti, siten, että jokainen artikkeli tuo oman näkökulmansa asiakkuuksien merkityksiin. Tämä yhteenveto on puolestaan kokonaisuus, jossa tulkitsen tutkimukseni lähtökohtia ja sitoumuksia sekä määrittelen sitä, mitä artikkeleiden näkökulmat yhdessä kertovat tutkimastani ilmiöstä. Yhteenveto jakaantuu seitsemään päälukuun.

Toisessa luvussa, *Oma paikkani tutkimuksen kentillä*, perustelen mihin sosiaalityön keskusteluihin ja näkökulmiin työni kytkeytyy. Pohdin sitä, miten tutkimukseni on osa sosiaalityön asunnottomuustutkimusten jatkumoa. Luvussa osoitan, miten ilmiön ymmärtäminen vaatii moniulotteista lähestymistapaa. Työni keskustelee sosiaalityön sukupuolen tutkimuksen, asiakkuustutkimuksen, marginalisaatiotutkimuksen sekä diakoniatyön tutkimuksen kanssa.

Kolmas luku, *Naistyön tausta ja toimintamuodot*, johdattelee lukijan siihen, missä ajassa ja yhteiskunnallisessa kontekstissa naistyö rakentui (politiikkatason ohjelmat, alueelliset ratkaisut, uudenlaiset työkäytännöt). Ilman naistyön historiallista kontekstointia on mahdotonta ymmärtää asiakkuuksien tilanteittaisia merkityksiä. Monet työntekijöistä ja naisista ovat olleet mukana naistyön perustamisesta lähtien. Heidän yksilölliset elämäntapahtumansa ja kokemuksensa rakentuvat suhteessa historialliseen aikaan ja paikkaan. Naistyön historiakuvaus on myös uudenlainen jäsenitys siitä, miten palvelut ovat syntyneet. Luku perustuu osin aikalaiskerrontaan, sillä sitä kirjoittaessani kävin keskusteluja naistyön perustajan, projektijohtaja Kirsti Rintapanttilan kanssa.

Neljännessä luvussa, *Etnografinen kenttätyö ja aineistot*, esittelen tarkemmin tapaus-tutkimuksenani olevan naistyön. Naistyön toimintamuotojen paikat kuvaan kenttä-päiväkirjaotteiden avulla. Tarkka kuvaus tutkimusympäristöstä mahdollistaa lukijalle ymmärryksen siitä, millaista on ollut etnografinen aineistonkeruuni. Luvussa kuvaan myös tutkimukseni aineistot. Lisäksi käsittelen tuntemuksiani tutkijana sekä tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

Viidennessä luvussa, *Tutkimusasetelma*, avaatan naistyön institutionaalisen todellisuuden rakentumista. Luvun alussa kuvaan tutkimukseni metodologisena viitekehyksenä olevien etnometodologian ja sosiaalisen konstruktionismin lähtökohtia sekä niihin perustuvaa diskursiivista psykologiaa. Sen jälkeen määrittelen artikkeleissa soveltamat analyyttiset käsitteet: tulkintarepertuaarin, identiteetin, selonteon sekä kategoriaparin.

Kuudes luku, *Tutkimuksen tulokset*, sisältää artikkeleiden keskeiset tulokset. Esitän tulokset naistyön asiakkuuksista diskursiiviseen psykologiaan nojaavan asiakkuusidentiteetin käsitteen avulla. Sen jälkeen nostan tulosten tulkinnan vielä astetta yleisemmälle tasolle ja tarkastelen asiakkuuksia kahden ääripään – vahvojen, toiminnan tavoitteiden mukaisten asiakkuuksien sekä heikkojen, toiminnassa hyväksytyjen asiakkuuksien – avulla. Heikot ja vahvat asiakkuudet tuovat esiin usein sanoittamattomakin naistyön sukupuolierityiset ja hengelliset asiakkuuksien merkitykset. Luvun lopussa määritän, miten tulokset johdattavat minut tulkitsemaan naistyötä toisaalta kiinnipitävänä ja toisaalta poissulkevana ympäristönä.

Seitsemäs luku, *Naisten tarina*, on väitöskirjani päätösluku, jossa päätän lyhyesti tutkimukseni kaaren kahdessa osassa. Ensin erittelen sitä, miltä naistyön toimintamuodot näyttävät 2010-luvulla. Toiseksi tulkitse sitä, miten tutkimusprosessi on vaikuttanut omaan tutkijan identiteettiini ja mitä ajatuksia se herättää minussa tutkimusmatkan päättyessä.

2 OMA PAIKKANI TUTKIMUKSEN KENTILLÄ

2.1 Työni sosiaalityön asunnottomuustutkimusten jatkumossa

Tutkimukseni on osa suomalaisen asunnottomuustutkimuksen perinnettä, joka on vuosikymmenien pituinen ja rakentunut vuoropuhelussa kansainvälisten asunnottomuustutkimusten kanssa. Suomalaiset asunnottomuustutkimukset ovat lähtökohdiltaan painottuneet kolmeen eri suuntaan. Rakenteelliseen näkökulmaan kiinnittyneet tutkimukset tarkastelevat muun muassa asunnottomuuteen liittyviä politiikkaohjelmia, kuten asumispalveluiden kustannusvaikuttavuutta (Sillanpää 2011) tai asunnottomuuden muuttoliikettä pääkaupunkiseudulla (esim. Kostiainen & Laakso 2013). Toisena painopisteenä olevien psykososiaalisten tutkimusten tarkastelukulmana ovat yksittäisten ihmisten kokemukset asunnottomuudesta (esim. Granfelt 1992 ja 1998). Kolmantena näkökulmana ovat sosiaaliseen konstruktionismiin sekä diskurssianalyysiin nojaavat asunnottomuuteen liittyvien käytäntöjen, kielenkäytön ja merkitysten tutkimukset (esim. Jokinen & Juhila 1991, 1996; Kulmala 2006; Vanhala 2005). Tutkimukseni kiinnittyy tematiikaltaan ja lähestymistavaltaan kahteen viimeksi mainittuun suuntaukseen.

Suomalaisen asunnottomuustutkimuksen klassikoita ovat Lasse Murron (1978) ”Asunnottomien alkoholistien elinolosuhteet ja elämäntapa” ja Ilkka Taipaleen (1982) ”Asunnottomuus ja alkoholi”. Nämä tutkimukset ovat olleet merkittäviä avauksia myöhemmille suomalaista asunnottomuutta koskeville tutkimuksille pitäen sisällään kolmen eri asunnottomuustutkimuksen suuntauksen elementtejä. Taipale (1982) määritteli kodittomuuden ja asunnottomuuden käsitteellistä eroa sekä yksilöllisten ja rakenteellisten tekijöiden välistä suhdetta. Murron (1978) tutkimus on lähestymistavaltaan etnografinen, jossa tutkijan tavoitteena on ollut osallistuvana havainnoijana tavoittaa sitä, miten asunnottomat alkoholistit merkityksellistävät elämäntapaansa. Murron tutkimuksen aineistonkeruutapa on hyvin samanlainen kuin omassa tutkimuksessani. Myös minä olen halunnut mennä arjen käytäntöihin havainnoimaan.

Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota asunnottomien naisten tilanteeseen vasta parina viime vuosikymmenenä. Riitta Granfeltin (1992) ja Arja Jokisen (1996) tutkimukset kodittomista naisista ovat ensimmäisiä suomalaisia sosiaalityön tutkimuksia, joissa asunnottomuutta on lähestytty nais erityisestä näkökulmasta. Nämä tutkimukset tuovat esiin, kuinka naisten asunnottomuudessa korostuvat kotiin ja kodittomuuteen liittyvät merkitykset. Riitta

Granfeltin (1992 ja 1998) psykososiaalisesti suuntautuneiden asunnottomuustutkimusten lähtökohtana ovat 1990-luvulla asuntolassa asuneiden naisten kokemukset marginalisaatiosta, asunnottomuudesta ja kodittomuudesta. Granfeltin aineistonkeruutapa muistuttaa omaani. Olen mennyt asunnottomien naisten ja työntekijöiden lähelle tavoitteenani ymmärtää, millaisia merkityksiä asunnottomien naisten asiakkuuksista rakentuu.

Kaikkein vahvimmin tutkimukseni kiinnittyy kolmanteen asunnottomuustutkimuksen perinteeseen eli Suomessa 1990-luvulla nousseeseen konstruktionistiseen tutkimustraditioon (esim. Jokinen & Juhila 1996; Vanhala 2005). Tässä suuntauksessa asunnottomuutta on lähestytty kielenkäytön ja institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmista. Asiakkuuksia on tarkasteltu arjen käytännöissä ja vuorovaikutuksessa, kielessä ja puheessa rakentuvina ilmiöinä (Juhila ym. 2003, 16). Tähän perinteeseen nojaavissa tutkimuksissa myös sukupuolen ymmärretään rakentuvan diskursiivisesti siten, että se saa merkityksensä arjen käytännöissä (ks. esim. Jokinen ym. 2006; Keskinen 2005). Naistyön asiakkuudet rakentuvat arjen käytännöissä, kielenkäytössä sekä työntekijöiden ja asiakkaina olevien naisten hetkellisissä kohtaamisissa.

2.2 Sukupuoli monimuotoisena tulkintana

Asunnottomuuden tutkimus on hyvä esimerkki siitä, miten vähän sosiaalityön tutkimuksessa on keskitytty erilaisten teemojen tarkasteluun sukupuolen näkökulmasta. Asunnottomia naisia on tarkasteltu suomalaisissa tutkimuksissa niukasti (Granfelt 1992 ja 1998; Vanhala 2005), Pohjoismaissa vähän (Järvinen 1993; Rosengren 2003; Beijer 2004; Thörn 2004), mutta kansainvälisesti laajasti (esim. Brickman ym. 1990; Bassuk 1993; Bulman 1993; Passaro 1996; Teruya ym. 2010). Tutkimukseni pääpaino ei ole sukupuolen tutkimuksessa, mutta olen huomionut sukupuoleen liittyvän tematiikan tutkimusprosessin eri vaiheissa: miettiessäni työni lähtökohtia, etnografisen aineistonkeruun aikana, aineiston analyysissä sekä yhteenvedon tuloksissa. Yhdessä artikkelissa olen kiinnittänyt katseeni naistyön lähtökohtana olevaan sukupuolierityisyyteen ja siihen, miten monella eri tavalla naiset itse merkityksellistävät nais erityisyyden. Sukupuoleen liittyvät merkitykset ovat siis yksi näkökulma, jonka avulla tulkitsen asiakkuuksien moninaisuutta. Kolmessa muussa artikkelissa olen tarkastellut naistyön käytäntöjä etsien sukupuolen lisäksi muitakin asiakkuuksien merkityksiä.

Suomeen ei ole kotiutunut anglosaksisten maiden feministisen sosiaalityön traditiota, jonka mukaisesti on määritelty sosiaalityön nais erityisiä kysymyksiä sekä pyritty rakentamaan käytännössä uudenlaisia naisille suunnattuja toimintamuotoja (Dominelli 2007, 173). Kuitenkin

1990-luvulta lähtien myös Suomessa on vahvistunut postmoderni, kriittinen sosiaalityön tutkimus, joka painottaa sukupuolen monimuotoista tulkintatapaa (ks. esim. Dominelli 1998; Peace & Fook 1999). Postmoderni lähestymistapa sopii myös tutkimukseni lähtökohdaksi, sillä tulkitsen sukupuolen rakentuvan moninaisesti arjen käytännöissä sekä henkilökohtaisina sukupuoli-identiteetteinä (Dominelli 2002) että kollektiivisina, ihmisiä yhdessä pitävinä identiteettinä, kuten asunnottomina naisina (Badiou 2001).

Edellä oleva yksilöllinen ja kollektiivinen ymmärrys sukupuolen merkityksellistämisen tavoista määrittää naistyön lähtökohtaan sisältyvän ristiriidan. Jos naistyö nojaa periaatteeseen, jonka mukaisesti on tarkoitus huomioida asunnottomien naisten sukupuoleen kytkeytyvä erityisyys, pitää se sisällään modernin sosiaalityön tulkinnan asunnottomien naisten oletetusta samankaltaisuudesta ja sen myötä jaetusta kokemusmaailmasta. Onko tämä naistyön moderni lähtökohta ristiriidassa postmodernin tulkinnan kanssa, joka painottaa sukupuolen moninaista tulkintaa? Tulkintani mukaan näin ei ole. Naistyön lähtökohtana oleva moderni tulkinta luo naisten kokemuksille kollektiivisen perustan. Yhteisestä lähtökohdasta käsin naiset pystyvät paremmin ymmärtämään asunnottomuuteen liittyviä kokemuksiaan. Samalla naiset saavat toisistaan keskinäistä tukea päästäkseen pois asunnottomuudesta. Naistyössä naista ei kohdata sukupuolettomana asunnottomana eikä hänelle tarjota vain perinteisiä sukupuoleen liittyviä rooleja kuten äiti tai puoliso. Sen sijaan asiakas otetaan vastaan omanlaisenaan naisena. Naistyö tarjoaa mahdollisuuden identiteettien kirjoon ja jopa haastaa naisia uudenlaisiin identiteettikokeiluihin (Vrt. Näre 1999, 270; Värynen 2007, 31).

Tutkimukseni kiinnittyy postmoderniin tulkintaan sukupuolesta, koska sitä kautta minun on mahdollista tulkita naisten moninaisia ääniä (ks. esim. Dominelli 2007, 175). Naistyön postmoderni ymmärrys naisten moninaisuudesta näkyy toiminnan suunnittelusta alkaen. Naistyötä suunniteltaessa organisaatio teki kartoituksen asunnottomien naisten tarpeista ja toiveista. Toimintamuotojen käynnistyttyä naiset ovat saaneet kehittää sisältöjä ja saaneet ilmaista toiveitaan siitä, mitä he ensisijaisesti palveluilta toivovat. Naisten ehdotusten perusteella asumisyksikössä on suunniteltu arjen käytäntöjä, tukipisteellä on järjestetty naisten hemmotteluhetkiä ja virkistäytymistä, valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa on toteutettu tutustumiskäyntejä yrityksiin ja oppilaitoksiin ja valmennuskeskuksessa on perustettu naisten toiveiden mukaisia ryhmiä.

Tutkimukseni kiinnittyy myös etnometodologisvaikutteiseen sukupuolen ymmärrykseen. Tulkitsen sukupuolen rakentuvan naistyön arjen käytännöissä, paikoissa ja tiloissa. Doreen Massey (1994, 120–121) kuvaa, kuinka paikka tulee ihmiseen itseensä. Naistyössä sekä

työntekijöillä että naisilla on yhteinen ymmärrys naistyön paikallisesta kulttuurista, joka rakentuu arjen vuorovaikutuksessa. Candace Westia ja Don H. Zimmermania (1985, 108) tulkiten sukupuoli rakentuu arkisena ja jokapäiväisenä naistyön rutiininomaisissa sosiaalisissa käytännöissä. Näkökulmani arjessa rakentuvasta sukupuolesta johdattelee ”doing gender” -tutkimuksen suuntaan, jossa sukupuolta tarkastellaan vuorovaikutuksellisenä ja tilanteittaisesti muodostuvana ilmiönä. Sukupuolen rakentumista on analysoitu tällä tavoin esimerkiksi koulukotien arjessa tapahtuvana (Pösö 1993). Kun ”doing gender” -tutkimuksessa ajatellaan sukupuolen rakentumisen tapahtuvan useissa erilaisissa, toisistaan erillisissä tilanteissa ja institutionaalisissa ympäristöissä, muodostuu sukupuolesta vaihteleva ja katkoksellinen (Keskinen 2005, 41). Omassa tutkimuksessani huomioin katkoksellisuuden ja vaihtelevuuden siten, että tarkastelen tilanteittaisia ja hetkittäisiä merkityksiä.

2.3 Asiakkuus työntekijän ja naisten välisenä suhteena

Suomalaisia sosiaalityön tutkimuksia, jotka liittyvät asiakkuuden tematiikkaan on ilmestynyt useita 2000-luvulla. Näissä tutkimuksissa on jäsennetty asiakkuutta sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisinä suhteina (esim. Juhila 2006; Jokinen & Juhila 2008; Laitinen & Pohjola 2010; Laitinen & Niskala 2013). Tutkimuksissa on tehty tulkintoja siitä, miten työntekijät ja asiakkaat kohtaavat toisensa ja millaiseksi heidän roolinsa näissä kohtaamisissa muotoutuu (Juhila 2006, 11). Sosiaalityön asiakkuustutkimuksissa on erityisesti tarkasteltu työntekijän ja asiakkaan suhteeseen liittyviä rajoja kuten sitä, miten asiakasta kuullaan, millaisia mahdollisuuksia hänellä on tehdä valintoja ja toimia haluamallaan tavalla (esim. Hokkanen 2013, 64). Nämä kaikki edellä mainitsemani näkökulmat tuovat esiin sosiaalityön asiakkuustutkimuksen keskiössä olevan asiakaslähtöisyyden, joka todentuu viime kädessä työntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa (Günther ym. 2013, 53).

Tarkastelen naistyön asiakkuuksia työntekijän ja naisten välisenä suhteena, jossa kieli ja vuorovaikutus ovat keskeisessä roolissa. Lähestymistapani juuret ovat sosiaalisessa konstruktionismissa (ks. esim. Burr 1995; Gergen 1994; Holstein & Miller 1993). Juhilan ym. (2003, 12–17) mukaan konstruktionistinen perinne ohjaa tulkitsemaan asiakkuutta ilmiönä, joka on neuvoteltavissa olevaa. Neuvotteluissa näkyy institutionaalisen vuorovaikutuksen luonne, se miten työntekijät ja asiakkaat neuvottelevat asiakkuuksien rajoista, oikeuksista ja velvollisuuksista (esim. Mäkitalo 2002; Hall ym. 2014). Näitä neuvottelutilanteita tavoitan naistyön vuorovaikutuksellisissa kohtaamisissa. Vuorovaikutukseen keskittyminen mahdollistaa tulkintojen tekemisen siitä, miten

organisaation luoma ymmärrys naistyön asiakkuuksista kohtaa naisten omat ymmärrykset asiakkuuksien merkityksistä. Samalla voin vastata asiakkuuteen liittyvään keskeiseen kysymykseen: onko työntekijöillä ja naisilla yhteinen ja jaettu ymmärrys naistyön toimintamuodoista?

Artikkeleissa tulkiten, miten aika ja paikka vaikuttavat asiakkuuksien merkityksiin. Mikko Mäntysaaren ja Tarja Pösön (2013, 25) mukaan sosiaalityön tutkimuksessa pitäisi huomioida se, miten asiakkuus elää ajassa. Tästä seurauksena tulisi nostaa yhä enemmän esiin asiakkuuteen liittyviä case-tutkimuksia. Naistyö edustaa tällaista tapaustutkimusta, jossa tarkastelen asiakkuuksia neljässä toimintamuodossa eri aineistoin. Yhdessä artikkelissa olen kiinnittänyt katseeni niihin muutoksiin, joita asiakkuuksien merkityksissä on löydettävissä kolmivuotisen projektin koko elinkaaren ajalta. Asiakkuudelle kohdistettuja toimenpiteitä tehdään määräaikaaisesti ja valikoivoin keinoin. Tulkiten sitä, mitä tarkoittaa, kun asiakkuus määritellään jokaisessa toimintamuodossa eri tavoin. Asiakkuuden ajallisella kestolla on suuri merkitys asiakkuutta rakennettaessa. Asumisyksikkö ja tukipiste tarjoavat naisille vapaaehtoista ja jopa elämänmittaista asiakkuutta ilman muutostavoitteita. Valmennuskeskus sekä valmentava ja kuntouttava koulutus tarjosivat määräaikaista ja intensiivistä asiakkuutta, jonka tavoitteena oli asiakkaan muutostyö.

2.4 Elämä yhteiskunnan marginaalissa

Tutkimukseni kiinnittyy vahvasti sellaisiin sosiaalityön marginalisaatiotutkimuksiin, joissa on tarkasteltu ihmisten elämää yhteiskunnan reunalla ja heidän suhdettaan palvelujärjestelmiin. Tutkimuskohteena on ollut esimerkiksi vankeus (Granfelt 2006; 2007; 2013), huumeiden käyttö ja päihdepalvelut (Virokannas 2004; Väyrynen 2007), vähemmistöryhmien asema palvelujärjestelmissä (Anis 2008) sekä asuntolassa asumista (Jokinen 2004; Vanhala 2005). Omassa tutkimuksessani tarkastelen asunnottomien naisten suhdetta viimesijaiseen auttamisjärjestelmään, naistyöhön. Naistyöhön on sisäänrakennettu ajatus rajasta, joka syntyy suhteessa johonkin vallitsevaan ja normaalina pidettyyn, johon nähden asunnottomat naiset ovat sivussa (Juhila 2006, 104). Sivullisuus syntyy kuulumisesta moninkertaiseen marginaaliin. Asunnottomien naisten mahdollisuudet tehdä valintoja ja toimia täysivaltaisina kansalaisina ovat monella tavoin rajautuneet. Tämän lisäksi heidän elämäntapoihinsa kohdistuu moralisointia ja leimaamista. Marginaalisuus rajoittaa heidän jokapäiväistä elämäänsä (Juhila 2006, 105), mutta se on myös kokemuksellista sivullisuutta ja sosiaalitaloudellista huono-osaisuutta (Granfelt 1998, 80). Sosiaalityössä marginaalisuus nähdään tiettyyn tilanteeseen liittyvänä paikkana, jossa ihminen on (Juhila 2006, 105).

Tutkimukseni tavoittaa marginaalisuuden kaksi ulottuvuutta: toisaalta paikka voi olla ruumiillista, konkreettista asiakkuutta naistyön viimesijaisessa auttamisjärjestelmässä, toisaalta se voi olla symbolinen paikka eli koettua kodittomuutta (Juhila 2006, 105). Ruumiilliset ja symboliset marginaalisuuden paikat tavoitan sekä etnografisen aineistonkeruun avulla että tulkitsemalla hienovaraisia institutionaalisia naistyön arjen käytäntöjä. Arja Jokinen ym. (2004, 13) esittävät, että arjen käytännöissä neuvotellaan jatkuvasti marginaalisuuden paikasta, määritellään sivullisuutta ja keskuksia. Marginaaleista katsottuna keskusten heterogeenisyys ja moninaisuus tulee näkyviin. Ei ole olemassa vain yhtä kulttuurista ja symbolista keskusta, vaan tavoiteltava keskus näyttäytyy eri marginaaleista katsottuna erilaisena.

Mieleeni on jäänyt erityisenä yksi episodi tukipisteellä. Tapaamisen jälkeen ymmärsin, miten naisten kohtaamisiin sisältyy monia marginaalisuuden ulottuvuuksia. Nainen oli viettänyt monta yötä veneen alla. Hänen vaatteensa olivat kosteat ja hiuksensa takkuiset. Kun hän saapui tukipisteelle, hän peseytyi ja haki itse uudet vaatteet rekistä. Huokaisten hän istahti viereeni ja sanoi, ”voiko olla ihanampaa tapaa aloittaa aamu?” Silloin ymmärsin, että marginaalisen tiedon näkyväksi tekeminen vaatii läsnäoloani naistyössä. Vaikeista elinolosuhteista ei aina puhuta suoraan, vaan ne ilmenevät vähitellen etnografisen tutkimusprosessin edetessä (Ådahl 2004, 108). Naiset tuovat kohtaamisissaan esiin sen, mitä on elää marginaalissa ja mitä asiakkuus heille merkitsee. Naisten asiakkuuksien merkitykset pitävät sisällään monia marginaalisuuden tarinoita. Joillekin naisille elämäntapa oli osittain valittua, mutta silti kaikki naiset toivat esiin, miten vaikea on kiinnittyä yhteiskunnan keskukseen ja olla jäsenenä ilman asuntoa, osoitetta, puhelinta tai rahaa. Monet palvelut eivät ole naisten ulottuvilla, ja naiset voivat kokea käyttämänsä palvelut leimaaviksi.

2.5 Diakoniatyötä

Naistyö sijaitsee fyysisesti osana suurta diakoniaorganisaatiota, jolla on pitkät auttamistyön perinteet. Helsingin Diakonissalaitos perustettiin vuonna 1867 ja se on Suomen ensimmäinen diakonissalaitos (Helsingin Diakonissalaitos 2014). Aurora Karamzinin (1808-1902) tuella perustetun diakonissalaitoksen tehtävä oli kaksijakoinen: toisaalta köyhien ja turvattomien keskuudessa tehtävä työ ja sairaanhoito, toisaalta naisten yhteiskunnallisen aseman esiin nostaminen diakonissakoulutuksen myötä (Mustakallio 1999). Pirjo Markkolan (2002, 294) mukaan diakoniatyössä nostettiin naiseus erityisasemaan, sillä naisilla nähtiin olevan kykyä ja valmiuksia ymmärtää, auttaa ja hoivata toisia.

Naistyössä näkyvät organisaation historialliset juuret ja auttamistyön lähtökohdat. Viimesijainen auttaminen sekä sukupuolierityinen työtapa nostavat esiin asunnottomien naisten yhteiskunnallista asemaa. Diakoniatyöstä säädetään kirkkolaisissa ja kirkkojärjestyksessä (KL ja KJ). Kirkkojärjestyksen mukaan tarkoituksena on kristillisen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti heille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta (KJ 4). Tutkimukset osoittavat, kuinka diakoniatyön arjen käytännöt ovat muuttaneet muotoaan yhteiskunnallisten muutosten myötä. Viime vuosikymmeninä diakoniatyön rooli on yhteiskunnallistunut ja siitä on tullut merkittävä hyvinvointiyhteiskunnan palveluiden täydentäjä. 1990-luvun taloudellisen laman jälkeen yhdeksi keskeiseksi diakoniatyön ulottuvuudeksi on tullut taloudellinen auttaminen, esimerkiksi velkaneuvonta ja ruokapankkitoiminta. (Yeung 2007, 5; Malkavaara 2006, 32–38; Juntunen 2011, 1; Roivainen 2014, 58). Aineellinen avustaminen on aina kuulunut diakoniatyöhön, mutta taloudellinen auttaminen on tuonut esiin diakoniatyön lähtökohtiin liittyvää ristiriitaisuutta. Diakoniatyön pitäisi olla taloudellisen avustamisen ja asiakkaiden neuvonnan ohella myös asiakkaiden kokonaisvaltaista kohtaamista, jossa hengellisyys on läsnä niin kristillisessä ihmiskäsityksessä, etiikassa kuin uskossa (Rättyä 2009, 12–13). Anne Birgitta Yeungin (2007, 18–19) diakoniatyöntekijöille lähettämä kysely osoittaa, kuinka kirkon työntekijät tulkitsevat diakoniatyön sisältävän arjen käytännöissä nämä molemmat ulottuvuudet, hyvinvointipalvelut ja hengellisyys.

Naistyön voidaan nähdä olevan julkisten palveluiden peili (Yeung 2007, 5; Pessi & Grönlund 2012, 357). Se ilmentää asunnottomien naisten asemaa yhteiskunnassa sekä julkisten palveluiden toimivuutta tai toimimattomuutta. Tulkitseen nais erityisen työotteen sisältävän diakoniatyön keskeisen periaatteen, ihmisten kokonaisvaltaisen kohtaamisen ja auttamisen (Yeung 2007, 6). Työntekijöiden ja naisten kohtaamisiin sisältyy kolme ulottuvuutta: aineellinen, henkinen ja hengellinen. Henkinen ja hengellinen ulottuvuus limittyvät osaksi taloudellista avustamista, joka näkyy asumisyksikössä ja tukipisteellä käytännöllisenä apuna naisten konkreettisessa hädässä. Naisille tarjotaan vaatteita, ruokaa, huonekaluja, maksetaan matkakuluja tai erilaisia tarvikkeita arjen tarpeisiin. (ks. esim. Juntunen 2006, 171–172; Rättyä 2009, 90.)

Naistyön kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen liittyy se, että asiakkaina olevien naisten on mahdollista noudattaa valitsemaansa elämäntapaa eikä heidän tarvitse muuttaa käytöstään saadakseen tarvitsemiaan palveluita. Naiset saavat käyttää päihteitä eikä heidän tarvitse sitoutua kuntoutumiseen tai edetä toimintamuodoissa. Arjen kohtaamisissa kristillinen arvopohja näkyy työntekijöiden työotteissa. Aiemmat tutkimukset osoittavat, että asunnottomien naisten kanssa työskentely on vaativaa, arjen tilanteet vaihtelevat ja työntekijät kohtaavat eri kuntoisia naisia.

Työntekijät tasapainottelevat välinpitämättömyyden ja suvaitsevaisuuden, realismin ja luovuttamisen välimaastossa (Granfelt 2003, 73). Pontus Salmen (2001, 17) tutkimus seurakunnan työntekijöiden työmotivaatiosta tuo kuitenkin esiin sen, että työntekijät ovat motivoituneita työskentelemään seurakunnissa, koska heillä on varsin korkea kutsumustietoisuus. (ks. Kauppinen-Perttula 2004.) Myös naistyön työntekijöitä haastatellessani useampi työntekijä määritteli olevansa kutsumusammattissa, jossa voi sekä toteuttaa itseään että palvella lähimmäistä.

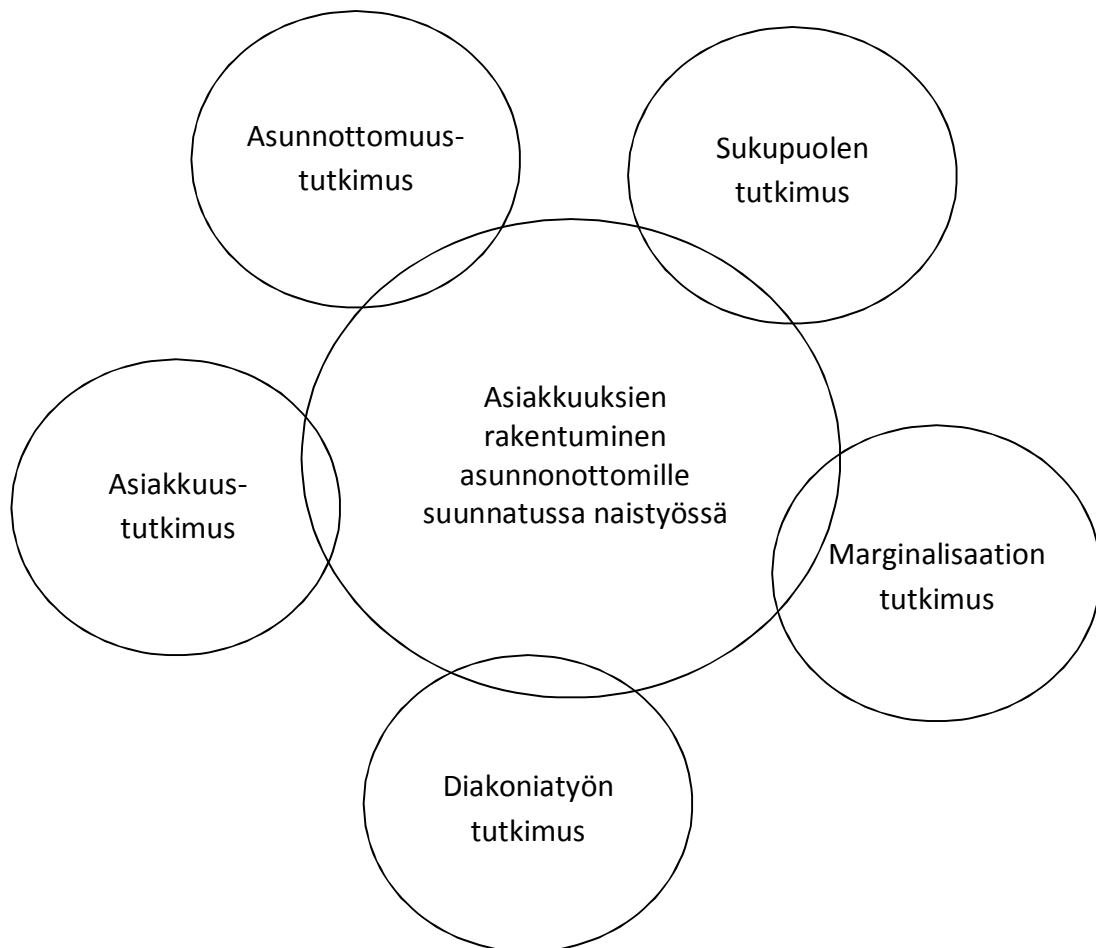
Naistyön työntekijöiden kutsumukseen perustuva tausta näkyy siinä, että lähes kaikki työntekijät ovat koulutukseltaan diakoneja, sosionomeja tai lähihoitajia ja opiskelleet organisaation läheisyydessä sijainneissa diakoniaopistossa tai diakonia-ammattikorkeakoulussa. Työntekijät toivat haastatteluissa esiin, kuinka kristillinen elämäntattomuus ei ole edellytys työskennellä naistyössä. Hengellisyys oli kuitenkin näkyvillä joissakin tilaisuuksissa, kuten jouluhartaudessa tai muistotilaisuuksissa. Monet asiakkaina olleista naisista tulkitsevat naistyöhön liittyvän hengellisyyttä, he puhuivat minulle työntekijöistä diakoneina ja kertoivat toimintaan liittyvän kristillisyyttä tai uskonnollisuutta ja mahdollisuuden rukoilla.

Naistyön käytäntöjä tarkastellessani kiinnityn osin diakoniatyön tutkimukseen. Kjell Nordstokken (1999, 33) mukaan diakonia-alalla on tehty vain vähän asiakas- ja käytäntönäkökulmasta lähtevää tutkimusta eikä oikeastaan olleenkaan sosiaalitieteisiin kiinnittynyttä tutkimusta. Diakoniainstituutioiden projekteista ja asiakastyöstä voi lukea erilaisista arviointiraporteista (esimerkiksi Törmä 2007a ja Törmä 2007b). Sen sijaan suomalaisia sosiaalityön tutkimuksia, joissa olisi tarkasteltu diakoniatyön nais erityisiä toimintoja etenkin asunnottomuuden näkökulmasta, on vain muutamia (Juhila 2008 ja 2009a; Laine 2008; Granfelt 2013). Näissä tutkimuksissa ei ole tarkasteltu toimintaa palveluita käyttävien naisten näkökulmasta tai asiakkuuksien rakentumisena, vaan nostaen esiin työntekijöiden näkemyksiä työstään.

2.6 Yhteenveto

Paikannan tutkimukseni sosiaalityön asunnottomuustutkimuksen jatkumoon. Olen saanut vaikutteita aiemmista asunnottomuustutkimuksista ja oma tutkimukseni asettuu dialogiin niiden kanssa. Tutkimusympäristönä toimineen organisaation luonteen vuoksi tutkimani ilmiö ei kuitenkaan palaudu pelkästään sosiaalityön asunnottomuustutkimukseen. Ymmärtääkseni naistyön asiakkuuksien merkitysten moninaisuutta, on minun kiinnityttävä sosiaalityön sukupuolen tutkimukseen, asiakkuustutkimukseen ja marginalisaatiotutkimukseen.

On myös ymmärrettävä organisaation taustalla olevia diakoniatyön keskeisiä periaatteita, jotka heijastuvat työntekijöiden ja naisten väliseen vuorovaikutukseen. (ks. kuvio 1.)



Kuvio 1: Tutkimukseni paikannus

3 NAISTYÖN TAUSTA JA TOIMINTAMUODOT

3.1 Naistyön suunnittelu 1990-luvulla

Tämän luvun tarkoituksena on tehdä näkyväksi, miten ja miksi naistyön toimintamuodot rakentuivat 1990-luvun lopussa. Naisten asunnottomuuden ilmiö nousi esiin monesta suunnasta: tutkimuksissa tuotiin esiin naisten asunnottomuuden erityisyys, poliittisessa päätöksenteossa rakennettiin uudenlaisia asunnottomuuden ohjelmia ja paikalliset toimijat sovelsivat uudenlaisia työkäytäntöjä asiakkaille. Naistyön toiminnan suunnittelu ja aloittaminen kytkeytyy ajankohtaan, jota voidaan pitää hyvinvointivaltion nousukauden jälkeisenä aikana. Suomessa vaikuttivat 1990-luvun lama ja taloudellinen laskusuhdanne sekä sen jälkeinen taloudellinen noususuhdanne.

1990-luvulla naisten asunnottomuus nousi esiin kansainvälisissä tutkimuksissa. Varsinkin yhdysvaltalaisissa tutkimuksissa tuotiin julki, kuinka naisten asunnottomuuteen liittyy väkivaltaa, hyväksikäyttöä, mielenterveysongelmia ja päihteiden käyttöä. (ks. esim. Brickman ym. 1990; Canton 1990; Vladek 1990; Bassuk 1993; Bulman 1993; Montgomery 1994; Weinreb & Rossi 1995; Passaro 1996; Lewit & Schuumann Baker 1996; Novac ym. 1996; Clarke ym. 1997.) Eurooppalaisissa asunnottomuustutkimuksissa 1990-luvulla oli pääpaino asunnottomuuden yleisessä luonnehdinnassa ja asunnottomuuden vaihteluissa eri maiden välillä. Vuodesta 1990 alettiin julkaista European Observatory of Homelessness -raportteja, joissa korostettiin asunnottomuuden ilmenevän eri tavoin erilaisissa eurooppalaisissa hyvinvointimalleissa (Daly 1992; Daly 1993; Daly 1994; Esping-Andersen 1990; Edgar ym. 1999; Avramov 1999). Naisten asunnottomuuteen kiinnitettiin vain vähän huomiota. (ks. esim. Daly 1996; Edgar & Doherty 2001.) Naisten asunnottomuuden kysymys asettui sen sijaan osaksi laajempaa sosiaalipoliittista köyhyyden feminisaatiokeskustelua. Näissä keskusteluissa pohdittiin naisten asemaa niin työmarkkinoilla kuin hyvinvointivaltion rakenteessa. (ks. esim. Anttonen 1994; Ahponen 1999; George & Wilding 1994.)

Pohjoismaisia naisten asunnottomuudesta kertovia tutkimuksia tuli merkittävässä määrin myöhemmin (Rosengren 2003; Beijer 2004; Thörn 2004). Margaretha Järvisen (1993) ja Riitta Granfeltin (1992 ja 1998) tutkimukset naisten asunnottomuudesta julkaistiin kuitenkin jo 1990-luvulla. Margaretha Järvinen (1993, 71–148) puhui uudesta asunnottomuudesta tutkiessaan

tanskalaisten asunnottomien naisten erityispiirteitä. Järvisen tulkinnan mukaan uusi asunnottomuus viittasi tietyssä yhteiskunnallisessa tilanteessa oleviin henkilöihin, joiden tarpeisiin ei voitu vastata vallitsevilla yhteiskunnallisilla palveluilla. Hän luonnehti uusien asunnottomien olevan naisia, jotka ovat usein psyykkisesti sairaita, narkomaaneja tai perheitä, jotka tarvitsevat asuntoloiden sijaan uudenlaisia hoidollisempia ja tarpeitaan vastaavia ympäristöjä.

Myös Riitta Granfelt (1992 ja 1998) nosti esiin uuden asunnottomuuden ja siihen liittyvät psykososiaaliset kysymykset. Hän painotti, kuinka erilaiset hoito-, turva- ja kriisikodit eivät olleet asunnottomuutta hoitavia tai asunnottomuusongelmaa varten perustettuja, vaikka ne vastasivat tähänkin ongelmaan – saati, että näillä laitoksilla olisi ollut mahdollisuus huomioida asunnottomien naisten erityisyys. Monet naiset saattoivat elää laitoksissa koko elämänsä. Oma tila saattoi olla yöpöydän laatikko sairaalan sängyn vieressä tai lukollinen kaappi monen hengen asuntolahuoneessa. (Granfelt 1998, 175.) Tutkimusten kautta esitettiin toive, että kehitettäessä erityisesti naisille suunnattuja työmuotoja olisi kyettävä aidosti tukemaan monenlaisia tapoja elää naisen elämää (Granfelt 1992 ja 1998). Tähän kytkeytyy myös naistyön rakenteellinen tehtävä: luoda asunnottomille naisille uudenlaisia valinnan mahdollisuuksia ja polkuja.

Vuonna 1998 valtakunnallinen asunnottomuustyöryhmä tiedosti asunnottomien tukalan tilanteen. Työryhmä ehdotti tuetun asumisen lisäämistä sekä uudenlaista tutkimusta, jotta saataisiin tietoa asunnottomien elinolosuhteista. (Kaakinen, Nieminen & Pitkänen 2006, 14.) Asunnottomuus nähtiin erityisesti Helsingin ongelmana, jossa matkustajakodit ja asuntolat vastasivat pääosin asunnottomien asuttamisesta. Helsingin asunnottomuudesta vastaavat toimijat olivat tietoisia asunnottomien naisten vaikeasta tilanteesta pääkaupunkiseudulla. Diakonia-organisaatio, jolla oli pitkät perinteet naisten kanssa työskentelystä, tilasi selvityksen naisten asunnottomuudesta vuonna 1999. Selvityksessä kartoitettiin eri asuntoloita sekä haastateltiin työntekijöitä ja pitkään asunnottomana olleita naisia. Selvityksen tavoitteena oli kehittää naisille uudenlaisia palveluita, naisten asumisyksikköä ja tukipistettä. Pääpaino oli asunnottomien naisten omissa kokemuksissa ja siinä, millaisia palveluita he toivoivat saavansa. (Viljaranta 1999.)

Liisa Viljarannan selvitys osoitti, kuinka asunnottomien naisten tilanne näyttäytyi huonona suhteessa asunnottomiin miehiin. Asuntolat oli tarkoitettu tilapäiseen asumiseen, mutta monet naiset viettivät niissä pitkiäkin aikoja. Perheasunnoissa asumisajat olivat venyneet parista viikosta jopa pariin vuoteen. Asunnottomia naisia löytyi paikoista, jotka eivät vastanneet naisten tuen tarpeita. Naisille suunnattuja asumispalveluja oli vain muutamia ja näissä palveluissa naisilta puuttui yksityisyys. Palvelut olivat monin paikoin täynnä asukkaita, jotka olivat asuneet niissä jo pitkään. Asunnottomien avopalvelupisteet olivat puolestaan miesvaltaisia, jolloin ne karsivat osan

naisiasiakkaista pois tai ainakin kynnyksellä osallistua toimintaan oli osalle korkea. Pelkästään naisiin keskittyviä tuki- ja päiväkeskuspaikkoja ei ollut lainkaan. (Viljaranta 1999.) Asunnottomille naisille ei ollut tarjolla palveluita, joissa olisi huomioitu naisten erityiset tarpeet, kuten itsetunnon, naiseuden ja äitiyden kysymykset (Virokannas & Rinta-Panttila 2004, 3).

3.2 Naistyön toimintamuotojen käynnistyminen vuonna 2000

Naistyön suunnittelu 1990-luvun loppupuolella liittyi aikaan, jolloin taloudellinen lama kääntyi pikkuhiljaa taloudelliseksi kasvuksi. Asunnottomuus nousi yhdeksi keskeiseksi teemaksi poliittisissa keskusteluissa. Tuloerot kasvoivat, muuttoliike kasvukeskuksiin nosti asuntojen vuokria, suhteellinen köyhyys lisääntyi ja asuntolat täyttyivät jo varhain syksyllä. (Kautto & Parpo & Sallila 2006, 237–239.) Samaan aikaan asunnottomuuden vähentämiseen pyrittiin uusilla poliittisilla ohjelmilla (Pääministeri Paavo Lipposen II hallituksen hallitusohjelma 1999). Valtakunnallinen asunnottomuuden toimenpideohjelma valmistui vuosiksi 2001–2003, ja sitä jatkettiin vuoteen 2005 saakka. Vuonna 2003 hallituksen yhdeksi tavoitteeksi asetettiin asunnottomuuden poistaminen, joka oli sama pyrkimys kuin vuonna 1987 asetettu kansallisen asunnottomuuden vuoden tavoite (Pääministeri Matti Vanhasen I hallituksen ohjelma 2003). Asunnottomuustilanne nähtiin pääkaupunkiseudulla niin vaikeana, että valtion ja pääkaupunkiseudun kaupunkien edustajat sopivat erillisestä asunnottomuuden vähentämishjelmasta vuosiksi 2002–2005. Tässä ohjelmassa kiinnitettiin erityisesti huomiota pitkäaikaisasunnottomiin ja heille kohdistettujen erityisten asumispalveluiden räätälöintiin (Asunnottomien asumispalveluiden kehittäminen 2005, 9–11).

Naistyötä alettiin toteuttaa tässä 2000-luvun alun asunnottomuuskeskustelun uudessa aallossa. Vuonna 2000 naisten asumisyksikkö ja naisten tukipiste aloittivat toimintansa ensimmäisessä toimintapaikassa, joka oli tarkoitettu 18 asunnottomalle naiselle. Jokaisella naisella oli oma yksio ja sen lisäksi käytössä olivat yhteiset tilat. Asumisyksikön muutettua uuteen paikkaan asunnot lisääntyivät, jolloin sinne mahtui asumaan yhteensä 28 naista. Naisten tukipiste tarjosi kokonaisvaltaista tukea asunnottomille naisille. Naisille kohdennettu diakoniaprojekti käynnistyi vuonna 2002 (-2004), ja se oli merkittävä naistyön kehittämisen kannalta. Projekti oli suunnattu kaikkein vaikeimmassa työmarkkina-asemassa oleville naisille. Sen tavoitteena oli puolustaa kohderyhmän ihmisoikeuksia sekä parantaa heidän asemaansa yhteiskunnassa ja työmarkkinoilla. Projektissa järjestettiin koulutuksia, taideproduktioita ja yksilöllistä työskentelyä asiakkaiden kanssa. Projektin pohjalta yhteistyössä diakoniaopiston kanssa kehitettiin naisten valmentava ja

kuntouttava koulutus, josta rakentui diakoniaopiston vakiintunut toimintamalli asunnottomille naisille. Vuonna 2005 näihin toimintamuotoihin kytkeytyi vielä naisten valmennuskeskus, joka oli kolmivuotinen asunnottomille naisille kohdennettu matala kynnyksinen projekti, jossa naisia valmennettiin parempaan elämönhallintaan, työhön ja opiskeluun. Nämä toimintamuodot yhdessä muodostivat asunnottomille naisille suunnatun naistyön kokonaisuuden, joka on väitöskirjani tutkimuskohde. Vuonna 2007, jolloin keräsin tutkimukseni aineiston, naistyö muodostui naisten tukipisteestä, asumisyksiköstä, valmennuskeskuksesta sekä valmentavasta ja kuntouttavasta koulutuksesta. (Taulukko 1. Naistyön toimintamuodot organisaation kuvaamina.)

Naistyöhön kytkeytyi alusta alkaen kulttuuritoimintaa, joka näkyi toimintamuotojen arjen käytännöissä. Naistyön ensimmäisessä toimipaikassa aloitti taide- ja yhdyskuntaravintola, jonka toimintaan asunnottomat naiset osallistuivat aktiivisesti. Kulttuuritoiminta jatkui luontevasti asumisyksikön ja tukipisteen kulttuuritapahtumissa sekä valmennuskeskuksen kulttuuriin keskittyneissä Tulevaisuus ja Oma kuvani -ryhmissä. Vuodesta 2002 on toiminut naisten tanssiryhmä, jossa on tanssijoina asunnottomia naisia. Lähes kaikki tanssijat ovat osallistuneet naistyön toimintamuotoihin. Asunnottomien naisten tilannetta pyrittiin myös tekemään näkyväksi erilaisten kulttuuritapahtumien kautta, esimerkiksi asunnottomien yön tai naisten päivän tapahtumissa.

Organisaation määritelmän mukaan naistyön toimintamuotojen avulla oli mahdollista tehdä pitkäjänteistä kuntouttavaa työtä. Ensimmäisenä tavoitteena oli saada asunoton nainen tukipisteelle ja siten naistyön piiriin. Pikkuhiljaa naisen kuntouduttua naistyön tarkoituksena oli tukea naista itsenäisen asunnon saamisessa, kouluttautumisessa ja työllistymisessä. Työntekijät olivat paikalla, mutta naisten oli mahdollista tulla vain viettämään aikaa ja osallistua toimintaan ilman sitoutumista. Toiseksi vaiheeksi määriteltiin naisten valmennuskeskus, jossa naisia valmennettiin työhön, työelämään ja opiskeluun joko työntekijän ja asiakkaan välisessä yksilöohjauksessa tai ryhmätoiminnassa eli erilaisissa ”valmennusstudioissa”. Kolmas vaihe, eli naisten valmentava ja kuntouttava koulutus oli suunnattu naisille, jotka olivat olleet pitkään poissa työelämästä tai joilla ei ollut ammatillista koulutusta ja heillä saattoi olla taustalla asunnottomuutta. Koulutuksessa heille tarjottiin erityistä tukea opiskeluun, harjoittelupaikkaan tai työpaikkaan hakeutumisessa. Naisten asumisyksikkö oli puolestaan tarkoitettu asunnottomille naisille, jotka olivat vailla omaa kotia. Naisten asumisyksikössä naiset saivat tarvitsemansa yksilöllisen tuen (tehostettua tukea) asumiseensa. Asumisyksikössä työskentelivät samat työntekijät kuin tukipisteellä. Naisten oli mahdollista muuttaa asumisyksikön asuntoon sosiaaliviraston läheteellä eli maksusitoumuksella: diakoniaorganisaatio oli palveluntuottaja ja

kaupungin asunnottomien sosiaalipalvelut osti palvelun ja osoitti asukkaat yksikköön myös suoraan kadulta.

3.3 Naistyön tavoitteet

Naisten asunnottomuus kuten asunnottomuus yleensä on keskittynyt erityisesti pääkaupunkiseudulle. Se, että naiset tulivat naistyön toimintamuotoihin, teki heidät näkyväksi ja todensi naisten asunnottomuuden moninaisuuden. Organisaation näkökulmasta toiminta oli tavoitteellisempaa kuin vain harrastusmahdollisuuksien luomista naisille. Naiserityisessä työskentelyssä huomioitiin naiseuden merkitys asunnottomuudessa, luotiin käsityksiä asunnottomien naisten palvelutarpeista sekä jäsennettiin nais erityisyyttä erilaisissa työntekijöiden toimintatavoissa (ks. esim. Karttunen 2013, 221). Työntekijät lähestyivät asunnottomia naisia kokonaisvaltaisella psykososiaalisella työorientaatiolla. (ks. Taulukko 1. Naistyön toimintamuodot organisaation kuvaamina.)

Toiminnalla oli myös laajemmat yhteiskunnalliset tavoitteet. Tutkimuksissa on huumeiden käyttäjien kohdalla puhuttu haittojen vähentämiseen tähtäävästä politiikasta (harm-reduction) (Törmä 2009, 23). Myös naistyön toimintamuotoja voidaan tarkastella haittojen vähentämisenä, sillä saamalla naiset mukaan toimintaan voitiin minimoida asunnottomuuden yhteiskunnallisia ja yksilöllisiä haittoja. Toimintaan osallistumalla naiset saivat mielekästä tekemistä, heidän alkoholinkäyttönsä saattoi vähentyä ja he saivat voimia suunnitella tulevaisuuttaan ja sitä, mitä he elämällään haluavat tehdä.

Naistyössä tavoiteltiin mahdollisimman laajasti kaikkia pääkaupunkiseudulla olevia asunnottomia naisia. Keinoina nähtiin naistyön matalan kynnyksen palvelut, jotka oli suunniteltu naisten marginalisoitumisen lähtökohdista. Ensimmäisen askeleen toimintana oli naisten tukipiste, jonka ajatuksena oli tarjota perushoivaa ja mielekästä tekemistä helposti saavutettavalla tavalla. Naisille kynnys osallistua toimintaan oli tehty mahdollisimman helpoksi ja turvalliseksi. Työntekijät ja asiakkaat olivat naisia ja naisten toiminnalle ei asetettu muita tavoitteita kuin saada naiset mukaan toimintaan. Naisten edettyä tukipisteeltä kohti toiminnallisempia toimintamuotoja, oli naisten mahdollisuus aloittaa toipuminen. Toipumisen ajateltiin lähtevän naisten omista lähtökohdista. Ajatuksena oli, että naiset integroituisivat yhteiskuntaan vaiheittain: toipuminen ja tuen antaminen tapahtuisivat toimintamuotojen palveluketjumaisessa järjestyksessä. Naistyössä keskityttiin teemoihin, joiden ajateltiin tukevan naisten toipumista, kuten lähiverkostojen vahvistamiseen, päihdeongelmien ratkaisemiseen sekä väkivallan ja hyväksikäyttökokemuksista irti pääsemiseen. (ks. Taulukko 1. Naistyön toimintamuodot organisaation kuvaamina.)

Tulkintani mukaan naisten toipuminen ja integraatio tapahtuivat naistyön institutionaalisissa yhteisöissä. Institutionaalisessa yhteisössä toiminta on rakennettu kohderyhmälle ja heidän tarpeilleen (ks. esim. Roivainen 2008). Monella asunnottomalla naisella ei ollut sosiaalisia suhteita tai luonnollisia yhteisöjä, kuten perhettä, tuttavien tai verkostoa, joihin he olisivat voineet kiinnittyä. Naisten rikkonainen elämänselämä oli monesti saanut aikaan sen, että sosiaaliset suhteet olivat hävinneet ja heidän oli vaikea kiinnittyä uusiin yhteisöihin. Usein heidän ainoa yhteisönsä oli sellainen, jonka he jakoivat muiden asunnottomien kanssa. Naistyön institutionaalisten yhteisöjen tarkoituksena oli tarjota naisille osallistumisen paikkoja ja mahdollisuutta opetella yhteisöjen jäsenyyttä. Toimintamuotojen tarkoituksena oli vastata naisten tarpeisiin tietyiltä osin ja tietyn aikaa, ei kokonaisvaltaisesti ja pysyvästi. Työntekijöiden tavoitteena oli rohkaista naisia osallistumaan naistyön yhteisöihin, mutta myös laajemmin lähialueen tapahtumiin ja harrastuksiin, joista voisi muodostua naisille pysyvämpiä yhteisöjä. Työntekijät menivät yhdessä naisen kanssa eri paikkoihin kuten kirjastoon, kauppaan, harrastuksiin tai erilaisiin tapahtumiin.

Naistyössä otettiin huomioon asunnottomien naisten edellytykset päästä toimintamuotoihin ja käyttää niitä, toisin sanoen palvelujen esteettömyys. Esteettömyys voidaan jakaa fyysiseksi, psyykkiseksi, sosiaalseksi ja taloudelliseksi (Törmä 2009, 35). Fyysinen esteettömyys oli mietitty naistyön sijainnilla. Julkiset yhteydet palveluihin olivat hyvät. Lähellä sijaitsevat muiden toimijoiden erilaisia asunnottomien palveluja. Myös organisaation omat erilaisille marginaaliryhmille kohdenneet palvelut, kuten asumisyksiköt ja tukipisteet, sijaitsivat samoissa rakennuksissa. Naistyö oli suunniteltu niin, että naisten oli helppo tulla sinne suoraan kadulta ja naisten oli mahdollista osallistua anonymisti tukipisteelle ja valmennuskeskukseen. Sisältö oli suunniteltu niin, että kaikkien naisten oli mahdollista osallistua ainakin tukipisteen toimintaan. Sosiaalinen esteettömyys huomioitiin siten, että työntekijät olivat naisia ja naisten oli mahdollista osallistua sekä yksilö- että ryhmätilanteisiin. Taloudellinen esteettömyys varmistettiin siten, että toimintamuodot olivat naisille maksuttomia. Toimintamuotojen aikana käytetyt ruuat, tarvikkeet ja kulkuneuvot maksettiin naisten puolesta. Naistyötä rakennettaessa kiinnitettiin fyysisiin puitteisiin erityisen paljon huomiota ja tavoitteena oli tehdä naisille kodikas ja kaunis ympäristö. Toisaalta huomioitiin myös naisten moninaisia tarpeita siten, että esimerkiksi tukipisteellä oli mahdollisuus omaan yksityisyyteen (sermin takana oli sänky) tai sitten yhteisöllisyyteen kaikille avoinna olevassa yhteisessä tilassa.

Naistyön tavoitteet kytkeytyvät laajemmin organisaatioon, joka on ollut keskeinen toimija asunnottomuuden poistamisessa ja monella tapaa edelläkävijä palveluiden kehittämisessä. Esimerkiksi naisten asumisyksikkö on mahdollistanut naisten asumisen valitsemallaan

elämäntavalla. Tämä naistyön periaate toteutui jo ennen kuin siitä nousi valtakunnallinen toimintatapa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmissä (PAAVO I ja PAAVO II). PAAVO -ohjelmissä ei ole kiinnitetty huomiota nais erityisyyteen. Nais erityisyyttä ei ole myöskään huomioitu kansainvälisissä asunnottomuus -projekteissa.

Taulukko 1. Naistyön toimintamuodot organisaation kuvaamina

Toimintamuoto	Kohderyhmä	Tavoite
Tukipiste	Asunnottomille naisille, akuuttia palvelua tarvitseville heidän oman orientaationsa mukaisesti.	Paikka, johon voi tulla viettämään aikaa ja hoitamaan arkisia asioita. Mahdollisuus levähtää ja huolehtia itsestä esimerkiksi peseytymällä ja hakemalla vaatteita.
Valmennuskeskus	Motivoituneille ja päihteettömille naisille, jotka voivat olla asunnottomia tai joilla on taustalla asunnottomuutta.	Yksilötapaamisia ja toiminnallisia ryhmiä arkielämän taitojen vahvistamiseksi.
Valmentava ja kuntouttava koulutus	Naisille, jotka etsivät itselleen työ- tai koulutuspaikkaa ja joilla saattaa olla taustalla asunnottomuutta.	Kurssiluontoinen koulutus, jossa opetellaan työelämä taitoja ja tuetaan opiskeluun hakeutumisessa
Asumisyksikkö	Naiselle, joilla on asunnottomuutta taustalla ja jotka haluavat oman asunnon.	Naisilla mahdollisuus asua omassa asunnossa naisten asumisyksikössä.

4 ETNOGRAFINEN KENTTÄTYÖ JA AINEISTOT

4.1 Matkani naistyöhön

Etnografiseen tutkimusperinteeseen kuuluu usein kertomus tutkimuskentälle sisäänpääsystä siihen liittyvine erilaisine vaiheineen. Kiinnostukseni matalan kynnyksen toimintamuotojen asiakkuuksiin juontuu jo vuosien taakse ja yhteiskuntapolitiikan pro gradu -työn aiheeseen. Tutkielmassani tarkastelin etnografisen aineistonkeruun avulla asiakkuuksien merkityksiä matalan kynnyksen toimintamuodossa. Myöhemmin, palauttaessani sosiaalityön pro gradu -työtä ohjaajalleni vuonna 2006, hän kysyi, olenko koskaan miettinyt asunnottomuutta sukupuoli-kysymyksenä. En ollut. Ohjaajan yllättävä kysymys herätti mielenkiintoni perehtyä tarkemmin itselleni vieraaseen aiheeseen.

Väitöskirjan hahmottelu lähti nopeasti eteenpäin. Pian sain kutsun tulla esittelemään diakoniaorganisaatiolle tutkimussuunnitelmaani. Vierailu diakoniaorganisaatiossa herätti itsessäni monenlaisia tunteita, jännitystä ja epäilyä siitä, millaisia tuntemuksia suunnitelmani herättää yleisössä, joka on pitkään työskennellyt asunnottomien naisten parissa. Minusta asunnottomuus ja sukupuoli olivat teemallisesti niin isoja aiheita, etten tiennyt miten voisin tutkijana niitä parhaiten lähestyä. Diakoniaorganisaatiolta lähtiessäni sain vastauksia huolenaiheisiini, sillä mukaani lähti sekä julkaisuja naistyöstä (Viljaranta 1999; Virokannas & Rinta-Panttila 2004) että kannustusta tutkimussuunnitelman jatkotyöstämiseen.

Seuraavaksi menin tutustumiskäynnille naistyön toimintamuotoihin. Työntekijät esittelivät minulle innostuneena tilojaan, toimintojaan ja tulevaisuuden suunnitelmiaan. Tutustumiskerran merkityksellisin anti oli se, että sain ensimmäisen kosketuksen asunnottomiin naisiin ja tunteen siitä, että tästä tutkimuksesta tulee jotakin. Tutustumiskäynnin jälkeen hahmottelin yhdessä työntekijöiden ja organisaation eettisen toimikunnan kanssa tutkimussuunnitelmaani sekä tutkimuslupaa aineistonkeruulle. Sain eettiseltä toimikunnalta tutkimusluvan loppuvuodesta 2006 ja sovin organisaation kanssa, että naistyön tilamuutosten jälkeen toteutan kaksi kenttäjaksoa vuoden 2007 aikana.

Menin ensimmäiselle kenttäjaksolle varsin avoimin mielin ja tietoisena siitä, että naistyössä avautuu itselleni uudenlainen maailma. Ajatuksenani oli, että matkalla naistyöhön repussani matkaa tutkimussuunnitelma, mutta kenttäjaksoilla kokemani ja omaksumani tieto suuntaisivat

katsettani. Kentällä ollessani tutkimukseni fokus tulisi siis tarkentumaan. Ymmärrän etnografisen aineistonkeruun Paul Atkinsonin ym. (2001, 4–5) määrittelemällä, hyvin käytännöllisellä tavalla. Heidän mukaansa etnografisessa aineistonkeruussa tutkija osallistuu ihmisten elämään tietyn ajanjakson, kuuntelee mitä siellä sanotaan, katselee ympärilleen ja kyselee kysymyksiä. George Marcus (1995, 96) määrittelee etnografisen aineistonkeruuseen nojaavan tutkijan olevan kuin salapoliisi, joka etenee saamiensa vihjeiden ja oivallusten johdattelemana yhä syvemmälle tutkimaansa ilmiöön.

Etnografista aineistonkeruutani ohjasi kysymys ”mitä täällä tapahtuu?”, jonka avulla ihmettelin ja tulkitsin naistyön arkisia käytäntöjä. Kysymys on varsin yleinen etnografiseen aineistonkeruuseen nojautuneilla tutkijoilla (ks. esim. Smith 2007, 220–221). Esimerkiksi Riikka Perälän (2012, 53) terveysneuvontatyöhön liittyvää etnografista aineistonkeruuta ohjasivat avoimet kysymykset: ”mitä täällä oikeastaan tapahtuu”, ”kuinka asiat ovat ja toimivat” ja ”mitä tämä kaikki oikeastaan tarkoittaa”. Näiden kysymysten avulla Perälän tavoitteena oli selvittää sitä, mistä terveysneuvontatyössä oli kysymys ja miten toimijat merkityksellistivät työn. Tarja Pösö (1993, 29) puolestaan luonnehtii kolmesta koulukodista kertovassa etnografisessa tutkimuksessaan ihmettelynsä olleen sitä, että hän seurasi työntekijöiden ja asiakkaiden toimintaa ja siinä samalla toteutti monenlaisia tiedonhankintatapoja: osallistuvaa havainnointia, haastatteluja ja dokumenttien keräämistä. Myös Jussi Perälä (2011, 42) kertoo etnografiseen aineistonkeruuseen nojautuvaan tutkimukseensa liittyneen ihmettelystä. Perälän tutkiessa huumeidenkäyttäjien elämäntapoja ja käytön ympärille levittyviä huumemarkkinoita, hän kyseli ja keskusteli ihmisten kanssa keräten monipuolista havainnointi- ja haastatteluaineistoa.

Jo ennen kentällä lähtöä mietin, miten voisin parhaiten toteuttaa ”ihmettelyn” ja kerätä aineistoa. Ajatuksenani oli toteuttaa lyhytkestoinen ja intensiivinen aineistonkeruu. Aineistonkeruuni jakautui niin, että vuonna 2007 vietin naistyössä kaksi kuukauden jaksoa. Ensimmäinen kenttäjakso oli alkuvuonna 2007. Analysoituani tältä ajalta kertynyttä aineistoa palasin syksyllä 2007 kentälle tarkennettujen kysymysten kanssa. Ensimmäisellä kenttäjaksolla selvitin sitä, millaisia kokemuksia naisilla oli naistyön toimintamuodoista. Toisella kenttäjaksolla olin kiinnostunut toiminnan nais erityisyydestä.

Toteutin aineistonkeruun Martyn Hammersleyn (2006, 6) määrittelemänä mikroetnografiana, jonka tulkitaan olevan päivien, viikkojen tai muutamien kuukausien kestoista. Kahden kuukauden mikroetnografiassa halusin selvittää, millaisia asiakkuuksien merkityksiä rakentui naistyön hetkissä, paikoissa, tilanteissa (ks. esim. Hammersley 2006, 6). Vietin kaikki arkipäivät, usein klo 9-16 välisen ajan naistyön toimintamuodoissa. Halusin olla lähellä ilmiötä ja seurata

työntekijöiden sekä naisten vuorovaikutusta (ks. Ådahl 2004, 101). Toteutin aineiston keräämisen osallistuvana havainnoijana (Hammersley & Atkinson 1995, 105): tukipisteellä vietin aikaani, valmennuskeskuksessa osallistuin ryhmiin, valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa olin läsnä oppitunneilla ja asumisyksikössä kuljin työntekijän rinnalla. Osallistuvana havainnoijana oleminen tarkoitti itselleni sitä, että vaihtelin omaa olemistani toimintamuotojen mukaisesti. Pysin siihen, että viettäessäni aikaa toimintamuo-doissa, tutustuisin samalla naisiin ja työntekijöihin. Sen sijaan tavoitteenani ei ollut päästä sisälle ryhmään ja yhdeksi sen jäseneksi, vaan kerätä aineistoa ja ulkopuolisena tutkijana havainnoida arjen käytäntöjä.

Osallistuvana havainnoijana halusin kerätä mahdollisimman monipuolisen aineiston, jonka avulla tekisin näkyväksi asiakkuuksien merkityksiä (ks. esim. Sifaneck & Neaigus 2001, 512; Weckroth 2006, 30; Cerwonka 2007, 15). Samankaltaista etnografisen aineistonkeruun toteuttamista osallistuvana havainnoijana on toteuttanut muun muassa Courtney Bender. Bender (2003, 42) tutki ruokajonossa olevien vapaaehtoisten merkityksiä ruuan jakamisesta. Benderin tulkinnan mukaan kentällä oleminen mahdollisti hänelle sen, että hän näki ruuan jakamisessa olevan kyse paljon muustakin kuin siitä, että vapaaehtoinen antoi ruokaa sitä tarvitsevan käteen. Tämä on myös tutkimukseni lähtökohta. En olisi voinut ymmärtää naistyön asiakkuuksien merkityksiä muuten kuin menemällä mukaan toimintaan, osallistumalla, katselemalla, kuuntelemalla ja esittämällä kysymyksiä (ks. esim. Hammersley & Atkinson 1995, 1).

Miten tutkijana ymmärsin ja tunnistin asiakkuuksien merkityksiä? Tiedostin jo tutkimusmatkan alussa tutkimukseeni liittyvän rajallisuuden. Minulla ei ollut kokemusta asunnottomuudesta. Olin itse hyvin erilaisessa elämäntilanteessa kuin asiakkaina olleet naiset; olin alle 30-vuotias perheetön nainen ja viimeiset vuodet päätoimisesti keskittynyt opiskeluihini yliopistolla. Etnografisen aineistonkeruu mahdollisti kuitenkin itselleni ilmiön lähelle menemisen ja kokonaisuuden hahmottamisen paremmin kuin esimerkiksi pelkkien haastatteluiden tekeminen. Kuitenkin ymmärrykseni ja aineistonkeruuni rajautui naistyössä valitsemiini näkökulmiini, kuten vuorovaikutuksen tutkimukseen. Stanley Liz ja Sue Wise (1993, 167–169) tulkitsevat hienosti tutkijan ymmärtämisen rajallisuutta. Heidän mukaansa emme voi tutkijoina väittää tietävämmemiltä ihmisestä tuntuu, mutta voimme kertoa, miltä kuvittelemme itsestämme tuntuvan, jos se olisi meidän todellisuuttamme.

Tutkijan rajallista ymmärrystä on käsitellyt myös Johanna Hurtig (2003, 52–53) etnografiseen aineistonkeruuseen nojautuvassa tutkimuksessaan. Hurtigin tavoitteena oli saada osallistumisellaan mahdollisimman monipuolinen kuva työntekijöiden toiminnasta. Samalla hän asetti itsensä erilliseksi suhteessa tutkimaansa ilmiöön ja oli viime kädessä se henkilö, joka antoi

tilanteille merkitykset. Nämä merkitykset saattoivat poiketa työntekijöiden antamista merkityksistä. Tarkennan tätä näkökulmaa teoreettis-metodologisessa luvussa (luku 5), mutta Hurtigin tavoin näen aineistonkeruuni rakentuneen tutkijan konstruktiona, tietyistä näkökulmasta tuotettuna ja katsottuna. Se, että lähdin toiseen kaupunkiin aineistonkeruuseen ja junamatkan päähän Tampereelta, toimi itselleni etäännyttämisen välineenä. Tutustuin itselleni vieraaseen organisaatioon. Kaikki näkemäni oli minulle uutta ja tilanteittaiset työntekijöiden ja naisten väliset vuorovaikutushetket näyttäytyivät minulle kirkkaina arjen käytäntöjen keskellä.

Irmeli Järventie (1993, 177–178) on tutkimuksessaan käsitellyt tutkijan rajallisuutta määriteltessään kosketuksen ja rajan periaatteita. Järventien mukaan kosketuksen periaate tarkoittaa tutkijalle virittäytymistä toisen ihmisen ajattelu- ja kokemismaailmaan ja rajan periaate erillisyyden säilyttämistä oman ja toisen ihmisen maailman välillä. Olen yrittänyt noudattaa molempia edellä mainitsemiani periaatteita etnografista aineistoa kerätessäni. En voi väittää ymmärtäväni miltä tuntuu olla asunnoton tai miltä tuntuu olla asiakkaana matalan kynnyksen naistyön toimintamuodoissa. Sen sijaan olen voinut keskustella ja nostaa esiin kysymyksiä niin työntekijöille kuin asiakkaina käyneille naisille niistä merkityksistä, joita he itse ovat tuoneet esiin.

Etnografiseen aineistonkeruuseen usein liitetty metafora ”uppoutuminen” kuvaa myös omaa heittäytymistäni tutkimuksen kohteena olevaan toimintaan (ks. esim. Bourgois 2002). Uppoutumiseni tapahtui vaiheittain. Ennen kenttäjaksoa olin epävarma siitä, miten pääsen sisään naistyöhön. Kentälle pääsy osoittautui yllättävän helpoksi ja sain ensi hetkistä lähtien luotua suhteen niin naisiin kuin työntekijöihin (ks. esim. Agar 1977, 152). Osallistuvana havainnoijana yritin päästä lähelle niin naisia kuin työntekijöitä sekä noudattaa edellä mainittua läheisyyden periaatetta. Tutkimuksissa uppoutumiseen on liitetty kaksi eri puolta; toisaalta se mahdollistaa henkilökohtaisen suhteen kenttään ja aineistoon (Atkinson ym. 2008, 52), toisaalta se tuo esiin tutkijan haavoittuvuuden aineistolle (Malkki 2007, 166). Haavoittuvuus tarkoittaa sitä, että tutkija elää aineistonkeruun mukana ja on altis kaikelle sille, mitä kentällä tapahtuu. Suurin osa tutkijoista määrittää uppoutumisen olevan etnografisen aineistonkeruun suuri mahdollisuus, jonka avulla voi saavuttaa ymmärryksen ilmiöstä (Atkinson ym. 2008, 31–33). Esimerkiksi Philippe Bourgois ja Jeff Schonberg (2009, 11) tulkitsevat uppoutumisen mahdollistaneen ymmärryksen kadulla elävien huumeidenkäyttäjien elämästä. Suomalaisista etnografiseen aineistonkeruuseen perustuvista tutkimuksista muun muassa Jussi Perälä (2010) ja Riikka Perälä (2012) määrittävät uppoutumisen mahdollistaneen heille sellaista ymmärrystä, informaatiota ja varmuutta tutkimastaan ilmiöstä, joka ei olisi välittynyt vain haastattelujen tai tarinoiden avulla.

Uppoutumiseni naistyöhön rakentui osallistuvana havainnoijana ja oman toiminnallisuuteni kautta. Olin George Marcusin (1995, 113) määrittelyn mukaisesti ”olosuhteista riippuvainen aktivisti”. Tukipisteellä olin passiivisempi osallistuja, menin naisten lähelle, istuin viereen ja juttelin kahvitelun lomassa. Annoin naisille tilaa tulla viettämään aikaansa haluamallaan tavalla, rakentaa omien voimavarojensa mukaista vuorovaikutusta. Valmennuskeskuksessa olin selvästi aktiivisempi osallistuja ja osallistuin ryhmissä toimintaan. Esimerkiksi askartelin naisten kanssa, osallistuin kävelyretkiin ja ompelin vaatteita. Toiminnan ohella keskustelin naisten kanssa ja puhuin tutkimuksestani, toisinaan annoin naisten keskustella keskenään ja havainnoin ulkopuolisena tilanteita. Valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa olin passiivisempi osallistuja. Oppitunneilla olin hiljainen sivustaseuraaja, mutta ennen ja jälkeen tuntien jäin juttelemaan naisten kanssa. Olin aktiivinen osallistuja silloin, kun toimintaa oli luokan ulkopuolella, esimerkiksi kulttuurikävelyillä. Asumisyksikössä tutkijan roolini poikkesi aiemmista. Olin työntekijän vieressä kulkija, seurasin vierestä työntekijöiden ja naisten kohtaamisia. Tulkitsen olleeni näissä tilanteissa passiivinen havainnoija. Sen sijaan asumisyksikön perjantain kokouksissa ja ruuan jakelussa olin aktiivisempi osallistuja. Asumisyksikössä rajasin osallistumistani niin, etten mennyt yksin naisten asuntoihin ja kunnioitin naisten yksityisyyttä. Tiedostan, että varsinkin aluksi minun läsnäolollani naistyön toimintamuodoissa oli vaikutusta naisten ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Kuitenkin päivittäinen läsnäoloni sai aikaan sen, että tulin tutuksi niin työntekijöille kuin naisille.

Seuraava esimerkki kertoo ”uppoutumisesta”, joka avasi silmäni ja jonka avulla ymmärsin naistyön kulttuuria ihan uudella tavalla (ks. esim. Hammersley & Atkinson 1995, 24–25). Heti naistyöhön mennessäni, ensimmäisenä päivänä, huomasin työntekijöiden ja naisten kutsuvan toisiaan etunimillä. Työntekijät loivat välitöntä tunnelmaa muistamalla naisten etunimiä. Myös naiset toimivat samalla tavalla. Vaikka naiset olivat esimerkiksi tukipisteellä päihtyneitä tai sekavanolaisia, he muistivat työntekijöiden etunimet. Jos he eivät tieneet uuden työntekijän tai usein vaihtuvien harjoittelijoiden nimiä, he kysyivät asiasta pitkään työskennelleiltä työntekijöiltä ja toistivat usein ääneen uusien työntekijöiden nimiä. Tämä oli ensimmäisiä naistyön havainnoitejani. Palasin tähän asiaan kenttäjaksojeni aikana. Keskustelin asiasta sekä työntekijöiden että naisten kanssa. Pikku hiljaa minulle selvisi, että tällä yhdellä, ulkopuolisten silmissä pienelläkin arjen käytännöllä, oli suuri merkitys naistyön asiakkuuksien rakentumisessa.

En olisi osannut ihmetellä naisten etunimien käyttöä tai kysellä niistä, jos en olisi ollut paikalla ja havainnut sitä jatkuvasti. Se ei olisi välttämättä tullut esiin haastatteluissa. Pohdin asiaa ääneen useamman kerran tavatessani työntekijöitä ja naisia. Yksi työntekijä kirkasti minulle asiaa. Hänen

mukaansa näkymättömästä asunnottomasta tuli naistyössä esiin ihminen, nainen, yksilö, jolla on etunimi. Toinen työntekijä kertoi siitä, kuinka etunimi oli usein pohja naisten ja työntekijöiden väliselle vuorovaikutukselle. Työntekijä kuvaili, kuinka työntekijän katsoessa naista silmiin hymyillen, samalla viestitettiin, kuinka naistyössä naista kunnioitetaan. Kolmas työntekijä kertoi tarinan naisesta, joka oli jo pitkään ollut asiakkaana. Nainen ei ollut halunnut ottaa mitään kontaktia työntekijöihin, mutta kerran hän oli paljastanut etunimensä. Ja yhä edelleen naisesta tiedettiin vain etunimi, vaikka hän oli säännöllinen asiakas.

Naisten käyttämät etunimet ovat naistyön arjessa yksi pieni yksityiskohta, mutta minulle ne avasivat laajemmin naistyön kulttuurin, sen miten asiakkuuksien merkityksiin liittyvät marginaalisuus, diakoniatyö ja sukupuoli. Etunimien käyttö kuvaa sitä, miten työntekijät ja naiset pyrkivät kohtaamaan toisensa kokonaisina naisina, toisilleen tuttuina ihmisinä. Esimerkki tuo esiin myös sen, miten naistyöhön mennessäni kiinnitin asiaan huomiota. Ollessani mukana arjen käytännössä, etunimien käytöstä tuli itsestänselvyys myös minulle itselleni. Tämän kaltaiset tutkijan tuntemukset ovat hyvin yleisiä etnografisessa aineistonkeruussa (ks. esim. Adler 1987, 37–67; Perälä 2011, 40).

Kuten monet aiemmat marginaalissa elävien ryhmien parissa toteutetut tutkimukset osoittavat (ks. esim. Weckroth 2006; Perälä 2010; Perälä 2012), myös naistyössä työntekijät ja naiset osoittivat monin tavoin kiinnostusta tutkimustani kohtaan. Naistyö oli ympäristö, jossa oli totuttu opiskelijoihin, tutkijoihin ja vierailijoihin. Diakoniaopisto ja diakonia-ammattikorkeakoulu sijaitsivat naistyön läheisyydessä ja molemmista oppilaitoksista oli usein opiskelijoita sekä suorittamassa opintoihin liittyviä harjoitteluita että keräämässä aineistoja lopputöihinsä.

Seuraavien alalukujen kursivoidut otteet ovat suoria lainauksia kenttäpäiväkirjastani. Kuvaan tutkimukseni aineistot ja niiden hankkimisen tavan kerronnan lomassa. Samalla kuvaan naistyön toimintamuodot fyysisinä, sosiaalisina ja vuorovaikutuksellisina ympäristöinä.

4.2 Kahvikupin ääressä tukipisteellä

Ensimmäinen päivä tukipisteellä. Saavuin paikalle klo 9, heti tukipisteen avauduttua. Tila oli talon toisessa kerroksessa. Ensin oli pienempi tila, aula, jossa oli tietokone ja ilmaisia vaaterekkejä. Aulassa oli pieni lasi-ikkunalla varattu nurkkaus työntekijöiden tilalle, jossa oli kaksi tietokonetta, työntekijöiden tavaroita ja puhelin, jota naisilla oli mahdollisuus käyttää. Aulasta avautui ovi isompaan tilaan, jossa oli pöytäryhmiä sekä isompi pöytä, jossa tarjottiin kahvia, teetä, keksejä sekä mahdollisesti muuta syötävää. Tilan perällä oli sermillä varustettu nurkkaus, jossa oli pedattu sänky. Toisessa nurkkauksessa oli nojatuoleja ja pöydillä

sanomalehtiä ja kirjoja. Tila oli sisustettu kodikkaasti verhoihin, viherkasvein, tauluin ja pöytäliinoin.

Hämmennys, jännitys, ilo, pelko ja suru, olivat tuntemuksia, joita koin tukipisteellä. Osallistuvana havainnoijana vietin aikaani tukipisteellä, luin lehtiä, kahvittelin naisten kanssa ja haastattelin asiakkaina käyviä naisia muun toiminnan lomassa. Viettäessäni aikaani seurasin samalla arjen tilanteita. Tilanteet ja tunnelmat vaihtelivat jatkuvasti. Usein, kun jotakin tapahtui, en aivan ymmärtänyt sitä. Aivan kuten Tea Torbenfeldt Bengtsson (2012, 54) turvataloihin kohdistuvassa etnografiassaan toteaa, minulla ei ollut aluksi tarpeeksi informaatiota, jotta olisin voinut ymmärtää tilanteittaisia tapahtumia tai asunnottomien naisten palvelujärjestelmää.

Tukipisteellä naiset tulivat minua todella lähelle. He tulivat viereeni istumaan, saattoivat koskettaa minua, puhuivat lähellä kasvojani, välillä kuiskien, välillä huutaen. Naisille, jotka monesti asuivat kaduilla tai asuntoloissa, tukipiste edusti paikkaa, jossa oli mahdollisuus nukkua, viettää aikaa ja hoitaa asioita, esimerkiksi saada puhtaita vaatteita, käydä suihkussa, soittaa puhelimella tai keskustella työntekijöiden kanssa. Ennen kaikkea tukipiste oli kohtaamispaikka, jossa naiset odottivat muiden naistyön toimintamuotojen alkamista, sopivat keskenään tapaamisia tai osallistuivat tukipisteen tapahtumiin kuten esimerkiksi naisten hemmottelupäiviin. Tukipiste oli perusta naistyön muille toimintamodoille ja se oli naistyön alin porras. Se edusti matalan kynnyksen nais erityistä toimintaa, joka oli avoinna kaikille naisille. Toimintaan pystyivät osallistumaan kaikkein huonokuntoisimmatkin naiset eikä heidän osallistumiseensa asetettu vaatimuksia: naiset saivat olla siinä kunnossa kuin olivat. Tukipisteelle pääsi kävelemään kuka tahansa nainen ja sieltä pääsi koska tahansa halutessaan ulos. Oikeastaan ainoat rajoitukset olivat, ettei sinne saanut tuoda mukanaan miehiä eikä siellä saanut aiheuttaa suurempaa häiriötä. Tukipiste oli eriytymättömästi elämään kohdentuvaa palvelua, jossa nähtiin naisten arki. Naiset saattoivat tulla tukipisteelle sen takia, että pääsivät kadulta lämpöiseen sisätilaan tai paikkaan, jossa saivat olla rauhassa ja mahdollisesti nukkua. Naiset saattoivat olla päihtyneitä, sekavanolaisia, heidän mielialansa saattoivat muuttua hetkessä tai he saattoivat olla ihan hiljaa, puhumattomia tai omissa ajatuksissaan.

Oli naisia, jotka poikkesivat vain hetkeksi tukipisteelle. He saattoivat kuitenkin pysähtyä juttelemaan kanssani tai suostua pikaiseen haastatteluun. Monelle naiselle tukipiste edusti paikkaa, johon he tulivat yksinäisyyttään ja saattoivat olla siellä koko päivän. Naisilla saattoi olla paikka asuntolassa tai oma asunto, mutta he kaipasivat ympärilleen elämää, ääniä, sosiaalisia suhteita ja tekemistä, ilmaista kahvia tai päivän lehteä. He kävivät säännöllisesti tukipisteellä, jotkut jopa päivittäin. Oli myös naisia, joille tukipiste edusti ainoaa paikkaa, johon he itse vapaaehtoisesti

halusivat tulla. Kannustimena oli se, että työntekijöiden avustuksella pystyi hoitamaan arjen asioita, kuten virastoissa käyntiä tai apteekissa asiointia.

Tukipisteellä kävi monia naisia, jotka eivät halunneet keskustella kanssani juuri sillä hetkellä, kun itse ehdotin. Puhuin heidän kanssaan myöhemmin, sitten kun he itse lähestyivät minua. Oli myös monia naisten kohtaamisia, joita en nauhoittanut. Nämä kohtaamiset olivat kuitenkin tärkeitä ymmärrykseni kannalta. Itselleni tukipiste oli naistyön toimintamuodoista haastavin. Välillä oli hetkiä, jolloin ei tuntunut tapahtuvan mitään. Välillä oli useampia tilanteita käynnissä yhtä aikaa. Naisten kunto vaihteli suuresti ja koskaan ei voinut etukäteen tietää, millainen päivä oli tulossa. Esimerkiksi yhtenä aamuna asumisyksikössä asunut nainen tuli käymään tukipisteellä, lähinnä kertomaan työntekijöille kuulumisiaan ja katsomaan, keitä naisia tukipisteellä oli. Nainen oli hyvällä tuulella, kertoi vitsin ja hyviä uutisia, hänen piti tavata poikansa iltapäivällä. Sama nainen tuli iltapäivällä uudestaan, hän oli itkuinen ja päihtynyt ja haastoi muille tukipisteen naisille riitaa. Työntekijä alkoi selvittää asiaa, ja paljastui, että nainen oli riidellyt poikansa kanssa ja sovittu tapaaminen kaupungilla oli peruuntunut. Lopulta työntekijä lähti viemään naista asumisyksikköön lepäämään.

Tukipiste oli naistyön toimintamuodoista se, jossa pystyin parhaiten seuraamaan arjen käytäntöjä. Muissa toimintamuodoissa osallistuin vain tiettyihin hetkiin. Ymmärsin ensimmäisen kenttäjaksoni alussa, kuinka tukipisteellä päivät ja hetket vaihtelivat sen mukaan, keitä naisia siellä kävi ja mitä tarpeita heillä milloinkin oli. Työntekijät olivat naisia varten. Jos tukipisteelle tuli väsynyt nainen, hänet ohjattiin nukkumaan. Jos naisella oli tarvetta asioiden hoitamiseen, työntekijä saattoi auttaa asunnon etsimisessä, raha-asioissa tai lääkkeiden haussa. Oli myös mahdollista, että tukipisteelle tuli nainen olematta vuorovaikutuksessa kenenkään kanssa. Naiset tulivat tukipisteelle monesta eri syystä. Naiset saivat olla rauhassa tai tarvittaessa saivat sitä palvelua, mitä halusivat. Jos joku nainen alkoi riehua, huutaa tai uhkailla, työntekijät ohjasivat hänet sivummalle, alkoivat keskustella hänen kanssaan ja tarvittaessa lähtivät viemään häntä muualle. Seuraavassa kenttäpäiväkirjaotteessa kuvaan tukipisteen yhtä päivää.

Yhdeksän jälkeen saapui ensimmäinen nainen tukipisteelle. Työntekijä kertoi naisen asuvan talon yläkerrassa asumisyksikössä ja käyvän aamuisin tukipisteellä kahvilla. Nainen ei jaksanut osallistua haastatteluun. Hän alkoi kuitenkin kertoa itsestään. Hetken kuluttua tukipisteelle saapui toinen nainen. Selvisi, että naiset olivat sopineet tapaavansa tukipisteellä ja olivat lähdössä yhdessä kaupungille hoitamaan asioita. Myöhemmin tukipisteelle saapui lisää naisia. Yksi nainen kävi tukipisteellä juomassa kahvia eikä puhunut kenellekään, yksi nainen tuli tietokoneelle tekemään asuntohakemusta ja kaksi naista kävivät hakemassa uusia vaatteita. Iltapäivällä oli viisi naista yhtä aikaa ja selvisi, että heistä kaksi asui asumisyksikössä. Toinen

nainen tuli työntekijälle selvittämään edellisen päivän tilannetta, jossa hän oli riitaantunut naapurinsa kanssa ja hakannut naapurin seinää nyrkillä. Nainen kertoi, että tänään oli parempi päivä ja hän aikoi osallistua loppuviikolla tukipisteellä järjestettävään naisten hemmottelupäivään, johon sisältyi kynsien lakkausta ja mahdollisuus hiustenleikkuuseen. Iltapäivällä tukipisteelle tuli nainen koiransa kanssa. Hän oli selvästi asioinut ennenkin, sillä työntekijä toi koiralle ruokaa. Menin istumaan naisen viereen ja kerroin tutkimuksestani. Nainen kertoi, ettei hän tänään jaksaa haastattelua, mutta voisi osallistua joku toinen päivä. Nainen kertoi, että oli käynyt sukupuolienkorjausleikkauksessa ja naisten tukipiste oli tällä hetkellä ainoa paikka, jossa hän tykkäsi käydä koiransa kanssa.

Otteesta selviää, miten tukipiste edusti monenlaista virallisen sektorin ulkopuolista toimintaa ja mahdollisti minulle epävirallisen, hiljaisen tiedon (Latvus ym. 2006, 136). Hiljainen tieto liittyy ihmisten kokemuksiin ja tunteisiin. Marginaalissa elävien naisten hiljainen tieto on poikkeuksellisen tärkeää, jotta tilanteita voi tulkita naisten selviytymisen ja selviytymättömyyden näkökulmasta, siitä mitkä ovat jokaisen naisen toimintamahdollisuudet (ks. esim. Hänninen 2007b, 107). Kauempaa katsottuna monella naisella oli samanlainen elämäntilanne, mutta läheltä katsottuna naisten selviytymisessä oli eroja, mikä selittyy naisten erilaisina tilanteina ja henkilökohtaisena toimintakykynä (Hänninen 2007b, 107).

Tukipisteellä työntekijöiden ja naisten välillä näkyi syvä luottamus. Työntekijät olivat nähneet, kuulleet ja tunteneet sitä todellisuutta, jossa tukipisteellä asioivat naiset elivät (Latvus ym. 2006, 136). Voi ajatella, että vaikka työntekijät olivat eri asemassa kuin asunnottomat naiset, heillä oli kuitenkin jaettu ymmärrys naisten kanssa siitä, mitä on olla asunnoton nainen erilaisissa pääkaupunkiseudun palvelujärjestelmissä. Muutamalla pidempiaikaisella työntekijällä ja naisella oli kymmenien vuosien pituinen yhteinen historia. Oli naisia, jotka olivat seuranneet työntekijöitä, vaihtaneet paikkaa työntekijän perässä, esimerkiksi asuntolasta toiseen. Nyt nämä naiset asioivat työntekijöiden perässä tukipisteellä. Esimerkiksi yhden työntekijän ja naisen kohtaamisen jälkeen ihmettelin, miten työntekijä osasi toimia niin niukan vuorovaikutuksen perusteella. Minun silmissäni nainen oli lähinnä nyökytellyt ja vastannut työntekijälle hyvin lyhytsanaisesti. Työntekijän kertoessa naisen elämäntarinaa, minulle avautui naisen tilanne. Naisella oli suuri luottamus siihen, että tukipisteen työntekijä on hänen viimesijainen auttajansa. Silloin kun nainen oli oikein huonossa kunnossa, hän tuli pyytämään apua, jotta työntekijä ohjaisi hänet sairaalaan. Työntekijä kertoi, kuinka naisen koko elämä oli ollut vuoristorataa, siirtymistä sairaalan ja kodin välillä ja työntekijä oli keskeinen toimija siinä välissä.

Tukipiste oli paikka, jossa minun ei tarvinnut käydä alkuneuvotteluja paikastani. Minun oli helppo olla tukipisteellä viettämässä aikaani. Monia naisia tapasin päivittäin. Työntekijät tulivat

myös tutuiksi, he kertoivat toimintansa ohella työskentelytavoistaan, asunnottomien naisten tilanteesta, palvelujärjestelmistä sekä yksittäisiin asiakasprosesseihin liittyvistä onnistumisista ja vaikeista tilanteista. Tukipisteellä tunsin olevani lähellä arjen kohtaamisia, ja monesti vain havainnoin ja kuuntelin sitä, mitä työntekijät ja naiset puhuivat. Minusta kuuntelijan rooli oli suuri luottamuksen osoitus niin työntekijöiltä kuin asiakkailta. Naiset puhuivat minulle avoimesti asioistaan, arjestaan, elämänvaiheistaan, rikollisesta toiminnastaan ja esimerkiksi aiheuttamistaan häiriöistä naistyön toimintamuodoissa. Damian Zaitch (2002, 14) ja Jussi Perälä (2011, 45) pohtivat sitä, miksi ihmiset haluavat kertoa tutkijalle huumekaupasta. Molemmat tutkijat tulevat siihen tulokseen, että ihmiset haluavat tutkijan avulla kertoa elämänsä tarinaa. Asia mietitytti minua itseänikin. Tuntui, että monesti naiset vain odottivat minun reaktioitani kertoessaan seksuaalisesta hyväksikäytöstä, väkivallasta, vankilatuomiosta tai muusta yksittäisestä tilanteesta. Kerran juttelin yhden naisen kanssa pitkään ja sovimme haastattelun seuraavalle päivälle. Naisen lähdettyä tukipisteeltä, työntekijä tuli kertomaan minulle, ettei naisen tarina pidä paikkaansa. Se on kuitenkin se tarina, jonka nainen haluaa kaikille kertoa. Nainen oli kertonut minulle asuneensa veneiden alla ja harjoittaneensa rikollista toimintaa. Työntekijä kertoi, kuinka nainen halusi tarinansa avulla saada kunnioitusta muilta asunnottomilta naisilta.

Antti Weckroth (2006, 44) ja Jussi Perälä (2011, 45) kertovat siitä, kuinka etnografiseen aineistonkeruuseen liittyy aina tietty kaupankäynnin elementti; tutkittavat kertovat tutkijalle valitsemallaan tavalla jotakin henkilökohtaisesta elämästään ja odottavat oikeutetusti tästä vastapalveluksia. Tukipisteellä kohtasin näitä tilanteita. Kaksi naista kysyi minulta, lainaisinko heille rahaa. Vastasin etten voi tehdä sitä tutkijana. Yksi nainen alkoi tuoda minulle myynnissä olevia käsitöitään. Ilmoitin, etten voi ostaa mitään, koska tehtäväni on olla naistyössä keräämässä aineistoa. Yhden haastattelun jälkeen sanoin naiselle, että hänellä on aivan ihana talvitakki. Nainen vastasi, että varastanko sinullekin.

Lähtökohtaisesti tukipiste loi puitteet, jossa minun oli helppo kohdata naisia. Luottamuksellisen suhteen rakentamista edesauttoi se, että olin tukipisteellä päivittäin ja näennäisesti vietin siellä vain aikaani. Monelle naiselle määrityin harmittomaksi tutkijaksi, jonka kanssa ei jaettu arjen käytäntöjä, minulta ei kysytty neuvoa tai apua. Kuitenkin kipuilin sen kanssa, millaisen suhteen rakennan naisten kanssa, joilla oli taustalla asunnottomuutta ja usein päihde- ja mielenterveysongelmia. Ensiksi arvioin sitä, oliko naisen tilanne sellainen, että häntä oli mahdollista lähestyä. Tein arviota siitä, oliko nainen kykenevä haastatteluun, muistaako hän asian jälkikäteen ja miten hän reagoi haastattelukysymyksiin. Toiseksi mietin sitä, tuoko haastattelu esiin naisen elämässä

joitakin muistoja, ikäviä asioita tai jäsenyykö hänen elämänsä uudella tavalla niin, että haastattelu aiheuttaa hänelle vahinkoa.

Kuten kenttäpäiväkirjaote tuo esiin, monet naiset olivat hyvin yksinäisiä ja he kiinnittyivät minuun, vaikka he tiesivät minun olevan paikalla vain rajallisen ajan. Nämä naiset olisivat halunneet viettää kanssani enemmän aikaa kuin se oli mahdollista. Mietin usein sitä, mitä rajaamiseni ja sanomiseni ”ei nyt” teki naisille, jotka lähestyivät minua innokkaina ja olivat toiveikkaita siitä, että nyt heillä olisi mahdollisuus kertoa tärkeistä asioista. Perustelin toimintaani sillä, että minun oli tehtävä rajauksia, jotta voisin saada mahdollisimman monipuolisen kuvan asiakkauksien merkityksistä. Jos en ollut varma siitä, oliko haastateltavani nainen siinä kunnossa, että hän ymmärsi haastattelun, siirsimme haastattelun seuraavaan päivään. Rajanvetoni näkyi siinä, että ne naiset, joita haastattelin, olivat aina valikoituja. Osa tukipisteelle käyneistä naisista oli niin päihtyneitä ja keskittymiskyvyttömiä, että heitä ei ollut mielekästä haastatella. Myös työntekijät ohjeistivat minua, jos he tiesivät naisen tilanteen olleen sellainen, ettei hän ollut kykenevä haastatteluun. Seuraavassa kenttäpäiväkirjaotteessa kuvaan naista, jota en koskaan haastatellut, vaikka saimme luotua sellaisen suhteen, että aina tavatessamme keskustelimme naisen elämästä ja eri asunnottomuuden vaiheista.

Asumisyksikössä asuva nainen tuli kovaan ääneen tukipisteelle. Hän oli ollut samassa talossa olevassa miesten asumisyksikössä ja omien sanojensa mukaan juomassa venäläistä viinaa. Hän kertoi olevansa aivan sekaisin ja huuteli ohi mennessään muille naisille. Tämä sai aikaan sen, että tukipisteellä olleet kolme naista poistuivat paikalta. Nainen huusi minullekin, että mitä siellä tuijotat, etkö ole ennen nähnyt tällaista naista. Huomasin, kuinka itse poistuin vaistomaisesti toiseen tilaan. Yksi työntekijä jäi juttelemaan naisen kanssa ja yritti ohjata naista asumisyksikköön omaan asuntoonsa nukkumaan.

Ote kertoo siitä, kuinka tukipisteellä tilanteet vaihtelivat hetkessä. Jo yhden naisen häiriköivä käyttäytyminen saattoi saada aikaan sen, että tilasta tuli rauhaton ja meluisa, jolloin osa tukipisteellä asioineista naisista poistui paikalta. Kovaääniset päihtyneet naiset olivat myös minusta pelottavia enkä tiennyt miten heidän kanssaan tulisi toimia. Monet huumeita käyttävät naiset olivat hyvinkin huonossa kunnossa. Se, että heillä ei ollut hampaita tai he eivät olleet peseytyneet aikoihin, ei tuntunutkaan enää niin merkitykselliseltä. Kuitenkin tutkijana koin haasteelliseksi tutustua naisiin, joiden ajattelin olevan siinä kunnossa, että he eivät enää seuraavassa hetkessä muista kohtaamistamme.

Tukipisteellä haastattelut rakentuivat arjen tilanteiden keskellä. (ks. liitteet 1 ja 2; haastattelukysymykset 1. ja 2. kenttäjaksolla) Ensimmäisellä kenttäjaksolla haastattelin naisia

ollen kiinnostunut siitä, miten he määrittivät tukipisteen. Yritin jokaisessa haastattelussa kysyä tähän näkökulmaan liittyviä kysymyksiä, vaikka muutoin naiset saivat vapaasti keskustella haluamistaan asioista. Huomasin, että monet naiset olivat siinä kunnossa, että he jaksoivat osallistua haastatteluun vain hetken. Haastattelut saattoivat olla lyhyitä, kestäen vain 15 minuuttia. Naiset itse sanoivat herkästi, että nyt saa riittää tai kertoivat olevansa väsyneitä, jolloin sammutin nauhurin. Sammutettuani nauhurin naiset saattoivat jäädä juttelemaan ja he vapautuivat keskustelemaan samoista asioista uudella tavalla.

Tukipisteen haastatteluissa on kuultavissa niin oma tutkijan ääneni kuin haastateltavien naisten ääni. Ymmärrän haastattelukertomukset meidän molempien osapuolien yhdessä rakentamiksi (Mishler 1986, 50–55). Vaikka esitin naisille vain muutaman kysymyksen, he usein tarkensivat kysymyksiä ja kysyivät mitä oikein tarkoitan. Toisaalta useampi nainen aloitti haastattelun kertomalla kokemuksiaan Tampereesta, koska tiesivät minun tulevan Tampereen yliopistosta. Varsinkin tukipisteellä haastateltavat naiset olivat siinä kunnossa, että minun oli tärkeää antaa tilaa heidän omalle äänelleen. Välillä heidän keskustelunsa poukkoili asiasta toiseen, mutta vastasin usein ”mm”, ”joo” tai ”niin” toivoen heidän kuitenkin jatkavan aiheesta. En halunnut keskeyttää heidän kertomuksiaan vaan halusin osoittaa, että kuuntelen, olen läsnä ja he voivat vapaasti jatkaa kerrontaansa.

Se, että tein haastattelut tukipisteen toimintojen lomassa, oli merkityksellistä. Taustalla oleva toiminta näkyi haastatteluissa. Aina välillä haastattelut keskeytyivät, koska taustalla asioineet tukipisteen naiset huutelivat väliin. Tilanteet vaihtuivat, välillä naiset hakivat lisää kahvia ja keksiä, ja sitten haastattelu jatkui. En olisi saanut naisia pysähtymään, istumaan alas ja keskustelemaan muualla kuin tukipisteen tiloissa, sillä monet naisista olivat levottomia. Minun oli tutkijana helppo osoittaa naisille haastattelupaikaksi tukipisteen rauhallisempi nurkkaus ja sopia, että haastattelu kestää naisten jaksamisen ja kiireen mukaisesti. Itse haastattelutilanteissa naiset käyttivät monenlaista viestintää; osoittivat käsillään tiloja, puhuivat paikoista ja ihmisistä lempinimillä, ääntelivät ja kommentoivat asioista niin, etten olisi ymmärtänyt kokonaisuutta muuten kuin olemalla läsnä tilanteissa.

Toisella kenttäjaksolla haastattelin naisia samalla tavalla kuin ensimmäisellä kenttäjaksolla. Olin kiinnostunut siitä, miten naiset määrittivät tukipisteen nais erityyisen toiminnan tai minkä takia he kävivät tukipisteellä. Haastattelu tapahtui samalla tavalla toiminnan lomassa ja naiset saivat vapaasti keskustella haluamistaan asioista. Toinen haastattelukerta oli minulle helpompi. Olin luonut moneen naiseen suhteen jo ensimmäisellä kenttäjaksolla ja naiset olivat minulle tuttuja.

Naiset tiesivät kuinka toimia ilmoittaessani tutkimuksestani ja toiveistani haastatella heitä. (ks. liite 2 haastattelukysymykset 2. kenttäjaksolla.)

Tukipisteen työntekijöiden haastattelut olivat täydentäviä. Työntekijöiden haastatteluiden tarkoituksena oli auttaa rakentamaan kokonais kuvaa tukipisteen asiakkuuksien merkityksistä. Halusin selvittää, minkälaisena tukipisteen asiakkuudet merkityksellistyivät työntekijöiden näkökulmasta. Pidempiaikaisilla työntekijöillä oli kymmenien vuosien kokemus työskentelystä asunnottomien parissa ja heidän kauttaan oli mahdollista saada ymmärrys siitä, miten naiset olivat kiinnittyneitä naistyöhön. Työntekijöillä oli ymmärrys naistyön palveluketjusta sekä asiakkuuksiin liittyvistä onnistumisista ja epäonnistumisista organisaation näkökulmasta. (ks. liitteet 1 ja 2; haastattelukysymykset 1. ja 2. kenttäjaksolla.) Haastattelujen lisäksi kirjoitin tukipisteellä kenttäpäiväkirjaa molempien kenttäjaksojen ajan sekä kirjasin ylös havainnoimiani työntekijöiden ja naisten vuorovaikutustilanteita.

4.3 Harrastamassa valmennuskeskuksessa

Valmennuskeskuksessa osallistuvan havainnoijan rooliani leimasi toiminnallisuus: askartelin, ompelin, kävelin ryhmässä ja vierailin museoissa. Olin ja tein yhdessä valmennuskeskuksessa asioivien naisten kanssa. Toiminnan lomassa keskustelin ja haastattelin naisia. Olin jo ennen valmennuskeskukseen menoa kuullut tukipisteellä asioivilta naisilta, että osa heistä osallistuu myös valmennuskeskuksen toimintaan. Yksi tukipisteellä haastattelemistani naisista kertoi tavoitteekseen osallistua valmennuskeskuksen toimintaan, kunhan hän pystyisi pitämään päihteettömän päivän ja jaksaisi toimia ryhmässä. Se oli useammankin tukipisteellä asioineen naisen tavoite, mutta monelle se tuntui ainakin tässä hetkessä saavuttamattomalta.

Ennen valmennuskeskukseen menoa olin sopinut työntekijöiden kanssa osallistumisestani ryhmätoimintoihin, kuten kädentaitoon, kulttuurikävelyyn ja liikuntaryhmään. Nämä olivat kaikille naisille avoimia ryhmiä, joihin voi osallistua kuka tahansa pääkaupunkiseudulla asuva nainen. Naisen piti vain sitoutua useammaksi tunniksi päihteettömään ryhmätoimintaan. Valmennuskeskuksessa toimi myös suljettu ryhmä, jossa naisten omaa kuvaa rakennettiin ja tallennettiin valokuvin ja maalauksin. Työntekijät arvioivat, että siinä tutkijan läsnäolo olisi häiritsevää.

Valmennuskeskuksen toiminta oli tavoitteellista. Projektin mallin mukaisesti asiakkaina olleet naiset osallistuivat ensin yksilöohjaukseen, jonka jälkeen tavoitteena oli löytää jokaiselle naiselle sopiva ryhmätoiminta. Ryhmätoiminnan ohella naisten oli mahdollista jatkaa yksilöohjauksessa.

Yksilöohjauksessa työntekijä ja asiakas kartoittivat yhdessä naisen tarpeita ja työelämävalmiuksia muun muassa etsimällä avoimia työpaikkoja, tekemällä työhakemuksia, kartoittamalla erilaisia harrastemahdollisuuksia tai harjoittelemalla esimerkiksi tietokoneen käyttöä.

Valmennuskeskus sijaitsi naisten tukipisteen vieressä. Ovesta avautui yksi suuri tila, joka oli sisustettu kotoisasti. Keskellä tilaa oli iso pöytä ja sen ympärillä tuoleja. Sivuilla oli ompelukone, tietokone ja piano. Ikkunalaudalla oli viherkasveja ja tila oli koristeltu erilaisin askarteluin. Ison tilan takana avautui ovi pieneen tilaan, joka oli varattu työntekijöille. Siellä oli kaksi tietokonetta ja kahvinkeitin.

Kädentaidoissa oli paikalla askarteluohjaaja sekä valmennuskeskuksen työntekijä. Työntekijät tervehtivät naisia etunimiltä ja naiset menivät omille paikoilleen ison pöydän ääreen. Kaksi naista jatkoi työskentelyä vanhojen töiden parissa. Muut naiset kuuntelivat päivän teemana olevaa decoupage -tekniikalla koristeltuja kukkaruukkuja. Naisten aloitettua työskentely, kerroin tutkimuksestani ja mahdollisuudesta haastatteluun. Useampi nainen nyökkäsi. Yksi naisista kertoi tulevansa yksilöajalle tekemään työhakemuksia. Toinen nainen kertoi lapsenlapsestaan, jolle hän aikoi tehdä ruukun lahjaksi. Yksi nainen kertoi olevansa poliittisesti aktiivinen ja kertoi jakavansa kadulla esitteitä. Naiset olivat selvästi innoissaan kädentaidoista ja jaksoivat työskennellä koko ajan. Kaksi naista keskittyi hiljaa työhönsä, mutta vastasivat aina tarpeen tullen työntekijöiden kysymyksiin. Askarteluohjaaja keskittyi töiden ohjaamiseen, työntekijä jutteli naisten kuulumisia sekä samalla sopi aikoja yksilöohjauksiin. Työntekijä kertoi toiminnan ohessa muista ryhmistä, jotka olivat käynnissä tai olivat alkamassa. Työntekijä mainosti perjantain ryhmää, jossa tehtäisiin retki museoon ja sanoi, että sinne on vasta muutama ilmoittanut. Lopussa osa naisista siirtyi toiselle puolelle tukipisteelle ja muut lähtivät pois.

Kenttäpäiväkirjaotteesta selviää, kuinka valmennuskeskuksen ryhmien toiminnallisuus vaikutti sekä työntekijöiden että naisten kohtaamisiin, mutta myös omaan olemiseeni. Martyn Hammersley ja Paul Atkinson (1995, 55–57) toteavat, että tutkijan tunteet sisältävät usein tärkeää informaatiota ilmiöstä. Minun oli helppoa toimia naisten kanssa ryhmissä, sillä askartelu ja museoissa käyminen, ovat myös itselleni luontaisia asioita. Toiminnan ohella oli helppo keskustella näyttelyistä tai askartelutekniikoista. Naisten taustalla oli usein ollut asunnottomuutta tai vaikeita elämänvaiheita, mutta he olivat niistä selviytyneet ja moni tuli valmennuskeskukseen harrastamaan jotakin, pois kodin yksinäisyydestä.

Valmennuskeskuksessa naiset eivät tulleet niin lähelle minua kuin tukipisteellä. Naisilla ei ollut sellaisia arkipäivän avun tarpeita kuin tukipisteellä asioineilla naisilla. Naisten ei ollut mahdollista vain poiketa valmennuskeskuksessa. Sen sijaan valmennuskeskuksessa noudatettiin suunniteltua

viikko-ohjelmaa, joka rytmittyi erilaisiin maksuttomiin toiminnallisiin ryhmiin tai naisten yksilöohjauksiin. Naiset toivat haastatteluissa esiin, kuinka he kävivät harrastamassa valmennuskeskuksen toiminnallisissa ryhmissä. Työntekijöille toiminta näyttäytyi kuitenkin ammattimaisena. Ajatuksena oli, että yksilötapaamisilla kartoitetaan naisten elämäntilanne ja sen jälkeen naiset osallistuvat ryhmämuotoiseen toimintaan.

Valmennuskeskuksen yleinen tunnelma oli rauhallinen. Ryhmissä oli usein keski-ikäisiä tai sen ylittäneitä naisia, joista moni oli lopettanut päihteiden käytön. Heillä oli joko asunto asumisyksikössä tai oma asunto ja heillä oli asiat jollain tavalla järjestyksessä. Voi ajatella, että ryhmätoiminnoissa naiset halusivat jotain sisältöä ja tekemistä päiviinsä. Yksilöohjauksessa kuitenkin kehitettiin naisten työelämävalmiuksia, vaikka monella naisella työelämä tuntui kaukaiselta ajatukselta. Naiset keskustelivat toiminnan ohella elämästään ja toiminnan tarkoituksena olikin tarjota vertaistukea naisille. Naiset tulivat valmennuskeskukseen vapaaehtoisesti ilman etukäteisilmoittautumista tai sitoutumista.

Allaine Cerwonka (2007, 154) on määritellyt etnografisen aineistonkeruun mahdollisuudeksi ymmärtää maailmaa. Myös minulle tutkijana valmennuskeskus oli aivan eri maailma kuin tukipiste, vaikka tilat sijaitsivat fyysisesti vierekkäin. Asiakkuuksien merkitykset rakentuivat aivan eri tavoin. Olin tietoinen siitä, että kaikki toimintani, ei vain kukkaruukkujen ja korurasioiden askartelu tai ulkona kävely naisten kanssa, vaan myös kaikenlainen sanaton viestintä vaikuttivat vuorovaikutukseeni naisten kanssa ja aineistonkeruuseeni (ks. esim. Ranta-Tyrkkö 2010, 59). Ensimmäisillä kerroilla ryhmissä olleet naiset kertoivat minulle innokkaina ryhmien arjen käytäntöjä ja opettivat minulle toimintatapoja. Naiset olivat hyvin tietoisia valmennuskeskuksen sosiaalisesta järjestyksestä ja kertoivat minulle asioita niin kuin ryhmän ulkopuolisille jäsenille arjen käytännöistä kerrotaan.

Valmennuskeskuksessa havainnoin niin toiminnallisia ryhmiä kuin yksilöohjausta. Kiinnostukseni oli lyhyissä työntekijöiden ja naisten välisissä vuorovaikutustilanteissa, joita oli helppo havainnoida rauhallisessa ympäristössä. Tilanteista riippuen pystyin kirjoittamaan muistivihkooni lyhyitä episodeja tai lauseita, jotka liittyivät tapahtumiin. Haastattelujen tekeminen oli helppoa, koska olin tavannut monet naiset jo tukipisteellä ja ryhmiin osallistui vain pieni määrä naisia (2–10 henkilöä), joten naiset tulivat nopeasti tutuiksi. Jo ensimmäisillä tapaamiskerroilla haastattelin kaikki ne naiset, jotka olivat kiinnostuneita osallistumaan tutkimukseeni. Kuitenkin naisten oli mahdollista jatkaa haastattelua myöhemmin ja keskustella asiakkuuksien merkityksistä kenttäjaksojen loppuun asti. Sovin haastattelut joko ennen ryhmätoimintojen alkua tai niiden loputtua. (ks. liitteet 1. ja 2; haastattelukysymykset 1. ja 2. kenttäjaksolla.)

Minun ei tarvinnut tehdä samanlaista valikointia haastateltavien suhteen kuin tukipisteellä. Haastattelut kestivät keskimäärin 30 minuuttia. Naiset jaksoivat keskittyä haastatteluihin, mutta olivat hieman malttamattomia keskustelemaan esimerkiksi ennen ryhmätoiminnan alkua. Kysyin valmennuskeskuksen naisilta samat kysymykset kuin tukipisteen naisilta, mutta muuten naiset saivat puhua vapaasti. Kaikilla haastattelemillani naisilla oli kokemuksia asunnottomuudesta, mutta asunnottomuudesta oli saattanut olla jo aikaa. Osa naisista arvioi toimintamuotoja sekä tukipisteen että valmennuskeskuksen osalta, yksi nainen oli osallistunut myös valmentavaan ja kuntouttavaan koulutukseen. Ne naiset, jotka olivat olleet myös tukipisteen asiakkuudessa, halusivat pääsääntöisesti tehdä eron tukipisteellä käyviin päihtyneisiin naisiin. Valmennuskeskuksen kahta työntekijää haastattelin molempien kenttäjaksojen lopussa. (ks. liitteet 1 ja 2; haastattelukysymykset 1. ja 2. kenttäjaksolla.)

Tutkijana koin, että osallistuvana havainnoijana en kokenut niin ristiriitaisia tunteita kuin ollessani tukipisteellä. Olin innokas toimintoihin osallistuja ja pohdin omaa objektiivisuuttani valmennuskeskuksessa, aivan kuten Tea Torbenfeldt Bengtson (2012, 56–57) omassa etnografisessa aineistonkeruussaan. Minun tehtävänäni oli ymmärtää asiakkuuksien merkityksiä, ja oma toiminnallisuuteni oli väline näiden merkitysten löytämiseksi ja ymmärtämiseksi. Toiminnallisuuteni sai aikaan sen, että ymmärsin myös itse olevani luomassa asiakkuuksien merkityksiä (ks. esim. Schwandt 2000, 195). Esimerkiksi havainnoidessani tilanteita saatoin osallistua naisten välisiin keskusteluihin, kävellessäni naisten kanssa olimme samanaikaisesti liikkeessä ja puhuimme monenlaisista asioista.

Sain myös käyttöni työntekijöiden valmennuskeskuksen toiminnan ajalta kirjoittaman päiväkirjan. Päiväkirja on tutkimuksessani merkityksellinen, koska työntekijöiden arjen kokemukset määrittävät sitä, miten he merkityksellistivät suhteitaan naisiin. Päiväkirja lisää ymmärrystä asiakkuuksien merkityksistä projektimaisessa ympäristössä. Thomas A. Schwandin (2000, 196) mukaan ymmärrys on elettyä. Itselleni oli merkityksellistä, että nimenomaan työntekijät ehdottivat päiväkirjan käyttöä tutkimuksessani. Työntekijät olivat pitäneet päiväkirjaa oma-aloitteisesti ammatillisesta lähtökohdasta, mutta sitä ei käytetty virallisena dokumenttina tai systemaattisena organisaation päivärapporttina. Tutkimukseni osana työntekijät saivat päiväkirjalle merkityksen. Luvan päiväkirjojen käyttöön sain organisaation eettiseltä toimikunnalta. Työntekijät toimittivat minulle päiväkirjan sähköisessä muodossa projektin päättyttyä. Päiväkirjan dokumentit toimivat yhden artikkelini empiirisenä aineistona.

4.4 Opiskelemassa valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa

Osallistuvana havainnoijana koin olevani valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa ”ulkopuolinen osallistuja”. Olin ollut ensimmäisellä kenttäjaksolla jo pari viikkoa ja viettänyt aikaani muissa naistyön toimintamuodoissa ennen kuin osallistuin valmentavaan ja kuntouttavaan koulutukseen. Mary Douglas (2003, 41) määrittää ulkopuolisuutta kokevan etnografisen aineistonkeruun sisältävän tuntemuksen ”matter out of place” ja samanlaista ulkopuolisuutta koin valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa. Yksi syy siihen voi olla passiivinen osallistumiseni koulutukseen, tunneilla istuin hiljaa ja havainnoin. Koulutus oli diakoniaopiston tiloissa, luokkahuoneessa, jossa opettaja oli edessä ja naiset istuivat takana. Ryhmässä oli yhdeksän naista ja opettaja. Jos naisilla oli asiaa, he viittasivat, muuten opettaja opetti edessä matematiikkaa, äidinkieltä, kieliä ja työelämätaitoja. Kenttäpäiväkirjassa olen kuvannut ensimmäisen päivän tunnelmia seuraavasti:

Luokassa oli pulpetteja rivissä ja opettaja seiso i edessä. Ensimmäinen tunti oli matematiikkaa. Tunnin aluksi selvisi, että osa naisista ei ollut ehtinyt tehdä tehtäviä. Yhden naisen lapsi oli ollut kipeänä ja toisella naisella oli ollut miesystävän kanssa muuta ohjelmaa. Yksi nainen istui levottomasti ja liikehti jatkuvasti ja nainen hänen takanaan hermostui asiasta valittaen opettajalle. Yksi nainen oli ollut jo useamman päivän poissa tunneilta ja naiset epäilivät, palaako hän vielä kurssille.

Iltapäivällä kulttuurikävelyä. Opettaja oli tehnyt kartan, kohteet ja tehtävät, joihin piti kävellä ja ratkaista annetut kysymykset. Tarkoituksena oli kävellä läheisen lammen ympäri ja tutustua kulttuurikohteisiin. Opettaja muodosti naisista kolmen hengen ryhmät ja osallistuin yhden ryhmän toimintaan. Kävellessämme keskustelimme siitä, miten naiset olivat tulleet valmentavaan ja kuntouttavaan koulutukseen. Yksi nainen kertoi avoimesti päihdetaustastaan ja käyvänsä korvaushoidossa. Yksi nainen kertoi olevansa kiinnostunut työskentelemään lasten kanssa. Palattuamme luokkaan kävimme läpi eri ryhmien tuotoksia. Kaikki ryhmät olivat tehneet annetut tehtävät. Sovimme yhden ryhmääni kuuluneen naisen kanssa haastattelun seuraavalle viikolle ennen tunnin alkua.

Kenttäpäiväkirjaotteesta selviää, kuinka luokka ympäristönä ja sen sosiaalinen järjestys, opettaja-oppilassuhde, saivat aikaan sen, että istuin oppitunneilla hiljaa ja kirjasin ylös havainnoimiani vuorovaikutustilanteita. Tarkoitukseni oli ymmärtää läsnäoloni kautta valmentavan ja kuntouttavan koulutuksen asiakkuuksien merkityksiä ja siinä samalla tehdä itseni naisille tutuksi. Ajattelin, että läsnäolollani naisten luottamus minuun tutkijana kasvaa ja haastatteluiden tekeminen on helpompaa. Toiminnallinen ohjelma, kuten otteessa esiin tuleva kulttuurikävely,

olivat poikkeustilanteita. Kulttuurikävely oli kuitenkin itselleni merkityksellinen, sitä kautta tutustuin heti ensimmäisenä päivänä moneen naiseen. Muuten yritin tutustua naisiin ja keskustella heidän kanssaan ennen ja jälkeen oppituntien, jolloin tein myös haastattelut.

Valmentava ja kuntouttava koulutus oli monelle naiselle vaativa. Kuten kenttäpäiväkirjanotteesta selviää, oli naisia, joiden oli vaikea saada tehtyä annettuja tehtäviä tai joille tuli tunneilta poissaoloja. Koulutus oli intensiivinen, kesti muutaman kuukauden ja naisten piti sitoutua tietynlaiseen päivärytmiin, tehtävien tekemiseen sekä oman harjoittelupaikan etsimiseen. Naisten piti olla motivoituneita hankkimaan työpaikka tai opiskelupaikka ja oppitunneilla tehtiin muun muassa työhakemuksia, etsittiin avoimia työpaikkoja ja harjoiteltiin työhaastattelutilanteita. Luokkatilanteissa naisten piti olla hiljaa, jotta kaikkien oli mahdollista keskittyä tehtävien tekoon. Toisaalta myös kaikilta naisilta kysyttiin vuorotellen tehtävistä eli naisten piti keskittyä tunneilla annettuihin tehtäviin.

Valmentavaan ja kuntouttavaan koulutukseen osallistuneet naiset määriteltiin toipuneiksi ja kuntoutuneiksi, ja luokkatilanteissa he näyttäytyivät ja halusivat olla pärjääjiä. Kuitenkin, kuten otteen kulttuurikävely osoittaa, monet naiset määrittivät itsensä taustansa mukaan, oli huostaan otettujen lasten äiti, korvaushoidossa käyvä nainen ja väkivaltaisesta parisuhteesta toipuva nainen. Siksi halusin myös erottautua opettajasta, olla ”ulkopuolinen”, istua naisten lähellä ja ottaa naisiin kontaktia, jotta ymmärtäisin heidän määrittämiään asiakkuuksien merkityksiä (Torbenfeldt Bengtson 2012, 55).

Paul Atkinson ym (2008, 33) kirjoittavat etnografisen aineistonkeruun mahdollistavan tietynlaisten kokonaisuuksien ymmärtämisen, ja näin tulkitsen tapahtuneen valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa. Naiset avautuivat haastatteluissa elämästään, vaiheistaan ennen koulutusta ja siitä, mitä he ajattelevat tulevaisuudestaan. Esimerkiksi kaksi koulutukseen osallistunutta naista kertoivat, kuinka he olivat jo aiemmin keskeyttäneet koulutuksen ja olivat tulleet koulutukseen uudelleen. Naiset kertoivat, etteivät aiemmin kyenneet sitoutumaan läsnäolopakkoon ja harjoittelupaikassa olemiseen. Tähän asiaan osasin kiinnittää huomiota haastatteluiden perusteella ja näin, kuinka monet naiset liikehtivät tunneilla ja heidän oli vaikea keskittyä opiskeluun usean tunnin ajaksi. Samalla aloin ymmärtää sitä, miksi opettaja muistutti naisia aika ajoin siitä, että kurssimaiseen työskentelyyn oli sitouduttava, eikä poissaoloja saanut tulla liikaa – samoin itse oli aktiivisesti etsittävä oma harjoittelupaikkansa.

Vaikka koin itseni tutkijana passiiviseksi ja aika ajoin ulkopuoliseksi, olivat naisten haastattelut antoisia. Ne olivat ajallisesti pidempiä kuin muissa toimintamuodoissa kestäen 30–45 minuuttia. Monella naisella oli kokemuksia muista naistyön toimintamuodoista, tukipisteestä ja

valmennuskeskuksesta. Varsinkin tukipisteen pitkäaikaisimmat työntekijät olivat naisille tuttuja. Haastateltavista naisista suurin osa oli ollut asunnottomana ainakin jossakin elämänvaiheessa ja päihteiden käyttöä oli ollut jokaisella haastateltavalla. (ks. liitteet 1 ja 2; haastattelukysymykset 1. ja 2. kenttäjaksolla.)

Ensimmäisellä kenttäjaksolla selvitin haastatteluiden avulla sitä, miten naiset kokivat valmentavan ja kuntouttavan koulutuksen ja millaisia kokemuksia heillä oli naistyön muista toimintamuodoista (liite. 1 haastattelukysymykset 1. kenttäjaksolla). Naisia oli ryhmässä yhdeksän ja haastatteluun oli halukkaita osallistumaan puolet. Toisella kenttäjaksolla olin kiinnostunut nais erityisyydestä ja sen merkityksestä valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa käyville naisille (liite 2. haastattelukysymykset 2. kenttäjaksolla). Myös tällä kertaa haastatteluun oli halukkaita osallistumaan puolet. Naisten valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa oli yksi työntekijä, joka toimi opettajana. Haastattelin häntä molempien kenttäjaksojen lopussa selvittäen asiakkuuksien merkityksiä.

4.5 Työntekijän vieressä asumisyksikössä

Osallistuvana havainnoijana toimin naisten asumisyksikössä hyvin erilailla kuin muissa naistyön toimintamuodoissa. Keskeinen syy siihen oli se, että asumisyksikössä asui 28 naista omissa asunnoissaan. Minun piti tutkijana kunnioittaa naisten yksityisyyttä. Ratkaisin aineistonkeruuni niin, että vietin aikaani asumisyksikön yhteisissä tiloissa sekä tukipisteellä. Pääasiassa kuljin työntekijän vierellä erilaisissa tilanteissa, joissa naiset tarvitsivat käytännön apua tai jaoin työntekijän rinnalla naisille ruokaa. Tapasin naisia perjantaisin asumisyksikön viikkokokouksissa. Kokouksiin osallistuivat lähes kaikki asumisyksikössä asuneet naiset. Naisten asumisyksikkö sijaitsi samassa talossa naisten tukipisteen ja valmennuskeskuksen kanssa, hissi vei asumisyksikön 5. ja 6. kerrokseen. Tukipisteen työntekijät olivat myös asumisyksikön työntekijöitä.

Asumisyksikön naiset asioivat ja hoitivat käytännön asioita alakerrassa tukipisteellä ja monet naiset osallistuivat valmennuskeskuksen toiminnallisiin ryhmiin. Naiset tarvitsivat asumiseensa tehostettua tukiasumista. Heidät määriteltiin pitkäaikaisasunnottomiksi, koska asunnottomuus oli pitkittynyttä tai oli vaarassa pitkittyä. Monella asumisyksikössä asuneella naisella oli päihteiden käyttöä sekä erilaisia fyysisiä ja psyykkisiä sairauksia. Seuraavassa kenttäpäiväkirjan otteessa kuvaan ensimmäistä päivääni asumisyksikössä.

Ensimmäisenä aamuna menin työntekijän kanssa ylös hissillä naisten asumisyksikköön.

Asumisyksikkö oli kahdessa kerroksessa. Pitkät käytävät olivat täynnä asuntojen ovia. Kerroksen

päässä oli parveke ja yhteistilana keittiö, jossa oli perusvarusteet, muun muassa jääkaappi. Keittiössä oli pöytä ja sen ympärillä tuoleja. Naisten asunnot olivat yhden huoneen kokoisia, joissa oli keittiönurkkaus ja erillinen kylpyhuone. Ensiksi menimme koputtamaan yhteen ovista. Kyseinen asukas oli pyytänyt työntekijän herättämään, jotta hän varmasti ehtii sovitulle ajalle lääkäriin. Kävimme samalla myös tyhjässä asunnossa, johon oli juuri muuttamassa uusi asukas. Työntekijä kertoi, että naiset olivat valittu kerrokseen niin, että toisessa kerroksessa asuivat rauhallisemmat ja vanhemmat naiset, jotka olivat vuosia asuneet asuntoloissa. Uudet ja nuoremmat naiset asuivat toisessa kerroksessa.

Iltapäivällä tukipisteelle tuli asumisyksiköstä naisia. Yksi nainen kertoi tulevansa usein alakertaan juomaan kahvia ja kutomaan sukkaa. Toinen asumisyksikössä asunut nainen halusi tulla keskustelemaan työntekijän kanssa valvotun tapaamisen järjestämisestä. Työntekijä muistutti, että naisen oma sosiaalityöntekijä oli tulossa seuraavalla viikolla ja hänen kanssaan pitäisi puhua naisen raha-asioista. Kaksi asumisyksikön naista tuli yhtä aikaa tukipisteelle, toinen heistä tuli esittelemään uutta kampaustaan ja tekoturkistakkiaan. Työntekijät kehuivat hänen uusia vaalennettuja hiuksiaan ja kysyivät naiselta hänen takkinsa alkuperää, joka oli kuulemma lahja hänen miesystävältään. Työntekijä kertoi, kuinka nämä kaksi naista olivat hyvin aktiivisia asumisyksikössä asuvia naisia ja heitä näkyi päivittäin tukipisteellä.

Iltapäivällä kävin yhdessä työntekijän kanssa asumisyksikössä. Työntekijä kertoi, että hän oli käynyt jo useamman kerran kyseisessä asunnossa sen siivottomuuden vuoksi. Työntekijä oli tehnyt naisen kanssa sopimuksen, että joko he siivoavat sitä yhdessä tai sitten sinne pyydetään siivoaja paikalle. Työntekijän mukaan nainen myös helposti vie toisten naisten ruoka-annoksia mukanaan ja myös siitä pitäisi puhua hänen kanssaan. Työntekijä koputti ovelle useamman kerran, avasi avaimella oven, eikä asunnolla ollut ketään. Työntekijä sanoi, että hän palaa asiaan myöhemmin.

Kenttäpäiväkirjaotteet kuvaavat sitä, kuinka työntekijät ja asumisyksikössä asuneet naiset olivat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Asumisyksikön naisilla oli monenlaisia tarpeita, joihin työntekijät pyrkivät vastaamaan. Työntekijöiden tavoitteena oli turvata naisten asuminen ja he kävivät naisten asunnoissa muun muassa herättämässä naisia, viemässä heille lääkkeitä, hakemassa heitä johonkin toimintaan tai palveluun tai tarkistamassa, että naiset ovat kunnossa ja asunnot pysyvät siisteinä. Koska työntekijät olivat vahvasti naisten arjessa mukana, minun oli helppo tutustua naisiin kulkemalla työntekijöiden rinnalla. Olin passiivinen osallistuja ja annoin työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukselle paljon tilaa. Tervehdin aina naisia ja kerroin olevani tutkija ja kysyin luvan havainnointiin.

Johanna Hurtig (2003, 56) kirjoittaa havainnointinsa tapahtuneen niin, että hän oli läsnä, mutta samalla jätti ammatillisen suunnitelman toteuttamisen työntekijöille. Näin myös itse yritin tehdä, yritin sanoa jotain yleistä naisen asunnosta tai tunnistaa naisen, jos olimme jo aiemmin tavanneet esimerkiksi tukipisteellä. Yritin olla sopivasti taustalla, mutta muutaman kerran naiset kysyivät, miksi minä aina vain kirjoitan vihkooni. Yritin ottaa katsekontaktin naisiin ja hymyillä naisille työntekijöiden ja naisten vuorovaikutuksen aikana. Amanda Coffeyn (1999, 73) mukaan ilmeet, eleet, katseen suuntaaminen, hymy ja valppaus ovat tapoja olla läsnä osoittaen samalla valikoitua ja rajoitettua läsnäoloa.

Etnografisen aineistonkeruun aikana tein sen havainnon, että naisten asiakkuuksien merkitykset vaihtelivat tilanteittain. Haastatellessani naisia he saattoivat kertoa elämästään ja asiakkuudestaan asumisyksikössä eri lailla kuin olin havainnoinut työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutustilanteessa tai miten nainen oli toiminut tukipisteellä tai valmennuskeskuksen ryhmässä. Esimerkiksi yhdessä haastattelutilanteessa nainen oli ystävällinen ja rauhallinen. Hän kertoi, kuinka halusi olla päihteetön lastensa takia ja kertoi ystäväystyneensä muiden asumisyksikössä asuneiden naisten kanssa. Kuitenkin työntekijän ja naisen välisissä vuorovaikutustilanteissa nainen oli monesti äreä ja teki selvää rajanvetoa työntekijään. Tukipisteellä asioidessaan naisella oli toisenlainen rooli, hän oli kovaääninen tarinankertoja.

Uskon, että työntekijöiden vieressä oleminen toi itselleni uudenlaisen ymmärryksen asiakkuuksien merkityksistä. Koin olleeni monessa tilanteessa työntekijöiden ammatillisten pohdintojen jakaja ja peili (Hurtig 2003, 60). Työntekijöiden arkea oli toimia naisten portinvartijoina: he ohjasivat päihtyneitä naisia kotiin, olivat selvittämässä naisten välisiä riitoja, rajasivat naisten vieraita, tukivat naisten menoa katkolle tai sairaalaan tai järjestivät naisille perhetapaamisia. Näistä tilanteista rakentui monenlaisia konflikteja, joiden jälkeen työntekijät halusivat keskustella ajatuksistaan ja kokemuksistaan. Uskon, että nämä keskustelut syvensivät paitsi omaa ymmärrystäni, myös työntekijöiden luottamusta minua kohtaan.

Muutama vanhempi asumisyksikössä asunut nainen viihtyi omassa asunnossaan. Ainoa mahdollisuuteni tavata heitä oli kulkea työntekijän vierellä hänen käydessään naisen kotona. Seuraava kenttäpäiväkirjaote kertoo siitä, miten tukipisteellä tapahtunut työntekijän ja asiakkaan välinen konflikti vuorovaikutuksen aikana heijastui myös minun ja naisen väliseen suhteeseen.

Uusi nainen oli muuttanut asumisyksikköön. Oli sovittu yhteinen palaveri naisen, työntekijän ja naisen sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteena oli täyttää asumisen suunnitelma -lomake. Yhtäkkiä nainen suuttui työntekijälle ja poistui kesken palaveria. Nainen käyttäytyi lähtiessään uhkaavasti ja huusi minulle ”olet samaa sakkia kuin nuo muut enkä halua osallistua mihinkään

tutkimukseen”. Aina kun olen nähnyt hänet, hän huutaa jo valmiiksi, ettei aio osallistua yhteenkään haastatteluun emmekä ole päässeet keskusteluissa sen pidemmälle.

Ote kuvaa sitä, kuinka työntekijän ja naisen kohtaaminen vaikutti myös minun ja naisen väliseen suhteeseen. Konfliktitilanteessa nainen merkityksellisesti minut työntekijöiden asemaan, vaikka minulla ei ollut valtaa tai mahdollisuutta pakottaa häntä noudattamaan institutionaalisia sääntöjä (ks. esim. Torbenfeldt Bengtson 2012, 55). Konfliktitilanteessa nainen vastusti vahvasti työntekijöitä ja sillä oli seurausta myös tuleviin vuorovaikutustilanteisiin. Nainen oli epäileväinen myös minua kohtaan ja hän osoitti sen myös seuraavissa kohtaamisissamme. Hän toi epäilyksensä julki ja kertoi minun olevan häntä vastaan ja työntekijöiden puolella. Tämä oli ainoa kerta etnografisen aineistonkeruuni aikana, jolloin nainen merkityksellisesti asiakkuussuhteensa kontrollin ja epätasa-arvon kautta (ks. esim. Smith 2007, 223).

Ote kuvaa myös sitä, miten nainen oli epäluuloinen naistyön työntekijöitä kohtaan ja samalla myös minua kohtaan. Nainen kertoi työntekijöille, miten hän oli elämässään pettynyt ja tullut petetyksi moneen kertaan. Nainen ei luottanut minuun niin, että olisin voinut häntä haastatella. Aina kohdatessamme toisemme asumisyksikön käytävillä hän sanoi minulle jotakin ikävää tai tuhahti minulle perään. Kuitenkin lähtiessäni toiselta kenttäjaksolta hän kysyi minulta ystävällisesti, joko olen lähdössä pois. Vaikka suhteeni naiseen jäi etäiseksi, ajattelen sen olleen naiselle jollakin tavalla merkityksellinen. Toinen esimerkki kertoo vastakkaisesta suhteesta. Tapasin asumisyksikössä asunutta naista lähes päivittäin. Hän kertoi houkutellessa muita asumisyksikössä asuneita naisia tutkimukseeni ja kysyi minulta päivittäin tutkimukseni etenemisestä. Hän kertoi minulle monenlaisia tarinoita itsestään ja toi näytille valokuviaan. Lähtiessäni toiselta kenttäjaksolta itselleni tuli tyhjä oli, näenköhän naista enää koskaan, sillä hänen ystävällisyytensä oli koskettanut minua syvästi.

Asumisyksikkö oli oma maailmansa, jota en olisi voinut ymmärtää muuten kuin olemalla arjessa läsnä. Naisilla oli selvästi keskinäinen hierarkia, oli kovaäänisiä naisia, jotka puhuivat monen naisen puolesta. Oli myös naisia, jotka halusivat eristäytyä naisten yhteisöstä ja asua omassa asunnossa ilman vuorovaikutusta muihin naisiin. Huomasin välillä, että minun oli vaikea erottaa toisistaan tukipisteen ja asumisyksikön toimintaa. Monet asumisyksikön naisista olivat myös tukipisteen asiakkaita. Myös tukipisteen ja asumisyksikön työntekijät olivat samoja.

Asumisyksikössä asuneiden naisten haastattelut suoritin tukipisteellä tai asumisyksikön yleisissä tiloissa. Naisten haastattelut olivat verrattain lyhyitä, kestivät noin 15 minuuttia. (ks. liitteet 1 ja 2; haastattelukysymykset 1. ja 2. kenttäjaksolla.) Naisilla oli taustalla monenlaisia ongelmia. He olivat rauhattomia, usein menossa johonkin tai tulossa jostakin. Muistan yhdenkin

haastattelun, jonka tein tupakkapaikalla, ulkona parvekkeella kadun meluisien äänien kuuluessa taustalla. Haastateltavan naisen mukaan se oli ainoa paikka, jossa hän pystyi rauhoittumaan ja keskittymään.

4.6 Tutkimuksen aineistot

Tutkimukseni aineistolle on tyypillistä moniaineisuus, mikä on rikastuttanut analyysimahdollisuuksiani. Aineiston moninaisuus syntyy ensiksi siitä, että olen kerännyt aineistoa naistyön kaikista toimintamuodoissa (tukipiste, valmennuskeskus, valmentava ja kuntouttava koulutus sekä asumisyksikkö). Niissä jokaisessa oli omat arjen käytäntönsä, jotka olen edellä sekä myös artikkeleissani tuonut ilmi. Toisena aineiston moninaisuutta kasvattavana tekijänä on ollut etnografinen aineistonkeruumenetelmäni, osallistuvana havainnoijana oleminen, jota olen täydentänyt haastatteluilla, työntekijöiden päiväkirjalla sekä kenttäpäiväkirjalla. Valtaosan havainnoinnista olen kirjannut käsin. Havainnointini on ollut tukemassa laaja-alaista ymmärrystä tutkimastani ilmiöstä ja tallentunut muistiini erilaisina pieninä tarinoina kohtaamistani vuorovaikutustilanteista. Moniaineisuus on tuonut esiin erilaisia näkökulmia asiakkuuksien merkityksistä naistyössä. Yhtäläisyyksien lisäksi se on tuonut näkyviin arjen käytännöissä ilmeneviä asiakkuuksien merkitysten eroja ja ristiriitaisuuksia.

Haastattelujen toteutusta ohjasivat laadullisen haastattelututkimuksen yleiset periaatteet ja eettiset ohjeet. (ks. liite 3. suostumus tutkimukseen osallistumisesta.) Haastattelin 16 naista kahteen kertaan, joista neljällä naisella oli kokemuksia kaikista naistyön toimintamuodoista. (ks. liitteet 1 ja 2; haastattelukysymykset 1. ja 2. kenttäjaksolla.) Haastatteluja tehdessä olen soveltanut sensitiivisen haastattelututkimuksen lähtökohtia siten, että haastattelut ovat tapahtuneet naisten ehdoilla: he valitsivat tiedon tuottamisen ajan, paikan, muodon ja laajuuden sekä heillä oli mahdollisuus keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa (Laitinen & Uusitalo 2007, 316, 318). Tutkittaessa sensitiivisiä aiheita, on kuitenkin mahdotonta ennakoida, mitä tutkimukseen osallistuneille tapahtuu, kun he muistelevat kokemuksiaan (ks. esim. Laitinen & Uusitalo 2007; Rosenblatt 2014). Tukeudun sensitiiviseen haastattelututkimukseen myös siinä mielessä, että olen tunnistanut naisten vaikeat elämäntilanteet ja niihin kytkeytyvien sensitiivisten ja arkojen aiheiden käsittelyn (ks. esim. Väyrynen 2007, 54).

Minulle tutkimani asunnottomat naiset ovat enemmän kuin asiakkaita, haastateltavia tai tutkittavia ja kutsunkin heitä pääasiassa naisiksi. Monet tutkijat (Doucet & Mauthner 2008, 333; Granfelt 1998, 24; 2000, 106; Satka ym. 2005, 12) ovat korostaneet empatian, yhteisymmärryksen

ja vastavuoroisuuden merkitystä haastattelutilanteessa. Riitta Granfeltin mukaan kosketetuksi tuleminen on ydin tavoiteltaessa toisen ihmisen tapaa tulkita elämäänsä ja antaa sille merkityksiä. Tätä kosketetuksi tulemistä tavoittelin itsekin lähestyen naisia empaattisesti (Granfelt 1998, 28). Haastatellessaan seksuaalisesti hyväksikäytettyjä naisia ja miehiä Merja Laitinen tulkitsi empaattisuuden tarkoittavan kauhistelun sijaan aitoa kuuntelemista ja kerrotun jakamista – inhimillistä kohtaamista (Laitinen 2004, 64). Hän kirjoittaa haastattelun syvyyden olevan riippuvaista tutkijan virittyneisyydestä. Myös itse tunnistin sen, että olen keskeinen tekijä rakentamaan luottamuksellista suhdetta haastateltavan kanssa. Vain luottamuksellisen suhteen kautta naisille avautui tilaa kertoa elämästään ja naistyön asiakkuuksistaan haluamallaan tavoilla. (ks. liitteet 1 ja 2; haastattelukysymykset 1. ja 2. kenttäjaksolla.)

Ymmärrän, että haastattelutilanteissa sekä haastateltava että minä haastattelijana rakensimme yhdessä haastattelua. Aluksi nostin esiin teeman, josta keskustelumme lähti liikkeelle ja naiset saivat vapaasti kertoa niitä merkityksellisiä asioita, joita he liittivät naistyön asiakkuuksiin. Naisten antaman merkitykset johtivat siihen, että esitin jatkokysymyksiä ja syvensin teemaa. Toteutin haastattelut kuten Ulla Jokela (2011, 61) kuvaa diakoniatyön asiakkaille tekemiään haastatteluja; haastattelu alkoi tietystä teemasta, mutta siinä oli tilaa muullekin reflektiolle. Tulkintani mukaan haastatteluissa oli myös etnografisen ja kokemuksiä keräävän kerronnallisen haastattelun piirteitä (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 12). Naiset merkityksellistivät asiakkuuksiaan suhteessa aiempiin kokemuksiinsa ja elämänvaiheisiinsa. Naiset halusivat haastatteluiden avulla kertoa minulle tarinan itsestään. Naiset saattoivat kertoa haluamansa elämäntarinan, lapsuuden traumansa, nuoruuden villeytensä, aikuisuuden vaikeat elämäntilanteensa sekä käännekohtansa eri elämänvaiheilla, hyvinkin syvällisesti. Haastateltavat naiset kertoivat avoimesti päihteiden käytöstään, ihmissuhdeongelmistaan ja kokemastaan tai tekemästään väkivallasta. (ks. liitteet 1 ja 2; haastattelukysymykset 1. ja 2. kenttäjaksoilla.)

Monet haastateltavat naiset olivat pohtineet ja jäsentäneet elämänsä eri vaiheita. Useasti olin vain kuulija. Monesti naiset määrittivät elämänsä sisältäneen parempia ja huonompia jaksoja tai kausia. Huonoon jaksoon saattoi sisältyä monenlaisia ongelmia. Esimerkiksi yksi nainen kertoi, kuinka hän päihtyneenä lähti usein asumisyksiköstä kadulle, viihtyi kadulla olevien asunnottomien kanssa, muuttui väkivaltaiseksi ja tarvittaessa noudatti rikollista elämäntapaa. Sitten hän muutaman päivän, viikonkin jälkeen, palasi takaisin asumisyksikköön ja vaihtoi elämäntapaansa. Jokela (2011, 64) mainitsee, kuinka osalle diakoniatyön asiakkaista haastattelutilanteet olivat terapeutteja. Ihmiset saivat kertoa kipeistäkin kokemuksistaan ja tutkija tarjosi heille ymmärrystä.

Oma taustani sosiaalityöntekijänä varmasti vaikutti suhtautumiseeni naisten kertomuksiin, oli luontevaa antaa naisille tilaa kertoa itsestään.

Naistyön työntekijöiden haastattelut olivat tärkeitä mahdollisimman kattavan ja monipuolisen kuvan saamiseksi asiakkuuksien merkityksistä. Koska tarkastelin asiakkuuksien merkitysten rakentumista vuorovaikutuksessa, oli tärkeää kuulla kumpaakin vuorovaikutuksen osapuolta. Työntekijöiden kanssa tekemäni haastattelut olivat enemmän teemahaastattelun tyyppisiä (ks. esim. Eskola & Suoranta 1998, 88–90), esitin heille kysymyksiä, joihin he vastasivat. Työntekijät kertoivat omasta taustastaan ja ammatti-identiteetistään sekä naistyön keskeisistä periaatteista ja arjen kohtaamisista. Työntekijöiden haastatteluissa minun oli mahdollista kysyä havainnoimistani tilanteista ja yksityiskohdista. Usein työntekijöiden ideologiset puheet siitä, mitä diakoniatyö on tai sen pitäisi olla, muuttuivat keskustelussa puheeksi arkisista käytännöistä. Tukipisteen ja valmennuskeskuksen työntekijät (5 henkilöä) olivat lähihoitajia tai sosionomeja. Valmennuskeskuksen työntekijät (2 henkilöä) olivat diakoni ja sosionomi. Valmentavan ja kuntouttavan koulutuksen työntekijä oli taustaltaan opettaja. Suurin osa työntekijöistä oli valmistunut diakoniaopistosta tai diakonia-ammattikorkeakoulusta ja he olivat työskennelleet organisaatiossa pidempään, osa vaihtanut organisaation sisällä työpaikkaa. Kaikkia työntekijöitä haastattelin kahteen kertaan kenttäjaksojen lopussa.

Aineistonkeruuni pohjautui ajatukselle siitä, että havainnoin kaikkea mitä ympärilläni tapahtuu. Olen kerännyt havainnoituja vuorovaikutustilanteita kaikista naistyön toimintamuodoista. Havainnot kirjasin käsin. Aineiston tarkkuus edellytti kompromisseja, kirjasin työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutustilanteita käsin niin nopeasti ja tarkasti kuin siinä tilanteessa pystyin. Havaintoja tehdessäni tein valintoja siitä, mikä minusta näytti sillä hetkellä tärkeältä ja merkitykselliseltä (Holliday 2007, 64). Merkitsin niin tarkasti tapahtumien kuvauksen kuin pystyin, käyttäen avainsanoja, kysymyksiä tai tärkeitä tunteita lauseita. Jälkikäteen täydensin muistiinpanojani esimerkiksi kuvaamalla sitä, mitä tapahtui ennen ja jälkeen vuorovaikutustilanteen.

Ymmärrän, että myös havainnot ovat syntyneet ja niistä on neuvoteltu vuorovaikutuksessa minun sekä työntekijöiden ja naisten kanssa (ks. esim. Jokela 2011, 59). Havainnotkaan eivät ole neutraaleja, objektiivisia totuuksia, vaan yhteistyössä syntyneitä (D’Cruz & Jones 2004, 119). Havainnoinnin avulla minun on ollut mahdollista nähdä, miten tunteita herättävää ja moniulotteista työntekijöiden ja naisten vuorovaikutus oli. Naiset purkivat vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa omaa pahaa oloaan, tuskaansa, huoliaan, ilon aiheita ja tulevaisuuden suunnitelmiaan. Havaintojen avulla sain kiinni yhdestä oleellisesta ilmiön ulottuvuudesta: tunnetason

kokemuksesta (Laitinen 2004, 80). Työntekijän ja naisten vuorovaikutusten tunnetasoa en olisi voinut tavoittaa haastattelujen avulla. Monet havainnot puolestaan syventyivät haastatteluissa, koska olin ollut mukana arjen tilanteissa ja osasin esittää kysymyksiä tilanteista ja hetkistä, joita olin nähnyt.

Aineistona olen käyttänyt myös työntekijöiden kirjoittamaa päiväkirjaa valmennuskeskuksen ajalta. Päiväkirja aineistona mahdollisti asiakkuuksien pidempiaikaisten merkitysten tarkastelun työntekijöiden näkökulmasta. Päiväkirja on merkittävä dokumentti siitä, miten työntekijöiden ja naisten välinen vuorovaikutus on institutionalisoitunut naistyössä ja taustalla näkyy esimerkiksi projektimaisen työskentelyn haasteet (ks. esim. Holliday 2007, 71). Vaikka olen kiinnostunut asiakkuuksien rakentumisesta vuorovaikutuksessa, on päiväkirjan avulla mahdollista osoittaa, kuinka hallinnolliset käytännöt ja tulostavoitteet ovat työntekijän näkökulmasta esillä myös vuorovaikutustilanteissa. Päiväkirja tuo esiin myös marginaalissa elävien naisten elämään liittyvää hiljaista tietoa, naisten asiakkuuksiin liittyviä onnistumisia ja epäonnistumisia ja naisten pitkäaikaisia ongelmia.

Itselleni kenttäpäiväkirjalla on suuri merkitys, vaikka se on näkyvästi esillä vasta tässä yhteenvedossa. Aineistonkeruun aikana se on toiminut reflektoinnin välineenä ja olen voinut kirjoittaa siihen kaikenlaisia tuntemuksiani. Itselleni oli tärkeää saada jäsenettyä suhdettani naisiin sekä kirjoittaa auki tilanteita, joita olin havainnut. Monesti ne olivat asioita, joista en voinut keskustella kenenkään kanssa, ainakaan tutkijan näkökulmasta. Kenttäpäiväkirja on kulkenut työni mukana kaikki nämä vuodet. Kenttäpäiväkirja on ollut artikkeleideni taustalla, näkynyt kirjoittamissani analyseissa ja pohdinnoissa. Se on toiminut myös välineenä, jonka avulla olen pystynyt lisäämään omaa ymmärrystäni tutkimastani ilmiöstä. Kenttäpäiväkirjan ohella on mainittava vielä organisaation eri työntekijöiden ja naisten kanssa käymäni epäviralliset keskustelut. Näillä keskusteluilla on ollut suuri merkitys naistyön kokonaisuuden ymmärtämiseksi. Taulukkoon kaksi olen tiivistänyt kaikki edellä kuvaamani tutkimuksen aineistotyypit määrineen sekä sen, missä toimintamuodoissa ne ovat syntyneet ja mitä aineistoja olen kussakin artikkelissa ja yhteenvedossa käyttänyt.

Taulukko 2. Tutkimuksessa keräämäni empiirinen aineisto ja aineistojen käyttö eri artikkeleissa

Aineisto	Toimintamuodot	Määrä	Tutkimuksessa käytetyt aineistot
Asiakkaiden ja työntekijöiden haastattelut	Kaikissa naistyön toimintamuodoissa	7 työntekijän ja 39 naisen haastattelut. 16 naista haastateltu kahteen kertaan.	Asiakkuuden moninaisuus - artikkeli: 17 naisen haastattelua kaikista naistyön toimintamuodoista. Asiakkuus palveluketjussa - artikkeli: 22 naisen ja 7 työntekijän haastattelua kaikista naistyön toimintamuodoista
Havainnoidut, käsin kirjatut vuorovaikutustilanteet	Kaikissa naistyön toimintamuodoissa	231 kpl työntekijöiden ja naisten välisiä vuorovaikutus-episodeja	Asiakkuus vuorovaikutuksessa - artikkeli: 76 kpl vuorovaikutusepisodeja asumisyksikön asiakkaista
Työntekijöiden päiväkirja valmennuskeskuksen toiminnasta	Valmennuskeskus	2,5 vuoden ajalta 100 sivua konekirjoitettua tekstiä	Projektin elinkaarimainen asiakkuus -artikkeli: ajankohtina 21.3.–21.9.2005 ja 18.3.–18.9.2007 yhteensä 20 sivua
Kenttäpäiväkirja	Kaikissa naistyön toimintamuodoissa	Kahden kuukauden kenttäjakson ajalta yhteensä 85 käsin kirjoitettua sivua	Kaikissa artikkeleissa kontekstoivana tausta-aineistona ja yhteenvedon luvussa otteita kenttäpäiväkirjasta
Havainnointi	Kaikissa naistyön toimintamuodoissa	Kahden kuukauden kenttäjakson ajalta	Kaikissa artikkeleissa kontekstoivana tausta-aineistona

4.7 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen etiikkaa olen pohtinut tutkimusprosessin aikana, suunnittelusta ja aineistonkeruusta raportointiin asti (ks. esim. Väyrynen 2007, 54; Kuula 2006, 21). Ennen tutkimuksen aloitusta mietin, millaisia tuntemuksia tutkimukseni herättää asunnottomissa naisissa. Herätänkö monesti haavoittuneissa naisissa kipeitä, henkilökohtaisia ja arkaluontoisia muistoja? Mietin kysymystä erityisesti siksi, että monilla naisilla oli takanaan rankka menneisyys. Naistyöhön tullessaan he

olivat jo siinä tilanteessa, että he olivat kykeneviä tulemaan johonkin paikkaan, sisätilaan muiden kanssa. Pelkonani oli, että tutkimukseni saattaisi herättää naisissa jotakin sellaista, joka tahtomattani satuttaa heitä ja laukaisee heidän aiemmat traumaattiset kokemuksensa.

Toinen, itseäni askarruttanut kysymys oli se, että tutkimukseni lähtökohtana oli tehdä näkyväksi jotakin sellaista, joka oli sanomatonta. Halusin tutkimukseni avulla tuoda esiin asunnottomien naisten äänet, kokemukset, näkemykset ja merkitykset (ks. esim. Törrönen 2005, 15–16). Tutkimusta aloittaessani ymmärsin sen, että naistyössä, samassa tilassa jaettu todellisuus, ei välttämättä ole sama minulle kuin naisille. Sanna Väyrynen (2007, 52) on ratkaissut asian tulkitsemalla tutkimansa naiset ”tietäjinä”, joilla on kokemuksellista tietoa, josta he kertovat tutkijalle. Merja Laitinen (2004, 56) kutsuu puolestaan tutkimukseensa osallistuneita ”kanssatutkijoiksi”. Tutkimukseni tavoitteena ei ole olla asunnottomien naisten ”kaikuna”, tuoda heidän kokemuksensa esiin mahdollisimman autenttisesti. Sen sijaan tavoitteenani on laajentaa ja syventää ymmärrystä ilmiöstä – tuoda esiin jotakin sellaista, mitä naiset ja työntekijät eivät arjestaan käsin pysty tavoittamaan. (Granfelt 1998, 16.) Ymmärrän, että minulla tutkijana on ollut valta määrittää sitä, mitkä asiat aineistosta nostan esiin. Olen jättänyt oman kädenjälkeni jokaiseen tutkimuksen vaiheeseen ja tehnyt tietoisia ja tiedostamattomia valintoja.

Olen tutkijana pyrkinyt vastaamaan refleksiivisyyden vaatimukseen tutkimuksen eri vaiheissa (ks. esim. Rastas 2007, 68). Refleksiivisyys ei tarkoita sitä, että luettelen aineistonkeruuseen ja analysointiin liittyviä eettisiä periaatteita. Sen sijaan tulkitsen sen olevan tutkijan ja aineiston välistä vuoropuhelua. Koko tutkimusprosessin ajan olen tuntenut eläväni naistyössä keräämäni aineiston kanssa niin, etteivät kirjoittamani sanat ole pystyneet kertomaan tai kuvaamaan sitä kaikkea, mitä olen nähnyt tai kokenut. Vuonna 2007 menin kenttäjaksoille sillä ajatuksella, että näen, kuulen ja opin, minkä jälkeen palaan kirjoittamaan tutkimusraporttia. Suunnitelmat eivät kuitenkaan edenneet näin, sillä kokemukseni kenttäjaksoilla mullistivat ajatteluni suuresti. En osannut asettua kenttäjaksojen jälkeen tutkijaksi, vaan koin, että minun pitää saada lisää työ- ja elämäkokemusta ennen kuin voin ymmärtää naistyöhön liittyviä asiakkuuksien merkityksiä. Tein uudenlaisia valintoja, siirryin sosiaalityöntekijäksi asiakastyöhön, keskeytin hetkeksi väitöskirjan teon ja perustin perheen. Nämä tekemäni valinnat etäännyttivät minut aineistosta ja samalla epävarmuuteni siitä, tunnistanko naistyön merkityksiä, hälveni.

Kentällä ollessani ja aineistoa kerätessäni monet seikat alkoivat näyttäytyä tutkimuseettisinä kysymyksinä. Sukeltaessani naisten maailmaan, sain samalla kuulla, nähdä ja huomata paljon eettisiä kysymyksiä. Varsinkin havainnoimiani työntekijöiden ja naisten välisiä vuorovaikutus-tilanteita kirjatessani pohdin sitä, onko oikein kirjata ylös arjen kohtaamisia, joissa olin kuin

huomaamatta osallisena. Kuitenkin kaikki osapuolet olivat tietoisia tutkimuksestani ja siitä, että kuljin koko ajan ruutuvihon ja kynän kanssa. Jussi Perälä (2011, 43) on kuvannut havainnoinnin vaikeuteen liittyviä hetkiä, olla samanaikaisesti hetkessä ja kirjata muistiinpanoja. Toinen tutkimuseettinen kysymys oli se, että usein naiset vain ilmestyivät eteeni. He kertoivat tarinoitaan ilman että haastattelin tai kirjasin niitä ylös. Myös työntekijöiden keskinäiset kohtaamiset tai heidän keskinäiset keskustelunsa asiakastilanteiden jälkeen olivat sellaisia, että niitä olisi ollut mahdotonta kirjata muistiin.

Haastatteluja tehdessä mietin monia eettisiä kysymyksiä. Osallistuivatko naiset tutkimukseeni siksi, että he mahdollisesti tapasivat minua päivittäin ja kokivat osallistumisen velvollisuudekseen? Ymmärsivätkö kaikki haastattelemanı naiset tutkimuksen eettiset periaatteet? Vaikka yritin kertoa kaikille tutkimukseen osallistuneille naisille tarvittavan informaation tutkimuksestani, he tuntuivat harvoin kuuntelevan tai osoittavan siihen kiinnostusta (ks. esim. Torbenfeldt Bengtson 2012, 64). Miten minä tutkijana pystyn arvioimaan naisten kunnon? Varsinkin tukipisteellä monet naisista olivat päihtyneitä (vrt. Nousiainen 2013). Tea Torbenfeld Bengtson (2012, 64) puhuu sensitiiviseen tutkimukseen liittyvästä ”eettisestä strategiasta” ja sellaista minäkin toteutin. En sanoita sitä strategiaksi, lähinnä eettisiin kysymyksiin pohjautuviksi arjen valinnoiksi. Eettiset valinnat tarkoittivat minulle tilannetajua.

Minun oli tehtävä arjen valintoja hetkessä. Jos esimerkiksi naisen puhe muuttui sekavaksi, hän näytti väsyneeltä tai keskittymiskyvyttömältä niin ehdotin, että jatketaan haastattelua jonakin toisena päivänä. Usein myös naiset itse arvioivat omaa tilaansa ja sanoivat jo ennen haastattelun alkua, että nyt on tullut kaljoiteltua tai tänään väsyttää tavanomaista enemmän. Oli myös naisia, jotka haastattelun aikana kertoivat haluavansa nimensä tai valokuvansa itsestään näkyviin. Antti Weckroth (2006, 44) määrittelee tällaisiin ehdotuksiin sisältyvän kaupankäynnin elementin; tutkittavat kertoivat tutkijalle jotakin henkilökohtaisesta elämästään, ja odottivat vastapalveluksia tutkijalta. Itse ratkaisin asian ilmoittamalla kaikille, että kenenkään henkilötiedot eivät tule näkyviin. Vastapalveluksena tarjosin kenttäjaksojen lopuksi kaikille naisille kahvit, mutta muuten yritin olla tekemättä vastapalveluksia.

Naistyö oli ainutlaatuinen palvelukokonaisuus Suomessa: helposti tunnistettava, asiakaskunta rajattu ja varsinkin työntekijöitä oli vain nimellinen määrä. (ks. liite 3. suostumus tutkimukseen osallistumisesta) Artikkeleissa olen yrittänyt huomioida eettiset kysymykset niin, etten ole maininnut kyseisen organisaation nimeä. Ennen tutkimuksen aloittamista sain diakonia-organisaation eettiseltä toimikunnalta tutkimusluvan tutkimukseni tekoon ja erilaisten aineistojen keräämiseen. Erityisen tärkeänä näkökulmana tutkimusluvan saamisessa oli henkilötietosuojan

säilyttäminen. Kohdatessani naisia naistyön toimintamuodoissa kerroin aina kuka olen ja mihin tutkimuksellani pyrin. Jokainen haastattelemanin nainen täytti ja allekirjoitti tutkimuslupapaperin, jossa lupasin käsitellä naisia anonyymisti (ks. liite 3. suostumus tutkimukseen osallistumisesta). Olen säilyttänyt tutkimusaineistoa ja asiakkaiden allekirjoittamia lupia niin, että ne eivät ole olleet kenenkään muun saatavilla. Tutkimuksen valmistuttua hävitän kaikki tutkimukseen liittyvät aineistot.

Yksi etnografiseen aineistonkeruuseen liittyvä näkökulma, ”uppoutuminen”, toi esiin myös eettisiä näkökulmia. Tilanteet vaihtelivat nopeasti ja monta asiaa saattoi tapahtua samaan aikaan. Viettäessäni aikaa toimintamuodoissa sain nähdä kaikenlaista. Seurasin vierestä naisten välisiä väkivaltatilanteita, tavaroiden rikkomista, uhkailua, kiristämistä ja huutoa. Saatoin odottaa vartijoita, poliisia tai ambulanssia. Nämä olivat asioita, jotka koskettivat minua myös ihmisenä (ks. esim. Adler 1987, 37–67). Itselleni pysähdyttävien kokemus oli se, kun ensimmäisen kenttäjakson aikana asumisyksikön pitkäaikainen asukas kuoli. Osallistuin yhdessä muiden naisten kanssa naistyössä pidettyyn muistotilaisuuteen. Naiset olivat pukeutuneet mustiin vaatteisiin, tilaisuus oli harras ja naiset jakoivat yhteisiä muistoja toisilleen. Silloin asumisyksikkö ja naistyön toimintamuodot avautuivat minulle tutkijana uudenlaisena toisistaan kiinnipitävien naisten yhteisönä.

5 TUTKIMUSASETELMA

5.1 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtäväni on täsmentynyt vaiheittain. Etnografisen aineistonkeruun ajatuksena oli, että sen avulla pääsen lähelle tutkimaani ilmiötä ja tavoitan monipuolisen ymmärryksen asiakkuuksien merkityksistä. Kiinnostukseni asiakkuuksien merkityksiin johdatti minut vuorovaikutuksen tutkimuksen perinteeseen. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimustehtävä elää pitkin tutkimusprosessia (Holliday 2007, 32–33). Itselleni tutkimuksen lähtökohdat ovat olleet selvät, mutta tutkimustehtävä on tarkentunut artikkeleiden myötä. Tutkimuksellinen orientaationi on virittänyt minua katsomaan asiakkuuksien merkityksiä arjen käytännöissä, vuorovaikutuksellisissa tilanteissa, hetkissä.

Päätutkimuskysymykseni on, *millaisiksi asunnottomien naisten asiakkuudet rakentuivat naistyön eri toimintamuodoissa?* Pääkysymystä tarkentavat alakysymykset ovat: millaisia naistyön asiakkuuksiin liittyviä merkityksiä palveluita käyttäneet asunnottomat naiset sekä työntekijät tuottivat, ja miten he niitä tuottivat? Näiden kysymysten alle asettuvat kunkin artikkelin omat kysymykset.

Tutkimuksessani pyrin käsitteellisen analyysin ja empiirisen vuoropuhelun avulla lisäämään ymmärrystä asunnottomien naisten moninaisista asiakkuuksista. Liian helposti rakennamme mallitarinan kulttuuristen käsitystemme mukaisesta asunnottomasta naisesta, jota ei voida erilaisten palveluiden avulla auttaa. Naistyö haastoi tämän kulttuurisen mallitarinan kehittämällä naisille uudenlaisia toimintamuotoja. Tutkimukseni lähtökohdat, sosiaalityön sukupuolen tutkimus, asiakkuustutkimus, marginalisaatiotutkimus ja diakoniatyön tutkimus ovat ohjanneet minua tulkitsemaan tietoa paikallisesti, arjen käytännöissä rakentuvana (ks. luku 2). Tutkimukseni sitoutuu (luku 5.2 metodologinen viitekehys) etnometodologiseen sekä konstruktionistiseen käsitykseen siitä, että tieto on sosiaalisesti rakentunutta, tiettyyn aikaan ja kulttuuriseen kontekstiin sitoutunutta.

5.2 Metodologinen viitekehys

Metodologinen viitekehysesni nojaa etnometodologiaan sekä sosiaaliseen konstruktionismiin, jotka ovat sukulaistaditioita ja tassa tutkimuksessa toisiaan taydentavia. Metodologisen viitekehysesni avulla tarkastelen naistyön sosiaalisen todellisuuden rakentumista arjessa, käytännön toiminnassa, kielessä ja vuorovaikutuksessa. Harold Garfinkelin luomassa etnometodologiassa tutkitaan juuri sitä, miten ihmiset kuvailevat, selittävät ja järkeilevät arjen tilanteita (Garfinkel 1967, 11; Suoninen 2001, 366). Kiinnostus on siinä, miten arjen käytännöissä – kuin huomaamatta ja rutiininomaisesti – tukeudumme tilanteisesti käyttämäämme ja tuottamaamme tietoon, normeihin ja sääntöihin, joka samalla tuottaa arkielämään järjestystä (de Montigny 2007, 95).

Etnometodologinen lähestymistapa tarkoittaa sitä, että olen kiinnostunut siitä, miten monin eri tavoin asiakkuutta rakennetaan naistyön rutiininomaisissa ja tilanteittaisissa arjen käytännöissä. Lähestymistapana etnometodologia tuo esiin sosiaalisen todellisuuden rakentumisen kaksi ulottuvuutta, toisaalta asiakkuuksien merkitykset muotoutuvat vasta arjen käytännöissä, vaikka asiakkuuksille onkin olemassa tietynlaiset institutionaaliset, organisaation asettamat kriteerit. Tarkoitän tällä sitä, että näemme asiat toisin sanoen osina joistakin suuremmista kokonaisuuksista, joista teemme tulkintoja (Suoninen 2001, 376). Esimerkiksi naistyön työntekijöillä on jo ennen naisten kohtaamista tiedossa toimintamuodoille sopivat kohderyhmät. Yksittäisen asiakkaan tavatessaan työntekijä saattaa ensisilmäyksellä määrittellä, kuuluuko hän toimintamuodon kohderyhmään vai ei ja vastaako toimintamuoto naisen tarpeita. Toisaalta myös asiakkaat tekevät jo ennen osallistumistaan naistyöhön tulkintoja siitä, vastaavatko toimintamuodot heidän tarpeitaan ja tullessaan paikalle määrittävät taustatulkintojensa paikkansa pitävyyden.

Kuitenkin naistyön asiakkuudet todentuvat viime kädessä vasta naisten ja työntekijöiden kohtaamisissa. Etnometodologiassa tätä työntekijöiden ja naisten yhteisesti muokkaamaa ymmärrystä, joka on vakiintunut tietynlaiseksi työntekijöiden ja naisten toiminnassa, kutsutaan institutionaaliseksi todellisuudeksi (ks. esim. Heritage 1996, 6). Institutionaalinen todellisuus tarkoittaa arkista toimintaa itsessään, jossa työntekijät ja naiset rakentavat erilaisia malleja ja tuottavat hetki hetkeltä tilanteen, jossa toimivat. Ihmiset järkeilevät koko ajan, mitä tilanteissa tapahtuu (Suoninen 2001, 374–375). Etnometodologian avulla tutkimuksessani on mahdollista paikantaa vuorovaikutustilanteita itsessään ja tulkita sitä, miten tilanne itse tuottaa oman ymmärrettävyytensä; miten osapuolet tunnistavat ja rakentavat koko tilanteen ja siinä läsnä olevien toimijoiden mielen. (Garfinkel 1967, 31–34.)

Etnometodologian lisäksi tutkimukseni metodologiset juuret ovat sosiaalisessa konstruktio-
nismissa. Sosiaalisen konstruktioismin näkökulmasta tarkastelen naistyön työntekijöiden ja
naisten keskinäistä toimintaa kielellisenä, sosiaalista todellisuutta rakentavana prosessina. Olen
kiinnostunut siitä, miten asiakkuuksien merkitykset rakentuvat kollektiivisessa toiminnassa. (ks.
esim. Berger & Luckmann 1994, 29; Gergen 1994, 7.) Sosiaalisen konstruktioismin
lähestymistapa nojaa ymmärrykseen siitä, että tieto on historiallista ja kulttuurista, joka on läsnä
kielessä, sen käsitteellistyksissä ja kategorioissa. Historiaa ja kulttuuria kantava kieli on sosiaalista
toimintaa, jossa todellisuutta ei yksinomaan kuvata vaan rakennetaan. Koska kyse on sosiaalisesta
toiminnasta, sosiaalisen konstruktioismin kiinnostus on ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja
sosiaalisissa käytännöissä. (ks. esim. Burr 1997, 5; Juhila 2004, 165.) Tutkimuksessani sosiaalinen
konstruktioismi tarjoaa lähestymistavan, jonka avulla tulkiten asiakkuuksien merkitysten
rakentuvan työntekijöiden ja naisten konstruktiona, tulkintoina. Sosiaalisesta konstruktioismista
on olemassa erilaisia suuntauksia ja tässä tutkimuksessa olen sitoutunut sosiaalipsykologiseen
sosiaaliseen konstruktioismiin, joka on sosiaalisen todellisuuden vuorovaikutuksellista
rakentamista painottava suuntaus (ks. esim. Shotter 2005; Gergen 1994; Burr 1995).

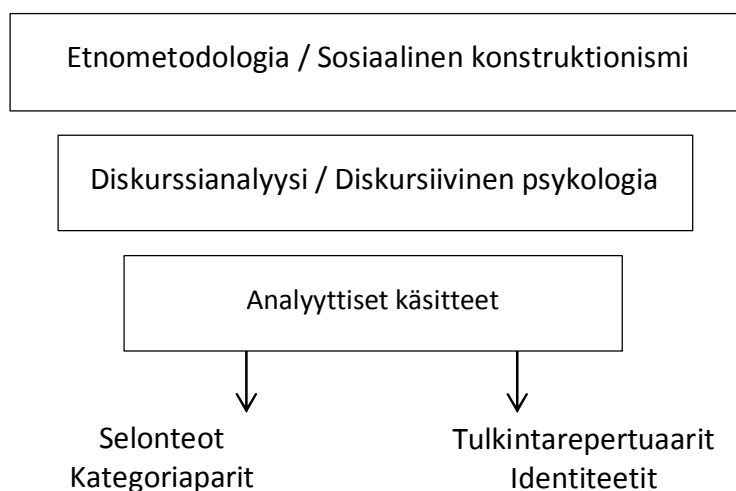
Etnometodologiaan ja sosiaaliseen konstruktioismiin nojaava diskurssianalyysi tarjoaa
metodisia välineitä tarkastella kieltä sosiaalisena toimintana. Diskurssianalyysin mukaisesti
kiinnostukseni on siinä, miten naistyön sosiaalista todellisuutta tuotetaan erilaisissa sosiaalisissa
käytännöissä (Jokinen, Juhila ja Suoninen 1993a, 9–10). Tarkoitan tällä sitä, että työntekijöiden
ja naisten käyttäessä kieltä ja kohdatessa toisiaan he samalla merkityksellistävät naistyön
asiakkuuksia ja asiakkuuksien merkitykset rakentuvat osana naistyön sosiaalisia käytäntöjä.
Tutkimuksessani en tarkastele yksilöitä, vaan naistyön sosiaalisia käytäntöjä, joissa asiakkuudet
paikantuvat työntekijöiden ja naisten vuorovaikutuksessa (ks. esim. Jokinen, Juhila, Suoninen
1993a, 37). Kiinnostukseni on sekä merkityssisällöissä (mitä-kysymyksissä) että merkitysten
tuottamisen tavoissa (miten-kysymyksissä) (Juhila 2004, 171).

Diskurssianalyysille on ominaista se, että merkityksiä ja niiden tuottamisen tapoja tutkitaan
paitsi paikallisesti tapahtuvina asioina myös osana laajempia kulttuurisia prosesseja (Jokinen ym.
1993, 32–33). Esimerkiksi analysoidessani työntekijöiden ja naisten puhetapoja, tuon samalla esiin
vuorovaikutuksen taustalla olevia käsityksiä ja tulkintoja. Nämä käsitykset ja tulkinnat kertovat
usein niistä arvoista ja toimintakäytännöistä, joita yhteiskunnassa tällä hetkellä on. Tämä ajatus
johdatti minut diskursiivisen psykologian suuntaan. Diskursiivisessa psykologiassa on monia
suuntia, mutta määrittelen oman tutkimukseni kriittiseksi diskursiiviseksi psykologiaksi, jossa
painotetaan kognitiivisina pitämämme ilmiöiden sosiaalista ja vuorovaikutuksellista luonnetta

(ks. esim. Potter & Wetherell 1987; Wetherell & Potter 1992; Potter 1996; Edwards 1997; Antaki 1994; Antaki & Widdicombe 1998; Widdicombe & Wooffit 1995).

Diskursiivisen psykologian keskiössä on kieli eli se miten ihmiset puhuvat ja puheellaan konstruoivat asioita, kuten asenteitaan, muistojaan tai tunteitaan (Potter & Wetherell 1989, 101–104; Edley 2001, 190). Diskursiivisen psykologian analyyttisten käsitteiden avulla olen voinut tarkastella naistyön sosiaalisen todellisuuden moninaisuutta ja kielenkäytön vaihtelevuutta. Työntekijöiden ja naisten antamat asiakkuuksien merkitykset ovat kontekstiin sidottuja ja erilaisten puhetapojen avulla osapuolet saavuttavat monenlaista sosiaalista toimintaa (ks. esim. Edley 2001, 190; Edwards & Potter 1992, 2–3). Kulttuurinen kieli mahdollistaa monia tapoja puhua tai konstruoida tapahtumia ja puhujien tarvitsee tehdä valintoja. Valinnat eivät kuitenkaan ole tasa-arvoisia, jotkut konstruktiot tai muotoilut ovat paremmin saatavilla kuin toiset eli niitä on helpompi käyttää. Toisin sanoen kriittinen diskursiivinen psykologia pyrkii tavoittamaan vuorovaikutuksen paradoksaalisen suhteen, jossa ihmiset ovat samaan aikaan sekä diskurssin tuotteita että tuottajia. Diskursiivisen psykologian avulla ei tarkastella vain sitä, miten identiteetit rakentuvat tietyissä tilanteissa, vaan sitä, miten historia tai kulttuuri ovat vaikuttaneet kieleen. (ks. esim. Edley 2001, 190; Potter 2012, 576–578.)

Kuviossa kaksi on tiivistetty edellä esittelemäni tutkimukseni metodologiset lähtökohdat. Kuvioon olen lisännyt myös lähestymistapoihin nojaavat analyyttiset käsitteet, jotka avaavat seuraavaksi ja samalla kuvaavat sitä, miten olen soveltanut niitä artikkeleissani.



Kuvio 2. Metodologiset lähtökohdat ja analyyttiset käsitteet

5.3 Analyttiset käsitteet

Edellä esiin tuomani naistyön sosiaalinen todellisuus rakentuu siis työntekijöiden ja naisten kohtaamisissa. Vuorovaikutuksessa työntekijät ja naisten neuvottelevat tilanteittaisista asiakkuuksien merkityksistä, joiden kautta he rakentavat toimijuuttaan sekä samalla muokkaavat naistyön sosiaalisia käytäntöjä. Seuraavaksi määrittelen tutkimuksessani käyttämäni analyttiset käsitteet artikkeleittain ja avaan samalla sitä, miten olen sosiaalisen todellisuuden rakentumista ja asiakkuuksien merkityksiä kussakin artikkelissa käytössäni olleista aineistoista tutkinut.

Lukiessani asiakkaina olleiden naisten haastatteluja, huomasin, kuinka naisten puhuessa naistyöstä heille aktualisoituu monenlaisia puhuja-asemia, joita analysoin *Asiakkuuden moninaisuus* -artikkelissani. Kyseinen artikkeli ei ole ajallisesti ensimmäinen kirjoittamani artikkeli, mutta siinä määrittelen sellaiset lähtökohdat ja sitoumukset, jotka luovat menetelmällistä perustaa myös muille artikkeleille. Artikkeli toimii lisäksi suomalaista asunnottomuuden politiikkaa sekä asunnottomuustutkimuksen ja naistyön lähtökohtia esittelevänä tekstinä.

Artikkelissa tarkastelen sitä, millaisia merkityksiä naistyön asiakkaina olevat naiset antavat nais erityiselle työtavalle. Aineistona ovat naisten haastattelut kaikista toimintamuodoista. Kysymyksiin etsin vastausta paneutumalla naisten käyttämiin merkityssysteemeihin eli siihen, mitä sanoja naiset käyttävät kuvaillessaan nais erityistä toimintaa. Naistyön sosiaalinen todellisuus hahmottuu moninaisena: useiden rinnakkaisten tai keskenään kilpailevien merkityssysteemien kenttänä, jotka merkityksellistävät naistyön maailmaa, sen prosesseja ja suhteita eri tavoin (esim. Potter & Wetherell 1989, 146–157; Edwards & Potter 1992, 28; Jokinen, Juhila & Suoninen 1993b, 24). Kutsun näitä erilaisia merkityssysteemejä diskursiiviseen psykologiaan pohjautuen tulkintarepertuaareiksi (Potter & Wetherell 1987; Wetherell 1998, Edley 2001; Reynolds & Wetherell 2003). Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa institutionaalisia arjen tilanteita on vain vähän analysoitu tulkintarepertuaarien avulla, ja silloinkin työntekijöiden näkökulmasta (Juhila 2008; Laine 2006).

Tulkintarepertuaarit sopivat naistyön asiakkuuksien merkitysten tarkasteluun, koska ne ovat kulttuurisesti jaettuina asioiden jäsenystapoja. Työntekijöillä ja naisilla on mahdollisuus ottaa niitä käyttöön vuorovaikutuksen aikana. Naisten asiakkuuden rakentamisella on kuitenkin omat kulttuuriset rajansa ja kaikki tulkintarepertuaarit eivät ole kyseisessä kontekstissa mahdollisia (ks. esim. Edley 2001, 198). Työntekijöiden ja naisten merkityksellistäessä naistyön asiakkuuksia, he samalla määrittävät psykologisiksi tulkitsemiamme asioita, kuten omaa asennettaan ja tunteitaan

naiserityistä toimintaa kohtaan. Asenteiden ja tunteiden kuvausten kautta he määrittävät myös itsensä suhteessa muihin toimintamuodoissa käyviin asiakkaisiin.

Asiakkuuden moninaisuus -artikkelissa käytän myös subjektiposition käsitettä. Se sopii erityisesti tilanteisiin, joissa analysoidaan toiminnan rajoituksia (tietyissä repertuaarissa naisille rakentuu tietynlaisia subjektipositioita) (Jokinen, Juhila & Suoninen 1993b, 39). Jokainen tulkintarepertuaari mahdollistaa naiselle tietynlaisen subjektiposition, johon kuuluu tietynlaisia oikeuksia. Jokaisessa positiossa rakentuu omanlaisensa suhde naistyön toimintaan. (ks. esim. Edley 2001, 209–210; Reynolds & Wetherell 2003, 496–497; Juhila 2008, 4.) Tulkintarepertuaarien osoittamat moninaiset merkityssystemit johdattavat minut toiseen, *Asiakkuus palveluketjussa* -artikkeliin, jossa tarkastelen sitä, rakentuvatko naisten moninaiset identiteetit organisaation palveluketjun mukaisesti. Artikkelin aineistona ovat työntekijöiden ja asiakkaina olleiden naisten haastattelut kaikista toimintamuodoista.

Tutkiessani asiakkuuksien rakentumista vuorovaikutuksessa, en voi ohittaa sosiaalisessa todellisuudessa tuotettuja identiteettimäärittäyksiä. Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan institutionaalisia identiteettejä (ks. esim. Jokinen 1995; Virokannas 2004) on tutkittu identiteetteihin liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien kautta. Diskursiiviseen psykologiaan nojaten tarkastelen identiteetin rakentumista naistyön sosiaalisissa käytännöissä, työntekijän ja naisen minään kietoutuvina merkityksinä, joita rakennetaan vuorovaikutuksellisissa neuvotteluissa. Identiteetillä en siis viitata pelkästään yksilölliseen tai sosiaaliseen, vaan siinä yhdistyvät nämä molemmat (Wenger 1988, 145). Kiinnostukseni on toiminnallisissa identiteeteissä (Potter & Wetherell 1989, 101–104), joihin osapuolet liittävät tiettyjä oikeuksia, velvollisuuksia ja ominaisuuksia (Jokinen 1995; Antaki & Widdicombe 1998; Benwell & Stokoe 2005). Näin määrittyvä identiteetin käsite mahdollistaa toisaalta institutionaalisten ja toisaalta vaihtuvien ja liikkuvien identiteettien tutkimisen.

Ajatus identiteettien muutostyöstä ja vaihtuvista identiteeteistä on läsnä kolmannessa artikkelissani, *Asiakkuus projektin elinkaareissa*. Siinä tarkastelen työntekijöiden päiväkirjan avulla sitä, miten asiakkuudet vaihtelevat työntekijöiden selonteoissa projektin elinkaaren aikana. Etnometodologiseen tutkimusperinteeseen kiinnittyvä selonteon käsite on eräänlainen merkitysten tutkimisen yleiskäsite: naistyössä työntekijät merkityksellistävät ”projektimaailmaa” tekemällä siitä selkoa mitä moninaisimmin tavoin erilaisissa tilanteissa ja antamalla perusteluja toiminnalleen (ks. esim. Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 21; Jokinen & Juhila 1999, 67). Päiväkirjassa selonteot ovat sellaisia merkintöjä, joissa kuvataan, käsitellään, selitellään, puolustellaan, pohditaan ja perustellaan työn tarpeellisuutta ja merkittävyyttä suhteessa projektille asetettuihin odotuksiin (ks. esim. Banks 2004, 150).

Selontekojen tarkastelu sopii valmennuskeskuksen työntekijöiden päiväkirjan analyttiseksi käsitteeksi, koska sosiaalityössä yleensä, kuten myös valmennuskeskuksen toiminnassa, työntekijät joutuvat perustelemaan arkista toimintaansa eri tahoille. Sosiaalityössä työntekijät järkeilevät omaa toimintaansa muun muassa selittämällä, puolustamalla tai oikeuttamalla tekemisiään. Myös valmennuskeskuksen työntekijät kuvaavat selonteoin naistyön sosiaalista todellisuutta, selittävät itselleen samoin kuin muille sitä, millaisia naistyön asiakkuudet ovat ja millaisia ne voisivat olla. (ks. esim. Baker 2003, 399.) Vaikka analysoimani selonteot ovat päiväkirjassa olevia kirjallisia merkintöjä, ne tulee ymmärtää toiminnassa ja vuorovaikutuksessa rakentuvina (ks. esim. Hall 2006; Juhila 2008; Räsänen 2014).

Kolmessa ensimmäisessä artikkelissa tarkastelen naistyön merkityksiä arjen käytännöissä sekä työntekijöiden että naisten näkökulmista. Neljännessä, *asiakkuus vuorovaikutuksessa* -artikkelissa, kiinnitän huomioni työntekijöiden ja naisten vuorovaikutukseen ja kielenkäyttöön. Tarkastelen etnometodologisesti työntekijän ja naisen arjen hetkellisiä vuorovaikutuksellisia kohtaamisia, joissa osapuolet neuvottelevat asiakkuuksista, määrittelevät asiakkuuksien vaihte-luita ja samalla kategorisoivat niitä. Lähestyn työntekijän ja asiakkaan kategorioita kategoriapareina (ks. esim. Watson 1997), koska naistyössä nämä kaksi kategoriaa ovat tiiviissä suhteessa toisiinsa. Aineistona ovat työntekijöiden ja naisten kohtaamiset (vuorovaikutusepisodit) asumis-yksikön toiminnassa.

Kategoriaparien tarkastelu mahdollistaa asiakkuuksien tarkastelun työntekijöiden ja asiakkai-den kasvokkaisissa kohtaamisissa. Etnometodologisen kategoriatutkimuksen avulla on saatu esiin monia tärkeitä näkökulmia sosiaalityön arjen käytännöistä. Näissä tutkimuksissa on paneuduttu esimerkiksi siihen, miten työntekijät ja asiakkaat yhdessä rakentavat asiakkuuksia ja miten työntekijöiden ja asiakkaiden oikeuksista neuvotellaan eri konteksteissa (Hall ym. 2003; Hall ym. 2006; Mäkitalo 2014). Tulkitsemani työntekijä-asiakas kategoriaparit kertovat paitsi naistyön vuorovaikutuksellisista käytännöistä, myös kulttuurisista ja institutionaalisista käytännöistä eli siitä, miten asumisyksikön työntekijät ja asiakkaat neuvottelevat arjen käytännöissä asiakkaan ja työntekijän kategorioista. Kuten Derek Edwards (1991, 1998) sanoo, on vaihtoehtoisia tapoja kuvaila ihmisiä, tapahtumia ja toimintaa. Kategoriaparien tarkastelu mahdollistaa paitsi työntekijöiden ja naisten oikeuksien ja velvollisuuksien tarkastelun, myös tulkinnan siitä, miten he jakavat vuorovaikutuksessaan kulttuurista ymmärrystä asiakkuuksien merkityksistä.

Taulukossa kolme on esitetty tiivistetysti artikkelien aineistot, tutkimuskysymykset ja analyysivälineet. Viimeisessä sarakkeessa nämä on esitetty koko tutkimuksen kattavasti. Seuraavaksi siirrynkin artikkelien tulosten yhteen luentaan.

Taulukko 3. Tutkimusasetelma ja aineistot

Artikkelin nimi	Tutkimuskohde	Aineisto	Tutkimuskysymys	Analyysiväline
For Female Clients Only. Homeless women's interpretations of women-specific social work among the homeless people. (Asiakkuuden moninaisuus -artikkeli)	Tukipiste, valmennuskeskus, valmentava ja kuntouttava koulutus sekä naisten asumisyksikkö	Asiakkaina olevien naisten (N=22) haastattelut	What interpretative repertoires do homeless women produce on women-specific services, and how is the relationship between the women and the organisation described in the various repertoires?	Diskursiivisen psykologian tulkinta-repertuaarin käsite
Asunnottomien naisten identiteetit ja osallisuuden odotukset kuntoutumiseen tähtäävässä palveluketjussa. (Asiakkuus palveluketjussa -artikkeli)	Tukipiste, valmennuskeskus, valmentava ja kuntouttava koulutus sekä naisten asumisyksikkö	Työntekijöiden (N=7) ja asiakkaina olleiden naisten (N=22) haastattelut	Millaiseksi asunnottomien naisten identiteetti määrittyy naistyön eri toiminnoissa ja millaisia osallisuuden odotuksia identiteetteihin liittyy?	Diskursiivisen psykologian identiteetin käsite
"Tehdä projektinsa tarpeelliseksi". Työntekijöiden selonteot asunnottomille suunnatun Naisten keskuksen elinkaaresta (Projektin elinkaarimainen asiakkuus -artikkeli)	Valmennuskeskus	Työntekijöiden päiväkirja maaliskuu 2005-lokakuu 2007 (N= 100 sivua)	Millaisia työntekijöiden selonteot ovat naisten keskuksen toiminnan elinkaareissa ja muuttuvatko ne projektin aikana?	Etno-metodologisen tutkimusperinteen selonteon käsite
Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamia asumisyksikössä (Asiakkuus vuorovaikutuksessa -artikkeli)	Asumisyksikkö ja tukipiste	Havaintoihin perustuvat työntekijöiden ja asiakkaiden väliset vuorovaikutus-episodit (N=78)	Minkälaisia työntekijä-asiakas kategoriapareja rakentuu asumisyksikön arjen käytännöissä? Toisena tehtävänä on selvittää, miten kategoriaparit liittyvät edellä esiteltyihin asumisen malleihin?	Etno-metodologisen tutkimusperinteen kategoriapari-käsite
Yhteenveto -artikkeli	Kaikki toimintamuodot	Kaikki aineistot	Millaisiksi asunnottomien naisten asiakkuudet rakentuivat naistyön eri toimintamuodoissa?	Artikkelien tulosten yhteen luenta: asiakkuus-identiteetit

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Asiakkuusidentiteetit artikkeleissa

Tässä luvussa kuvaan tutkimukseni keskeiset tulokset. Ensiksi kiinnityn artikkeleissa tulkitsemiini naistyön asiakkuuksien merkityksiin. Sen jälkeen nostan tulosten tulkinnan astetta yleisemmälle tasolle ja kuvaan merkityksiä kahden ääripään kautta, jotka pitävät sisällään kaikki artikkeleissa paikantamani asiakkuuksien merkitykset. Lopuksi tulkitsen sitä, mitä nämä asiakkuuksien tulkinnat kertovat naistyön institutionaalisten käytäntöjen ja naisten antamien merkitysten vuoropuhelusta. Määrittelen naistyön asiakkuuksien rakentuvan sekä kiinnipitävässä että poissulkevassa ympäristössä.

Väitöskirjani artikkeleista jokaisen voi lukea itsenäisenä tekstinä, jossa on oma aineistonsa, analyttiset käsitteensä ja tutkimuskysymyksensä. Tavoitteenani on kuitenkin ollut, että tutkimusprosessissa syntyneet yksittäiset artikkelit muodostaisivat yhdessä sellaisen kertomuksen, joka yhteenvedon kanssa rakentaisi moniulotteisen kuvauksen naistyön asiakkuuksista. Artikkelit pureutuvat asiakkuuksien rakentumiseen ja merkityksellistämiseen niin työntekijöiden kuin naisten kuvaamina erilaisissa arjen vuorovaikutustilanteissa. Artikkeleiden analyysissä tarkastelen asiakkuuksien merkityksiä kahdesta näkökulmasta: millaisia merkityksiä työntekijät ja naiset tuottavat sekä sitä, millaisia kielellisiä keinoja käyttämällä merkitykset rakentuvat.

Kun naiset ja työntekijät käyttävät kieltä ja puhuvat toisilleen, he samalla merkityksellistävät asiakkuutta ja tekevät tulkintoja siitä. Tämän arkisen kielenkäytön ja vuorovaikutuksen aikana he puhuvat asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja ominaisuuksista, joita työntekijä tai asiakkaana oleva nainen olettavat itselleen tai toiselle (Peräkylä 1990, 22). Näin tehdessään he samalla tuottavat asiakkuusidentiteettejä. Hyödynnän artikkeleiden yhteen luennassa diskursiivisen psykologian identiteetin käsitettä (ks. esim Antaki & Widdicombe 1998). Seuraavaksi tuon esiin sen, miten moninaisia, aikaan ja paikkaan sidottuja asiakkuusidentiteettejä rakentuu naistyön arjen käytännöissä.

Asiakkuuden moninaisuus -artikkelissa tarkastelen naistyön palveluiden lähtökohtaa, sitä miten sukupuoli merkityksellistyy naistyön arjen käytännöissä. Naistyö ei edusta suomalaisen hyvinvointivaltion vahvaa universalistista palveluiden vaadetta, jonka mukaan erilaisuuksia, kuten sukupuolta, ei pitäisi huomioida vaan tarjota kaikille ihmisille samanlaisia etuuksia ja palveluita.

Sen sijaan naistyön lähtökohdana on, että asunnottomilla naisilla on erityisiä tarpeita suhteessa asunnottomiin miehiin. Toimintamuotojen avulla on tarkoitus rakentaa naisille sukupuolierityisiä asiakkuusidentiteettejä. Artikkelissa tulkitsemme sukupuoleen liittyviä merkityksiä palveluita käyttävien naisten näkökulmasta. Määrittelen sitä, miten naiset itse merkityksellistävät toiminnan lähtökohdan. Samalla teen tulkintoja siitä, millaisia merkityksiä nais erityisellä työtavalla on asiakkaina oleville naisille. Kaikkien toimintamuotojen tarkastelu mahdollistaa tulkintojen tekemisen paikan ja ajan mukaisesti. Artikkelissa on pohjimmiltaan kyse siitä, kuinka työntekijät tunnistavat asiakkuuteen liittyviä moninaisia merkityksiä, kuinka he osaavat kohdata naisia yksilöllisinä asiakkaina sekä millaisia mahdollisuuksia naisilla on saada tarpeidensa mukaisia palveluita.

Artikkelissa kiinnitän katseeni naisten ja palvelujärjestelmän väliseen suhteeseen ja siihen, miten monella tavalla asiakkuudet merkityksellistyvät asiakkaina olevien naisten näkökulmasta. Tulkintarepertuaarit toimivat välineinä moninaisten merkitysten löytämisessä, jotka aktualisoituivat arjen käytännöissä (ks. esim. Edley 2001, 197–198). Artikkelissa naiset tuottavat viisi erilaista repertuaaria, joiden moninaisuus on paikannettavissa repertuaarien jatkumossa. Jatkumon ääripäinä ovat ”sopii kaikille asunnottomille naisille” ja ”ei sovi kenellekään” -repertuaarit. ”Sopii kaikille asunnottomille naisille” -repertuaari perustuu ajatukseen siitä, että naistyö sopii kaikille naisille, jotka merkityksellistävät olevansa yhteiskunnan heikko-osaisia, myös haastateltavalle itselleen. ”Ei sovi kenellekään” -repertuaari perustuu ajatukseen siitä, että asunnottomat eivät tarvitse naistyön kaltaista sukupuolierityisellä työotteella toimivaa paikkaa, ei edes haastateltava itse. Tässä repertuaarissa sukupuolella ei nähdä olevan merkitystä. Jatkumon keskellä olevat repertuaarit ”sopii minulle”, ”sopii muille” ja ”ei sovi minulle” kuvaavat sitä, kuinka naistyö merkityksellistyy haastateltaville yksilöllisinä ja henkilökohtaisina suhteina palvelujärjestelmään. Näissä repertuaareissa naiset osallistuvat naistyöhön omien tarpeidensa mukaisesti ja valitsevat vapaasti osallistumisen tasonsa; se on juuri minulle sopiva, sopii joillekin muille naisille tai ei sovi minulle.

Tulkintarepertuaarit tuovat esiin, kuinka nais erityisessä toimintaympäristössä rakentuu monenlaisia naisten välisiä suhteita palvelujärjestelmään ja laajemmin hyvinvointivaltioon. ”Sopii kaikille asunnottomille naisille” määrittää naisten tarpeen yhtenäisille sukupuoleen perustuville palveluille, ”ei sovi kenellekään” merkityksellistää universaalien kaikille samanlaisten palvelujen preferoinnin ja ”sopii minulle”, ”sopii muille” ja ”ei sovi minulle” määrittävät ensisijaisiksi yksilöllisesti räätälöidyt, tarpeille perustuvat palvelut. Samalla tämä moninaisuus nostaa esiin naistyön lähtökohtaan sisältyvän ideologisen dilemman. Ideologinen dilemma syntyy, kun naisten

pitää rakentaa identiteettiään kahden ristiriitaisen vaihtoehdon varassa: toisaalta he merkityksellistävät kaikille tasavertaisten palveluiden sopivan heille, mutta toisaalta he merkityksellistävät asiakkuusidentiteettien rakentuvan parhaiten sukupuolierityisissä palveluissa. Valinnalla on merkitystä, koska identiteetit rakentuvat sen mukaisesti. Kolme ensimmäistä repertuaaria ”sopii kaikille asunnottomille naisille”, ”sopii minulle” ja ”sopii muille” osoittavat, kuinka naiset merkityksellistävät nais erityisen työn tärkeäksi. Repertuaarit ”ei sovi minulle” ja ”ei sovi kenellekään” ovat sen sijaan kriittisiä naistyötä kohtaan. Repertuaarit kertovat siitä, että naistyö ohjaa naisia sukupuolierityisten identiteettien rakentamiseen. Kuitenkaan kaikki toimintamuotoihin osallistuneet naiset eivät näe sukupuolta merkitykselliseksi asiaksi. Sen sijaan he tulevat toimintaan mukaan saadakseen apua sosiaaliseen ongelmaansa ja toivoakseen muutosta elämälleen, esimerkiksi työttömyyteen tai saadakseen oman asunnon.

Jos asiakkuuden moninaisuus -artikkelissa luon katseen toimintamuotojen lähtökohtana olevaan nais erityisyyteen, niin *Asiakkuus palveluketjussa* -artikkelissa nostan esiin toisen keskeisen kysymyksen palveluperusteesta. Miten organisaation rakentamat toimintamuodot palveluketjuna vastaavat asunnottomien naisten tarpeita? Ei ole itsestään selvää, että asunnottomat naiset osallistuvat heille kohdennettuihin palveluihin tai etenevät naistyön toimintamuuodoissa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tutkimuksissa on määritelty, kuinka matalan kynnyksen palveluidenkin asiakkuuksissa on monenlaisia kynnyksiä, jotka usein arjen käytännöissä jäävät piiloon (ks. esim. Törmä 2009; Allen 1994). Liian usein organisaatioiden luomat rakenteet eivät kohtaa asiakkaiden palveluiden tarpeita. Artikkelissa tarkastelen naisten moninaisia ääniä. Tulkitsen, vastaavatko naistyön toimintamuodot naisten tarpeita ja rakentavatko naiset institutionaalisia asiakkuusidentiteettiään palveluketjun mukaisesti. Kysymyksiin vastaan naistyön toimintamuuodoissa asioineiden naisten ja työntekijöiden haastatteluiden avulla. Työntekijöiden ja naisten vuoropuhelu mahdollistaa sen, että artikkelissa on samanaikaisesti sekä instituution että naisten ääni, joiden avulla määritän sen, miten nämä äänet kohtaavat toisensa.

Tarkastelen institutionaalisessa vuorovaikutuksessa rakentuvaa asiakkuutta identiteetin käsitteen avulla. Institutionaalisten identiteettien avulla katseeni kohdistuu siihen, millaisia asiakkuuksia naisille on tarjolla naistyön hetkissä ja paikoissa. Naisten asiakkuudet rakentuvat institutionaalisessa kehyksessä. Naistyön työntekijät tekevät tulkintoja naisten asiakkuuksista organisaation näkökulmasta. Kussakin toimintamuuodossa arvioidaan naisia ja heidän tarpeitaan eri tavoin. Kuitenkin vuorovaikutustilanteissa naisten on mahdollista neuvotella ja rakentaa itselleen myös organisaation näkökulman vastaisia asiakkuuksia.

Identiteetit osoittavat, kuinka työntekijöiden välittämät instituution tehtävän mukaiset ja naisten omat identiteetit rakentavat samankaltaisia asiakkuusidentiteettejä, jotka kiinnittyvät toimintamuotoihin, aikaan ja paikkaan. Tukipiste toimii ensi askeleena, jossa naisille rakentuu autettavan ja kohdattavan identiteetti. Valmennuskeskus toimii harrastusmahdollisuutena, jossa naisille rakentuu toimintaan osallistuvan identiteetti. Valmentava ja kuntouttava koulutus on ylin porras, jossa naisille rakentuu yhteiskuntaan integroituvan identiteetti. Asiakkuusidentiteetit tuovat esiin keskeisen kysymyksen palvelujärjestelmän ja naisten välisestä suhteesta. Naiset tekevät uudenlaisia tulkintoja itsestään ja elämäntavastaan toimintamuotojen avulla, mutta ylittääkö tämä organisaation määrittämään kuntoutumisen tavoitteeseen? Artikkelin osoittaa, kuinka naiset tiedostavat palveluketjun ja siihen sisältyvät institutionaaliset identiteettiodotukset. He eivät välttämättä rakenna näiden odotusten mukaisia asiakkuusidentiteettejä. Organisaatio tarjoaa naisille monenlaisia välineitä identiteettien rakentamiselle; ei tarvitse edetä palveluissa, voi pysyä saman toimintamuodon asiakkuudessa tai palata alemmas toiseen toimintamuotoon. Sekä naiset että työntekijät tulkitsevat identiteettejä muutostyönä. Naistyön palveluketju mahdollistaa naisille toimintamuotoihin kytkeytyviä identiteettejä, mutta vuorovaikutuksessa identiteettien rakentaminen on lopulta naisten itsensä vastuulla.

Projektin elinkaarimainen asiakkuus -artikkelissa tulkitsen kolmatta keskeistä kysymystä asiakkuuden rakentumisessa. Miten marginaalissa elävät naiset pystyvät rakentamaan asiakkuusidentiteettejään projektimaaisessa ympäristössä? Naistyön toimintamuodoista valmennuskeskus on yksi oiva esimerkki projektityhteiskunnan kehittämistoiminnasta, jossa rahoitukset ovat määräaikaista ja kehittäminen projektiluontoista. Aineistona työntekijöiden päiväkirja valottaa sitä, millaisissa hetkissä asiakkuusidentiteettejä rakennetaan ja tuo esiin sosiaalityön asiakkuuteen liittyvän keskeisen kysymyksen, miten määräaikaista työskentelyotteella pystytään vastaamaan asiakkaiden pitkäaikaisiin tarpeisiin. Kiinnitän katseeni erityisesti projektin elinkaaren alkuun ja loppuun, kumpaankin kuuden kuukauden ajalta, koska ne ovat haastavimmat ajat asiakkuusidentiteettien rakentamisessa.

Käytän analyttisenä käsitteenä selontekoa, koska sitä kautta minun on mahdollista tuoda esiin työntekijöiden moninaiset äännet ja työn monen suuntaiset odotukset. Päiväkirjassa työntekijät määrittävät, kuinka he organisaation edustajina arjen vuorovaikutuksessa järjeilevät ja selittävät työtään. Työntekijöiden näkökulmasta asiakkuuksien rakentamiseen on saatava mieli ja tarkoitus. Kuitenkin samaan aikaan on vastattava monen suuntaisiin odotuksiin niin asiakaskohderyhmälle, rahoittajille, yhteistyökumppaneilleen kuin itselleen.

Selonteot osoittavat, kuinka hetkellisiä asiakkuusidentiteettejä rakennetaan projektin vaiheiden ja naisten tarpeiden ristipaineessa. Projektin alussa työntekijät mallintavat asiakkuusprosesseja. Naisten institutionaalisten asiakkuusidentiteettien pitäisi edetä projektin vaiheiden mukaisesti. Kuitenkin jo projektin alku osoittaa, että asiakkuudet eivät etene projektin tavoitteiden mukaisesti, sillä naisten on vaikea kiinnittyä toimintaan. Lopun selonteot puolestaan määrittävät sitä, kuinka naisille irrottautuminen projektista on vaikeaa ja työntekijöiden huolena on, miten naisten käy projektin loputtua. Selonteoissa olennaista on se, että työntekijät tunnistavat naisten näkökulmaan liittyvän problematiikan. Työntekijöiden on vaikea yhdistää asiakasprosesseihin rahoittajien toivoma nopeus ja naisten itsensä toive hitaasta etenemisestä. Naisille vapaaehtoinen ryhmätoiminta näyttäytyy harrastuksena, johon naiset eivät sitoudu. Työntekijöille naisten pienet onnistumiset ja etenemiset ovat puolestaan sellaista hiljaista tietoa, joka on vaikea muuntaa raportoinnissa tehokkuudeksi ja projektin onnistumiseksi.

Asiakkuus vuorovaikutuksessa -artikkelissa tarkastelen asiakkuusidentiteettejä keskeisestä vuorovaikutukseen liittyvästä näkökulmasta, naisten ja työntekijöiden kasvokkaisina kohtaamisina. Havainnoimalla työntekijöiden ja naisten arjen käytäntöjä, kohtaamisia tässä ja nyt -tilanteissa, on mahdollisuus tulkita arjen käytäntöjen hiljaista tietoa, joka yleensä jää näkymättömäksi. Tulkintoja tällaisista asiakkuusidentiteeteistä on mahdotonta tehdä muuten kuin olemalla läsnä naistyön arjessa. Naisten asumisyksikössä sovelletaan kahdenlaista asumisen mallia: perinteistä portaittaista mallia sekä laajalti kansainvälisesti levinnyttä asunto ensin -mallia, jossa asuminen on kaiken perusta eikä edellytä elämäntavan muutosta. Malleissa työntekijöiden ja asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet määrittyvät erilaisiksi. Artikkelin tarkoituksena on avata sitä, miten asumisen mallit konkretisoituvat arjen käytännöissä ja millaisia ovat työntekijöiden ja naisten kohtaamiset.

Artikkelin analyttisenä käsitteenä sovellan työntekijä-asiakas kategoriaparia, koska sitä kautta minun on mahdollista tuoda esiin vuorovaikutuksen molempien osapuolien äänet. Asumisyksikön institutionaalisisessa kohtaamisessa työntekijät ja naiset ovat tiiviissä suhteessa toisiinsa. Suhteen läheltä tarkastelu sekä neuvottelujen ulottuvuudet määrittävät myös asiakkuusidentiteettien rajoja, minkälaisia asiakkuuksia asumisyksikössä on mahdollista rakentaa. Kategoriaparien avulla tunnistan erilaisia osapuolten neuvotteluissa syntyneitä identiteettejä sekä määrittelen, miten erilaisia asumisen malleja sovelletaan asumisyksikön arjen kohtaamisissa.

Työntekijä-asiakas kategoriaparit osoittavat, miten asiakkuusidentiteeteistä neuvotellaan jatkuvasti kohtaamisten aikana. Neuvotteluissa työntekijät ja naiset jakavat kulttuurista ymmärrystään siitä, millaisia identiteettejä asumisyksikössä pitäisi rakentaa. Samalla kuin huomaamatta tuodaan

esiin, mikä on asumisyksikön yhteisön tavoiteltavaa tai paheksuttavaa asiakkuutta. Analyysissa identiteettien moninaisuus määrittyi neljänä erilaisena työntekijä-asiakas kategoriaparina. ”Toiminnan tavoitteiden mukainen asiakas ja asiakasta tukeva työntekijä”, ”itsenäisiä valintoja tekevä asiakas ja asiakasta hienovaraisesti suostutteleva työntekijä”, ”toisista huolta pitävä asiakas ja asiakkuutta rajaava työntekijä”, ”yhteisön sääntöjä noudattavan asiakkaan ja asiakkuuden kyseenalaistavan työntekijän” kategoriaparit kertovat siitä, miten asiakkuusidentiteetit rakentuvat hetkittäin ja vuorovaikutuksessa neuvotellen. Asiakkuusidentiteetit osoittavat, miten asumisyksikön institutionaalisessa vuorovaikutuksessa sovelletaan tilanteittain molempia asumisen malleja. Arjen kohtaamisiin sisältyy arviointia, ohjausta, neuvontaa ja tulkintaa. Yhdessä ja samassakin vuorovaikutustilanteessa asumisen mallit saattavat vaihtua useampaan kertaan.

6.2 Vahvat toiminnan tavoitteiden mukaiset asiakkuudet ja heikot toiminnassa hyväksytyt asiakkuudet

Seuraavassa nostan analyysia yleisemmälle tasolle hahmottelemalla kaksi asiakkuusidentiteettien ääripäätä. Ääripäät pitävät sisällään artikkeleissa esiin nousseet tilanteittaiset ja toiminnalliset identiteetit. On kuitenkin otettava huomioon, että asiakkaina olleilla naisilla oli monenlaisia identiteettejä ja he saattoivat rakentaa tai heille saatettiin rakentaa eri tilanteissa identiteettejä molemmista ääripäistä.

Vahvat, toiminnan tavoitteiden mukaiset asiakkuudet rakentuivat naistyön sosiaalisessa todellisuudessa, joka oli työntekijöiden ja naisten yhteisesti jakamaa. Nais erityinen työtapa tarkoitti työntekijöille ymmärrystä ja läheisyyttä naisten tilanteisiin ja elämään. Naisille tämä yhteisesti jakaminen tarkoitti tunnetta, jossa he tulkitsivat työntekijöiden ymmärtävän heitä ja toimintamuotojen vastaavan heidän tarpeitaan. Tällaisessa ympäristössä naiset merkityksellistivät kuuluvansa osaksi naistyön yhteisöä. Työntekijä ja asiakkaana oleva nainen tulkitsivat kohtaamisen kokonaisvaltaiseksi, luottamukselliseksi ja turvalliseksi, jonka tausta johtaa mielestäni keskusteluun hengellisyydestä. Ympäristö siis mahdollisti naisille vahvojen asiakkuuksien rakentumisen.

Artikkeleissa määrittyi monenlaisia tulokulmia vahvoin, toiminnan tavoitteiden mukaisiin asiakkuuksiin. Toimintamuodot olivat monelle naiselle pysähdyspaikka, joka toimi erontekona vallitsevaan elämäntilanteeseen. Asunnottoman naisen elämä oli hetkessä elämistä ja selviytymistä, erilaisten strategioiden luomista siitä, mitä syö, missä käy tai missä asuu. Naistyön sen sijaan tarjosi naisille aikaa, tilaa ja etäisyyttä tähän arjesta selviytymiseen. Siinä samalla

naisten oli mahdollisuus huomata, miten väkivallaton ja vain naisille suunnattu ympäristö loi mahdollisuuden uudenlaisiin asiakkuusidentiteetteihin. Naistyön hengellinen ulottuvuus oli tukemassa naisten kokonaisvaltaista kohtaamista ja muutosta. Vahvoissa asiakkuuksissa naisille rakentui sellaisia instituution tavoitteiden mukaisia identiteettejä, jotka olivat turvallisia naisille ja joiden ajateltiin tukevan naisten vaiheittaista irtautumista asunnottomuudesta. Vahvat asiakkuudet näyttäytyivät naisille sitoumuksena, aktiivisuutena ja etenemisenä eri toimintamuodoissa.

Moninainen asiakkuus -artikkelissa repertuaareissa ”sopii kaikille asunnottomille naisille” ja ”sopii minulle” naiset olivat motivoituneita rakentamaan itselleen uudenlaisia asiakkuusidentiteettejä. Näissä repertuaareissa sekä instituution tavoitteet että naisten omat tavoitteet kohtasivat. Naisten ja palvelujärjestelmän välinen suhde muodostui läheiseksi. Naiset kohtasivat paitsi itsensä, mutta myös hengellisesti ja kokonaisvaltaisesti ymmärrettynä sen voi tulkita olleen itsessä olevan elämän kohtaamisena. Naiset tulkitsivat nais erityisten toimintamuotojen tarjoavan jotakin erityistä. Naisille sillä oli merkitystä, että asiakkuusidentiteetit rakentuivat nais erityisessä ympäristössä ja vastasivat juuri heidän elämäntilanteessaan olevien naisten tarpeita.

Asiakkuus palveluketjussa -artikkelissa vahvoihin asiakkuuksiin sisältyi myös naisten ja palvelujärjestelmän välinen läheinen suhde, jossa näkyi naisten kokonaisvaltainen kohtaaminen ja monenlaisiin tarpeisiin vastaaminen. Naiset rakensivat monenlaisia suhteita palvelujärjestelmään. Tukipisteessä identiteetit rakentuivat naisiin kohdistuvan huolenpidon ja arkisten asioiden hoitamisen kautta. Valmennuskeskuksen toiminnalliset ryhmät mahdollistivat aktiivisen toiminnan mukaisia identiteettejä. Valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa määrittyi tulevaisuuteen ja elämänsuunnitteluun liittyviä identiteettejä. Palveluketjussa naisille siis tarjottiin erilaisia tilanteita ja paikkoja, joissa oli mahdollisuus olla yhdessä ja jakaa jotakin. Se saattoi olla hiljaisuutta, puhetta, toimintaa tai tulevaisuuden suunnittelua. Lopulta oli mahdollista saavuttaa omassa asunnossa asuvan ja elämänsä hallitsevan naisen identiteetti.

Projektin elinkaarinainen asiakkuus -artikkelissa vahvat asiakkuudet rakentuivat syklien mukaisesti etenevistä asiakkuusidentiteeteistä. Naisten ja palvelujärjestelmän välinen suhde muuttui projektin aikana ja naisten asiakkuudet etenivät projektin elinkaarella. Läheisyyden erilaiset painotukset piirtävät kuvan vaihtelevista asiakkuusidentiteeteistä. Ensin projekti ympäristönä vaati identiteettejä, jotka pitivät sisällään toimintaan osallistuvan aktiivisen toimijan identiteetin. Sen jälkeen asiakkuusidentiteetit muuttivat muotoaan ja tiiviin vuorovaikutuksen ajatuksena oli saavuttaa luottamukseen perustuvia identiteettejä. Projektin lopussa asiakkuusidentiteetit rakentuivat toimintaan kiinnittymisen ja sitoutumisen sijaan projektista irtautumisena.

Vuorovaikutuksellinen asiakkuus -artikkelissa vahvat asiakkuudet määrittyivät naisten ja palvelujärjestelmän välisenä suhteena, jossa asiakkaina olleiden naisten piti rakentaa tilanteittaisia asiakkuusidentiteettejä. Työntekijät ja naiset olivat läsnä samassa paikassa, tilassa ja ajassa. Asumisen mallit mahdollistivat naisille monenlaisia identiteettejä, joissa oli mahdollisuus neuvotella asiakkuuksien rajoista, niitä piti vain osata soveltaa tilanteiden vaatimalla tavalla. Esimerkiksi ”toiminnan tavoitteiden mukainen asiakas ja asiakasta tukeva työntekijä” kategoriaparissa asiakkuusidentiteettejä rakennettiin työntekijän ja asiakkaan yhteisymmärryksessä soveltaen asumisen malleista asunto ensin -periaatetta. Sen sijaan toinen esimerkki ”Itsenäisiä valintoja tekevä asiakas ja asiakasta hienovaraisesti suostutteleva työntekijä” kategoriaparissa sovellettiin molempia asumisen malleja. Lopulta asiakkaana ollut nainen tulkitsi asiakkuuttaan asunto ensin-mallin mukaisesti, koska sen avulla naisella oli mahdollisuus tehdä lopullinen valinta kuntoutumisestaan, vaikka se oli työntekijän näkökulmasta asiakkaan edun vastainen.

Heikot, toiminnassa hyväksytyt asiakkuudet määrittyivät myös instituution julkilausuttujen tavoitteiden mukaisesti, vaikka ne saivatkin hyvin erilaisia sisältöjä kuin vahvat asiakkuudet. Heikot asiakkuudet rakentuivat diakoniatyön organisaation peruslähtökohtien varaan. Organisaation arvomaailma perustui kristilliseen ihmiskäsitykseen, jossa painotettiin työskentelyä kaikkein huono-osaisimpien parissa, heidän parhaakseen ja heidän puolelleen asettuen. Jo se, että asunnottomat naiset tulivat palveluiden piiriin ja osallistuivat naistyöhön, oli instituution näkökulmasta riittävää asiakkuutta. Asiakkuuksien perustana oli asunnottomien naisten oikeus palveluihin ja oikeus yhteiskunnan jäsenyyteen. Naistyön matala kynnyks perustui ajatukseen siitä, että oli tärkeää saada asunnottomat naiset osallistumaan toimintaan. Naisille ei asetettu velvollisuuksia aktiiviselle osallistumiselle, vaan toimintamuodot olivat vapaaehtoisia. Ajatuksena oli, että matalan kynnyksen asiakkuuksissa naisilla olisi mahdollisuus noudattaa valitsemaansa elämäntapaa, edetä tai olla etenemättä palveluketjun toimintamuodoista toiseen. Heikot asiakkuudet näyttäytyivät organisaation näkökulmasta pieninä onnistumistarinoina: naisilla saattoi olla päihitteettömiä hetkiä, heille saattoi syntyä luottamuksellinen suhde työntekijään ja he saattoivat löytää ystäviä muissa toimintamuodoissa asioineista naisista.

Heikkojen asiakkuuksien ajatuksena oli, että naiset kiinnittyisivät edes jollain tavalla naistyöhön, eivätkä putoaisi kokonaan palveluiden ulkopuolelle. Oli mahdollista olla asiakkuudessa, vaikka ei ollut voimavaroja omien asioiden hoitoon tai oli kriittinen toimintaa kohtaan, vastusti naistyötä eikä jakanut toiminnan lähtökohtia. Tavoitteena oli, että äärimmäisessä marginaalissa eläneet moniongelmaiset naiset kykenisivät rakentamaan jonkinlaisia, edes löyhästi

palvelujärjestelmään kiinnittyneitä asiakkuuksia. Heikot asiakkuudet mahdollistivat sen, että kaikkien naisten ei tarvinnut rakentaa uudenlaisia asiakkuusidentiteettejä, vaan he saattoivat toimintamuotoihin osallistuessaan pitää kiinni omasta asunnottoman identiteetistään.

Vahvat asiakkuudet rakentuivat naisten ja palvelujärjestelmän väliseen läheiseen suhteeseen. Sen sijaan heikot asiakkuudet näyttäytyivät suhteena palvelujärjestelmään, jota voi kuvata etäiseksi. Se näyttäytyi monelle naiselle tunteena poissaolosta, vaikka olisi ollut samassa ajassa, tilassa ja paikassa muiden naisten ja työntekijöiden kanssa. Jos oli omassa mielessään poissa, ei ollut läsnä vuorovaikutuksessa eikä ollut mahdollisuutta uudenlaisiin asiakkuusidentiteetteihin. Se oli myös poissalaa siinä mielessä, ettei ollut näkyvillä tai kuuluvilla. Se saattoi näkyä myös työntekijän vahvana roolina, jolloin työntekijä oli vahvasti ohjaamassa vuorovaikutusta eikä antanut naiselle mahdollisuutta muokata toisenlaisia, vaihtoehtoisia asiakkuuksien merkityksiä.

Moninainen asiakkuus -artikkelissa repertuaareissa ”sopii muille”, ”ei sovi minulle” ja ”ei sovi kenellekään” asiakkuusidentiteeteissä naiset eivät merkityksellistäneet naistyön lähtökohtana olevaa sukupuolierityisyyttä itselleen sopiviksi. Naiset osallistuivat toimintaan, mutta eivät olleet vuorovaikutustilanteissa motivoituneita tai läsnä olevia. Naisille kuitenkin tarjottiin monenlaisia asiakkuusidentiteettejä, jotka mahdollistivat myös kriittisen äänen suhteessa toiminnan lähtökohtiin. ”Sopii muille” ja ”ei sovi minulle” repertuaarit kertovat siitä, kuinka heikot asiakkuudet pitävät sisällään ajatuksen siitä, että muut asiakkaina olevat naiset saattavat hyötyä nais erityisistä toimintamuodoista, vaikka se ei olisi heitä itseään varten.

Asiakkuus palveluketjussa -artikkelissa heikot asiakkuusidentiteetit määrittyivät naisten ja palvelujärjestelmän välisenä suhteena, jossa naiset tiedostivat organisaation tavoitteet, vaikka eivät rakentaneet identiteettejään sen mukaisesti. Esimerkiksi nainen saattoi tulla tukipisteelle tapaamaan työntekijää, mutta ei käyttänyt tukipisteen tarjoamia palveluita. Valmennuskeskuksen asiakkaana ollut nainen tulkitsi olevansa naistyön toimintamuotojen välitilassa: hän ei kokenut kuuluvansa enää tukipisteen asiakkuuteen, mutta ei ollut vielä saavuttanut valmennuskeskuksen asiakkuutta. Valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa nainen oli puolestaan epävarma asiakkuutensa riittävydestä, sillä hän ei ollut edennyt kurssin aikataulun mukaisesti.

Projektin elinkaarimainen asiakkuus -artikkelissa heikot asiakkuudet näyttäytyivät palvelujärjestelmän ja naisten välisenä ristiriitaisena suhteena. Asiakkuudet eivät edenneet naisten ehdoon, vaan projektin elinkaaren mukaisesti. Naiset eivät oma-aloitteisesti löytäneet toiminnan pariin, vaan tulivat työntekijöiden ohjauksella toimintaan mukaan. Projektin aikana työntekijät antoivat naisten hitaasti kiinnittyä toimintaan ja rakentaa luottamuksellista suhdetta työntekijään, vaikka samanaikaisesti työntekijöillä oli paineita osoittaa asiakasprosessien onnistuminen asiakkuuksien

etenemisenä ja tehokkuutena. Toiminnan lopussa naiset olisivat halunneet pitää kiinni asiakkuudestaan, vaikka työntekijät joutuivat ohjaamaan naisia uudenhankintoihin palveluihin.

Vuorovaikutuksellinen asiakkuus -artikkelissa heikot asiakkuudet määrittyivät työntekijöiden ja asiakkaiden suhteessa niin, että he sovelsivat asumisen malleja eriparisesti ja ristiriitaisina siitä, mikä malli missäkin tilanteessa olisi naisen edun mukainen. Kategoriaparit osoittavat, kuinka työntekijät hyväksyivät naisille monenlaisia asiakkuusidentiteettejä. Esimerkiksi ”Yhteisön sääntöjä noudattavan asiakkaan ja asiakkuuden kyseenalaistavan työntekijän” kategoriaparissa asiakkaina olleet naiset rakensivat itselleen asiakkuusidentiteettejä, joissa he olivat samanaikaisesti läsnä ja liittyivät tiiviisti osaksi asumisyksikön yhteisöä, ja toisaalta puhuivat itsensä ulos naistyön yhteisöstä ja määrittelivät itsensä pois asumisyksikön asiakkuuksista.

6.3 Mistä naistyön vahvat ja heikot asiakkuudet kertovat?

Edellä nostamani ääripäät eli vahvat, toiminnan tavoitteiden mukaiset asiakkuudet ja heikot, toiminnassa hyväksytyt asiakkuudet kertovat siitä, kuinka diakoniaorganisaatio oli joustava naistyön asiakkuuksien ymmärtämisessä ja työntekijät rakensivat naisten kohtaamisissa monenlaisia asiakkuusidentiteettejä. Asiakkuuksien ääripäät määrittävät sitä, kuinka naistyön asiakkuudet saattoivat olla joko aktiivisia tai heikkoja. On tärkeää ymmärtää se, että tulkintani naistyön asiakkuuksien ääripäistä kertovat naisten suhteesta palvelujärjestelmään. Asunnottomat naiset ovat itse voineet olla vahvoja ja aktiivisia naisia, vaikka he ovat olleet löyhästi kiinnittyneitä naistyön toimintamuotoihin.

Asiakkuuden ääripäät kertovat siitä, miten naistyön toimintamuodot olivat matalan kynnyksen sukupuolierityisiä palveluita, joissa naisten osallistuminen ja asiakkuuksien rakentaminen oli tehty mahdollisimman helpoksi ja vaivattomaksi. Naiset saattoivat asunnottomina kävellä suoraan kadulta toimintamuotoihin mukaan ja tarvittaessa naisille mahdollistui lepopaikka, vaatteita, ruokaa ja mahdollisuus olla lämpimässä sisätilassa. Jos naisten elämäntilanne salli, heidän oli mahdollisuus osallistua valmennuskeskuksen ryhmämuotoiseen toimintaan, valmentavan ja kuntouttavan koulutuksen kurssille tai mahdollisesti saada asunto asumisyksiköstä. Naistyön toimintamuotoihin osallistuminen ei edellyttänyt naisilta elämäntavan muutosta vaan ajatuksena oli, että naiset voivat valita sopivan toimintamuodon elämäntilanteensa mukaisesti ja heillä oli mahdollisuus edetä toimintamuodosta toiseen tai palata takaisin edelliseen toimintamuotoon.

Voidaan ajatella, että naistyön nais erityinen toiminta toimi asunnottomille naisille kiinnipitävänä ympäristönä. Se oli ympäristö, joka kannatteli ja samalla mahdollisti naisille monenlaisia

asiakkuuksia eri toimintamuodoissa. Kiinnipitävä ympäristö on D.W. Winnicotin käyttämä kuvaus ympäristöstä, tilasta, joka rakentuu yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa (Winnicott 1960, 585–595). Winnicottin (1971, 47) lähtökohtana on äidin ja lapsen välinen suhde, jossa lapsen yksilölliset ja sosiaaliset kokemukset rakentuvat turvallisessa tilassa. Riitta Granfelt (1998) on soveltanut kiinnipitävää ympäristöä tutkiessaan asunnottomia naisia. Naistyön kiinnipitävällä ympäristöllä tarkoitan työntekijöiden ja naisten välistä vuorovaikutusta, jossa työntekijät tulkitsevat olevansa naisten työntekijöitä. Se oli naistyöntekijyyttä naisia varten.

Naistyössä sukupuolierityisyys tuli esiin kodinomaisissa ja viihtyisissä tiloissa ja paikoissa, joissa naisista pidettiin kiinni, oltiin naisten lähellä ja annettiin naisille huomiota. Tällaisen turvallisen ympäristön avulla oli mahdollista tukea naisten kasvua, kehitystä ja luovuutta ja antaa tilaa naisille tärkeiden aiheiden käsittelylle. Asunnottomuudessa korostuvat usein ruumiilliset ominaisuudet, kuten fyysiset heikkoudet (vrt. Väyrynen 2007, 124). Vasta kiinnipitävä ympäristö oli tarpeeksi turvallinen, jotta naisten oli mahdollista rakentaa itselleen uudenlaisia asiakkuusidentiteettejä, joissa he vapautuisivat aiemmista, monesti negatiivisista asunnottomuus- ja asiakkuusidentiteeteistään.

Naistyön kiinnipitävä ympäristö näkyi työntekijöiden ja naisten tilanteittaisessa vuorovaikutuksessa. Psykkisesti erikuntoisille naisille kiinnipitävä ympäristö näyttäytyi eri tavoin. Naisille, jotka olivat yksinäisiä tai jotka pelkäsivät yksin olemista, kiinnipitävä ympäristö näyttäytyi sosiaalisina suhteina, läheisyytenä ja välittämisenä. Naisille, joilla oli vaikea elämäntilanne ja jotka olisivat itse olleet valmiita luopumaan naistyön asiakkuuksista, kiinnipitävä ympäristö näyttäytyi työntekijöiden välittämisenä, perushuolenpitona ja mahdollisuutena matalan kynnyksen osallistumiseen. Työntekijät saattoivat kysyä naisilta seuraavasta tapaamisesta, sopia päivämäärän yhteiselle asioiden hoitamiselle, muistuttaa asiakkaita paremmasta päivästä ja kertoa naisten lähtiessä odottavansa seuraavaa yhteistä kohtaamista. Kiinnipitävässä ympäristössä työntekijät uskalsivat ilmaista huomioitaan naisesta, kertoa hänen muuttuneesta ulkonäöstään tai mielentilastaan tai tuoda esiin, jos heillä oli huolta naisen tilanteesta. Naiset saattoivat vastata näihin työntekijöiden huomioihin hyvin monella tavalla: olla puhumatta mitään, kiroten tai huutaen tai tyynesti jatkaen keskustelua.

Kiinnipitävään ympäristöön perustuvaa naistyötä voidaan luonnehtia nais erityiseksi läsnäolotyöksi (Granfelt 2013, 143) sekä huolenpitosuhteeksi (Juhila 2006, 155). Nämä työotteet pitävät sisällään työntekijän ja asiakkaan välisen institutionaalisen vuorovaikutuksen, joka on sallivaa, lämmintä ja hyväksyvää. Kiinnipitävään ympäristöön sisältyvä läsnäolo oli tukipisteen työntekijän mukaan sitä, että ei tehty mitään, oltiin vain yhdessä ja juteltiin. Heikot asiakkuudet tuovat esiin

sen, että monet naiset saattoivat olla vuorovaikutustilanteessa poissaolevia, vaikka olivat fyysisesti paikassa ja tilassa läsnä. Varsinkin tukipisteellä rakentuneissa vuorovaikutustilanteissa korostui työntekijöiden tavoitteena ollut naisten läsnäolon hetkittäinen tavoittaminen. Kiinnipitävässä ympäristössä työntekijöiden nais erityinen läsnä oleminen merkitsi saapuvilla oloa, paikalla oloa ja mukana oloa (Nykysuomen sanakirja 2002, 318). Se tarkoitti sitä, että työntekijät tulivat lähelle, mutta samalla antoivat tilaa naisten monenlaisille tunteille.

Naistyössä läsnäololla oli kaksi ulottuvuutta, joista ensimmäinen – konkreettinen läsnäolo - todentui työntekijöiden vierellä ja käytettävissä olemisena. Toinen abstraktimpi läsnäolo tarkoittaa uskontotieteilijä Terhi Utraisen (1999, 75) mukaan henkistä, tunne- tai henkisen tason kosketusta ja työntekijän ja naisen kanssa yhteisesti jaettua todellisuutta. Esimerkiksi yksi valmennuskeskuksessa asioinut nainen kertoi, kuinka hänet oli otettu naistyössä vastaan kokonaisena ihmisenä. Hän kertoi, kuinka oli saanut apua kaikkiin tarvitsemiinsa asioihin ja suuressa surussaankin oli tullut naistyöhön mukaan ja toivonut, että hän voisi yhdessä työntekijöiden kanssa rukoilla omaisensa puolesta. Tulkintani mukaan naistyön henkinen ja hengellinen ulottuvuus oli spiritualiteetti, joka kuvaa toimintamuotojen rakentumista kristillisistä traditioista käsin eli kristillisestä opista, etiikasta ja arvoista, jotka ohjasivat työntekijöiden työtappaa ja naisten asiakkuuksien rakentumista, yksilöllisiä kokemuksia ja yhteisöllisiä ulottuvuuksia (ks. esim. Juntunen 2011, 99).

Spiritualiteetti johtaa ajatukseen siitä, että vahvoissa ja heikoissa asiakkuuksissa naistyö näyttäytyi yhteisenä maailmana, joka oli naisten ja työntekijöiden mielestä jaettavissa ja kommunikoidavissa (Utrainen 2004, 231). Samalla naistyön näyttäytyi paikkana, jossa naisen oli mahdollista nähdä, että omalla toiminnalla on merkitystä muillekin kuin vain itselle. Oli osattava asettua yhteiseen tilaan ja kunnioitettava sitä tilaa, jossa oma tai toisen ihmisen toiminta tapahtui (Utrainen 2004, 231). Sekä vahvoihin että heikkoihin asiakkuuksiin sisältyivät Terhi Utraisen (1999, 70) tulkitsemat läheisyyden ja ihmisyyden alueelle liittyvät kokemukset ja tunteet, joita voi kuvailla intiimeiksi ja suojaamattomiksi. Läheisyys näkyi naisten ja työntekijöiden kohtaamisissa; he menivät usein todella lähelle toisiaan, koskettivat toisiaan ja työntekijät usein aloittivat keskustelun avoimella kysymyksellä ”mitä sulle tänään kuuluu?”. Nainen saattoi vastata kysymykseen haluamallaan tavalla, tai mahdollisesti jättää vastaamatta. Tällainen asiakkuuden ympärille kiertyvä läheisyys ja kielenkäyttö voi olla myös kristillisen vakaumuksen omaavan henkilön kosketusta asiakkaana olevaan naiseen, lähellä oloa, kuuntelemista ja auttamista, jota kutsutaan sielunhoidoksi (Kilpeläinen 1987, 355). Kirsti Aallon (Aalto & Ornio 1984, 16) laajan

määritelmän mukaan sielunhoito on koko ihmisen hoitamista ja hänen kaikkien tarpeidensa huomioonottamista, mikä oli naistyön organisaation lähtökohta asiakkuuksien rakentumisessa.

Tällaiseen nais erityiseen, empaattiseen ja kasvokkaiseen vuorovaikutukseen, voidaan nähdä liittyvän myös hoivanäkökulmaa (Utriainen 1999; Tedre 1999). Naistyön voi tulkita sisältäneen nais erityistä hoivaa. Hoivassa läsnäololla on suuri merkitys ja varsinkin asumisyksikön ja tukipisteen työotteet pitivät sisällään monia hoivan ulottuvuuksia. Hoivaaminen tulkitaan kokonaisvaltaiseksi toisen ihmisen fyysisistä, sosiaalisista ja psyykkisistä perustarpeista huolehtimiseksi (Tedre 2001, 181). Läsnäolo voi olla paitsi hoivan edellytys myös hoivan keino ja osa hoivaajan ammattitaitoa (Sointu 2011, 160). Tämä näkyi työntekijöiden työotteessa arvona, jossa työntekijät tulkitsivat naistyön asiakkaiden tarpeita kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnin näkökulmasta. Silva Tedre (2004, 51) kirjoittaa hoivasta läsnäolon maailmana, jossa hoivan toteutuminen edellyttää osapuolten yhtäaikaista paikallaoloa ja konkreettista toimintaa. Tämä näkyi esimerkiksi asumisyksikön toiminnassa, jossa työntekijät olivat aktiivisesti saatavilla siltä varalta, että naiset tarvitsevat apua, koska avun tarvitsemisen aikaa ei voinut etukäteen tietää. Hoiva tarkoitti myös sitä, että työntekijät yrittivät turvata läsnäolon jatkuvuuden olemalla paikalla.

Naistyön kiinnipitävä ympäristö hyväksyvänä ja turvallisena tilana toimi myös naiseutta vahvistavana ympäristönä. Naiseuden nähtiin vahvistuvan arjen käytännöissä, työntekijöiden ja naisten välisissä suhteissa monin eri tavoin. (ks. esim. Healy 1999 ja Healy ym. 2006.) Tukipisteellä se saattoi tarkoittaa sitä, että asunnottomien naisten oli mahdollista levähtää ja olla hetken itsekseen ihan hiljaa, kuitenkin yhdessä muiden naisten kanssa. Valmennuskeskuksessa se saattoi tarkoittaa naisten ryhmässä toimimista ja yhteisten kokemusten vaihtamista. Valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa se saattoi tarkoittaa tulevaisuuden suunnitelmien tekemistä ja intensiivistä opiskelua naisten kesken, joilla oli taustalla samanlainen elämänhistoria. Asumisyksikössä se saattoi tarkoittaa naisten itsenäistä asumista, jota ympäröi naisten yhteisö. Naisuus merkityksellistyi kuitenkin tilanteittain naistyön arjen käytännöissä. Kiinnipitävä ympäristö mahdollisti naisille monenlaisia sukupuoli-identiteettejä ja turvallinen ympäristö salli sen, että naisten oli myös mahdollista puhua itsensä ulos naistyön sukupuolierityisistä merkityksistä.

Monet naistyöhön tulleet naiset olivat irrallisia itsestään ja kiinnittyneitä asunnottomiin miehiin. Heillä oli monenlaisia vaille jäämisen kokemuksia jo lapsuudesta asti, ja voi olla, että ainoan huomion ja hyväksynnän he olivat saaneet miehiltä. (vrt. Väyrynen 2007.) Samalla naisten toimijuus oli kaventunut. Kuten eräs haastateltu nainen kertoi, hänen ainoat ystävänsä olivat

asunnottomia miehiä. Naisilla oli myös kokemuksia poissulkemisesta erilaisista palvelujärjestelmistä. Monista palveluista oli tullut naisille saavuttamattomia ja heillä oli kokemuksia palveluista, joissa oli avun saanti eväty. Miten he olivat löytäneet tiensä naistyöhön? Harva oli tullut oma-aloitteisesti. Suurin osa haastateltavista naisista kertoi, että heidät oli naistyöhön ohjattu, joko viranomaistahojen tai muiden kolmannen sektorin toimijoiden avustuksella. Naisille oli jaettu esitteitä, annettu osoite tai tuotu paikan päälle. Naisia oli kehoitettu huolehtimaan itsestään, etsimään apua ja seuraa naistyön vapaaehtoisista matalan kynnyksen toimintamuodoista. Tällaisen ohjaamisen voi toisaalta tulkita poiskäännytyksen eli diversion politiikaksi (Hänninen 2007a, 10) siinä mielessä, että naisia oli käännytetty muista palveluista diakoniapalveluiden suuntaan. Sen voi tulkita myös työntekijöiden huolenpitona ja välittämisenä siinä mielessä, että naiset löysivät tiensä heille kohdistettuihin palveluihin. Naiset itse kertoivat, kuinka heidän oli helpompi avata diakoniaorganisaation ovi ja kynnys oli matalampi kuin julkisen sektorin avunlähteissä.

Naistyössä itsessäänkin oli kuitenkin kiinnipitävän ympäristön lisäksi piirteitä poissulkevasta ympäristöstä. Naistyön toimintamuodoissa ei varsinaisesti hylätty toimintaan osallistuvia naisia, mutta tarvittaessa naisia poissuljettiin asiakkuuksista institutionaalisilla käytännöillä ohjaamalla naisia eteenpäin muihin palveluihin (Hänninen 2007a, 9). Konkreettisesti työntekijöiden palveluohjaus tuli esiin monissa arjen tilanteissa. Naisen ollessa hyvin sekava, epävakaa oloinen tai käytöksen muuttuessa riehuvaksi, työntekijät ohjasivat naisia muualle (esimerkiksi asumisyksikön asuntoon lepäämään, sairaalaan, taksilla omaan asuntoon, poliisiin haettavaksi). Naistyön asiakkuuksissa poissulkemisen voi nähdä myös hallinnan teknologiana (Hänninen 2007a, 10), jota sovellettiin esimerkiksi rajaamalla asiakkuuksia erilaisin säännöin ja kohderyhmin tai ohjaamalla häiriötä aiheuttavia naisia pois tai työntekijöiden kertoman mukaan aktivoimalla naisia muihin palveluihin. Vuorovaikutustilanteissa poissulkeva ympäristö näkyi siten, että työntekijät saattoivat luokitella ja valikoida asiakkaitaan. Naiset eivät voineet tehdä tai valita mitä halusivat, vaan he valitsivat usein työntekijän ohjeistuksella sen, minkä nähtiin olevan heidän kykyihinsä, tarpeisiinsa ja päämääriinsä nähden paras vaihtoehto. Naistyö ei toiminut rajattomana kontekstina, vaan työntekijät ohjasivat asiakkuuksia monin tavoin: hienovaraisesti, vihjailevasti eri vaihtoehtoja esittäen tai suoraan kertoen vaihtoehtoista tai vaihtoehdottomasta tilanteesta. (Rostila & Vinnurva 2013, 196–218.)

Edellä olen tuonut esille sen, miten naistyössä oli samanaikaisesti läsnä kiinnipitäviä ja poissulkevia ympäristöjä. Miten nämä ympäristöt liittyvät vahvoihin ja heikkoihin asiakkuusidentiteetteihin? Naistyö toimi tilana, jossa haluttiin mahdollistaa naisille monenlaisia

asiakkuuksia. Tulkintani mukaan naistyön toimintamuodot sisälsivät poissulkevan ympäristön elementtejä, jotta sen oli mahdollista tarjota naisille turvallinen ympäristö luoda uudenlaisia asiakkuusidentiteettejä. Naistyö poissulkevana ympäristönä, esimerkiksi toimintamuotojen välisinä kynnyksinä, loi naisten asiakkuuksiin osattomuuden kokemuksia. Naistyö oli organisaationa määritellyt toimintamuodoille kynnykset, jotka toimivat monelle naiselle osallisuuden ja osattomuuden vedenjakajana: tukipisteellä sai olla päihtynyt, valmennuskeskuksessa piti olla päihteetön ja toimia ryhmässä, valmentavassa kuntouttavassa koulutuksessa piti olla päihteetön ja sitoutunut kurssimaiseen työskentelyyn. Asumisyksikkö toimi naisille niin pitkään kiinnipitävänä ympäristönä kuin mahdollista. Asumisyksikössä ei edellytetty naisten elämäntavan muutoksia. Ainoa tilanne, jossa asumisyksikkö toimi poissulkevana oli silloin, kun naiset eivät noudattaneet huonevuokralakia. Naistyön toimintamuodoissa kaikista kiinnipitävin ympäristö oli tukipiste, jossa haastavimmat ja huonokuntoisimmatkin naiset ylittivät asiakkuuksien kynnykset.

Puhuessaan naistyöstä naiset merkityksellistivät itseään jatkuvasti suhteessa toisiin. He käyttivät sanoja ”me” ja ”he” puhuessaan joko saman toimintamuodon naisista tai muiden toimintamuotojen yhteisöistä (Cedersund 2013, 130). ”Me” ja ”he” eronteiden avulla naiset paikansivat itseään nais erityisessä ympäristössä. ”He” olivat jotakin muuta kuin ”me”, joihin naiset paikansivat itsensä (Hulusjö 2012, 178). Tällaiset eronteot kertovat siitä, kuinka myös naiset toimintamuotojen yhteisöissä tuottivat toisilleen osallisuuden ja osattomuuden kokemuksia. (vrt. Korkiamäki 2013, 128–132.) ”Me” ja ”he” eronteot olivat pääosin asiakkaina olleiden naisten välisiä. Työntekijöistä naiset puhuivat lähes poikkeuksetta etunimillä.

Työntekijät rakensivat suhdettaan naisiin tilanteittain. Vuorovaikutusta määritteli sekä toimintaympäristön kiinnipitävyys että poissulkevuus. Esimerkiksi työntekijöiden rajatessa joitakin naisia toimintamuodosta pois, he tiedostivat tuottavansa joillekin naisille osattomuutta. Samanaikaisesti he mahdollistivat kiinnipitävän ympäristön avulla toisille naisille uudenlaisia asiakkuusidentiteettejä ja osallisuutta. Toimintamuotojen kynnykset toisaalta estivät joitakin naisia etenemästä palveluketjun mukaisesti toimintamuodosta toiselle, mutta toisaalta mahdollistivat monelle naisille palveluketjun mukaisen kuntoutumisen. Päihtyneen naisen oli mahdollista toipua ja siirtyä päihteettömään ympäristöön ja yhteiseen toimintaan, motivoimattoman motivoitua yhdessä tekemiseen ja oman elämän suunnitteluun.

Työntekijöiden tasapainottelu kiinnipitävässä ja poissulkevassa ympäristössä sisälsi työntekijöiden asianajoa ja kumppanuutta. Kirsi Juhilan (2006, 179) mukaan asiakkaan asianajoa tarvitaan, jos olemassa olevat auttamisen ja tukemisen mahdollisuudet ovat riittämättömät.

Naistyössä työntekijöiden asianajo toi yleiseen tietoisuuteen naisten asunnottomuuden sekä poisti naisten asunnottomuutta toimintamuotojen avulla (Juhila 2006, 180). Diakoniaorganisaatio pyrki rakenteiden muuttamiseen ollessaan keskeinen toimija suomalaisessa asunnottomuuspolitiikassa ja nostaessaan esiin naisten asunnottomuuden kysymykset naistyön toiminnalla, joka oli uudenlainen toimintamalli Suomessa. Työntekijöiden vuorovaikutus naisten kanssa oli pääosin heikomman puolelle asettumista. Sen voi tulkita olleen asianajoa sekä naisten puolesta (advocacy for) että naisten kanssa (advocacy with) (ks. esim. Juhila 2009, 268; Forbat & Atkinson 2005, 322, 1; Henderson & Poch 2001, 82). Työntekijät lähtivät naisten mukaan erilaisiin neuvotteluihin ja hoitopalaveri-ihin, lääkäreihin ja virastoihin, täyttivät naisten kanssa erilaisia asuntohakemuksia ja etsivät naisten kanssa opiskelu- tai työpaikkoja. Työntekijöiden asianajo näkyi naisten hetkellisissäkin kohtaamisissa, esimerkiksi selvitettyä naisen kriisitilannetta tai sitten pitkäaikaisissa asiakassuhteissa, joissa työntekijät olivat jo vuosia hoitaneet naisen kanssa hänen asioitaan (Henderson & Poch 2001, 83).

Asianajon lisäksi työntekijöiden ja naisten vuorovaikutuksessa näkyi piirteitä kumppanuudesta. Asiakkuuksia rakennettiin jaettuna toimijuutena ja rinnakkain olona, jota sosiaalityössä nimitetään kumppanuudeksi (Juhila 2006) tai kimpaksi (Niskala 2008). Tällainen jaettu toimijuus perustui työntekijöiden ja naisten väliseen neuvotteluun, jota on painotettu erityisesti konstruktionistisessa lähestymistavassa (Parton & O'Byrne 2000, 18). Työntekijöiden ja naisten vuorovaikutus rakentui vastavuoroiseksi suhteeksi, jossa osapuolet uskoivat neuvottelujen avulla saavuttavansa jotakin neuvottelemattomuutta parempaa (ks. esim. Niskala 2008). Naistyössä ajatuksena oli, että marginaalissa eläneet asunnottomat naiset rakentaisivat kumppanuuden avulla uudenlaisia asiakkuusidentiteettejä.

Kumppanuus näkyi muun muassa työntekijän ja naisen välisessä vuorovaikutuksessa siten, että naisen elettyä elämää ja tulevaisuuden tavoitteita jäsenettiin yhdessä (Juhila 2006, 103). Esimerkiksi nainen saattoi miettiä yhdessä työntekijän kanssa sitä, missä hän on aiemmin asunut ja millaisena hän on kokenut aiemmat asuinpaikkansa. Seuraavaksi työntekijä ja nainen yhdessä miettivät, millaisia asiakkuuksia nainen haluaisi tulevaisuudessa saavuttaa ja millaista asuntoa hänelle yhdessä etsitään. Naisten kertomat tarinat otettiin vastaan ainutkertaisena niin kuin naiset ne itse kertoivat ja työntekijät ja naiset työskentelivät yhdessä niiden pohjalta eteenpäin, vaikka työntekijän tiedot naisten historiasta olisivat poikenneet naisen tarinasta.

Kumppanuus liittyi myös naistyön kiinnipitävään ympäristöön. Tämä näkyi niin vahvoissa kuin heikoissa asiakkuuksissa, jotka rakentuivat naistyön luottamuksellisessa ympäristössä. Vahvat asiakkuudet mahdollistivat naisille uudenlaisia aktiivisen toimijan asiakkuusidentiteettejä.

Asiakkaat neuvottelivat asiakkuuksista esittäen toiveitaan ja vaatimuksiaan ja toisaalta perustelivat valintojaan ja tehtyjä päätöksiään. Kumppanuus antoi tilaa rakentaa myös heikkoja asiakkuuksia, identiteettejä, joissa naiset toivat julki naistyöhön kohdistuvaa kritiikkiään. Naisten esiin nostama kritiikki ei kuitenkaan ollut este työntekijöiden ja naisten väliselle vuorovaikutukselle. Työntekijät ja naiset rakensivat yhdessä asiakkuusidentiteettejä, olivat ne sitten heikkoja tai vahvoja.

7 NAISTEN TARINA

7.1 Naistyön toimintamuodot 2010-luvulla

Väitöskirjatutkimukseni kaari on edennyt päätepisteeseen, joten nyt on aika kertoa naistyön vaiheet tähän päivään ja avata muutamalla sanalla omaa tutkijan tarinaani. Tutkimuksessani olen tulkinnut naistyön toimintamuotoja paikantaen kuvaamiseni 1990-lopulle ja 2000-luvun alkuun. Naistyö edusti uudenlaista avausta suomalaisessa asunnottomuustyössä. Naistyön palveluketju sekä yksittäiset toimintamuodot kuvasivat sitä, miten monenlaisia asiakkuuksia naistyössä oli tarjolla sekä määräaikaissa kehittämishankkeissa että pysyvissä toimintamuodoissa. Tällä hetkellä osa naistyön toimintamuodoista on loppunut ja osa on juurtunut osaksi pysyvää diakoniaorganisaation toimintaa.

Kehittämishankkeena toimineen valmennuskeskuksen päätyttyä sen nais erityiset ryhmätoiminnot juurrutettiin osaksi organisaation laajempaa matalan kynnyksen kokonaisuutta, joka on tarjonnut toimintaa sekä miehille että naisille. Organisaatio pystyi siis siirtämään valmennuskeskuksen hyvät käytännöt toisenlaiseen kontekstiin. Naisille jäi näin ollen mahdollisuus jatkaa itselleen merkityksellisissä nais erityisissä ryhmätoiminnoissa. Kuitenkin tässä laajemmassa matalan kynnyksen kokonaisuudessa on ollut tarjolla vain joitakin naisille kohdennettuja ryhmiä. Naisten valmentava ja kuntouttava koulutus puolestaan sulautui osaksi diakoniaopiston koulutuksia. Valmentava ja kuntouttava koulutus on jatkunut, mutta nais erityiset ryhmät on lopetettu ja ryhmät on nykyisin kohdistettu sekä miehille että naisille. Naisten tukipiste on fyysisesti muuttanut toiseen paikkaan päiväkeskuksen yhteyteen. Siirtyminen toiseen kaupunginosaan mahdollisti sen, että päiväkeskuksessa asioineet asunnottomat naiset saivat mahdollisuuden naisten keskinäiseen olemiseen ja toimintaan. Tukipiste on jo yli kymmenen vuoden ajan tarjonnut matalan kynnyksen palveluita. Tukipistettä voidaan pitää naistyön organisaation näkökulmasta onnistumistarina, koska sen toiminta on pysynyt samanlaisena perustamisesta lähtien ja asiakaskunta on vakiintunut. Monet naisista ovat hyvin sitoutuneita tukipisteen toimintaan. He jatkavat tukipisteen asiakkuudessa fyysisen toimintaympäristön muutoksista huolimatta. Naisten asumisyksikkö toimii sen sijaan edelleen samalla paikalla ja tarjoaa asunnon 28 naiselle. Naistyö lähti liikkeelle tukipisteestä ja asumisyksiköstä ja yhä edelleen nämä naistyön ydintoiminnot ovat jäljellä ja niitä kehitetään.

Naistyössä naisten asumista pyrittiin turvaamaan ja asunnottomuutta ennaltaehkäisemään tukipisteen ja asumisyksikön palveluilla. Toimintamuodoista valmennuskeskus ja valmentava ja kuntouttava koulutus tukivat pääosin asunnottomuudesta toipumista ja naisten integroitumista yhteiskuntaan. Naistyön toimintamuodot eivät välttämättä vastanneet pelkästään naisten asunnottomuuden kysymyksiin, vaan tukivat eri elämäntilanteissa olevia naisia esimerkiksi tarjoamalla huolenpitoa, turvallista ympäristöä, sosiaalisia kontakteja ja vertaistukea. Asumisyksikkö mahdollisti monelle naiselle asunnon, mutta muut toimintamuodot mahdollistivat sen, että naiset lähtivät asunnoistaan ulos, osallistuivat ryhmiin, viettivät keskenään aikaa, toteuttivat itseään monin eri tavoin ja suunnittelivat tulevaisuuttaan.

Olen tarkastellut naistyötä ajallisesti sen eri vaiheissa: toiminnan suunnittelua, perustamista, kehittämistä, työn arkisia käytäntöjä ja nyt lopuksi sitä, miltä naistyö näyttää vuoden 2015 alussa. Seuraavaksi katse kiinnittyy tulevaisuuteen. Mihin työ on kehittymässä? Naistyön ajatuksena oli tukea asunnottomien naisten toipumista nais erityisissä toimintamuodoissa, työntekijöiden ja naisten välisessä kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Työntekijöiden ja naisten kohtaamiset tapahtuivat pääosin naistyön yleisissä ja yhteisissä tiloissa, joissa naiset merkityksellistivät nais erityisyyttä ja hengellisyyttään haluamallaan tavalla.

Tällä hetkellä eurooppalaisessa asunnottomuustyössä, samoin kuin Suomessa, suuntana on tuoda palvelut asiakkaiden koteihin. Tästä puhutaan liikkuvana tukena hajasijoitettuihin asuntoihin (Pleace & Bretheton 2013). Tämä tuo uudenlaisen haasteen naistyön kaltaisille palveluille. Jos toimintamuodot siirtyvät yhä enemmän osaksi asiakkaiden kotona tehtävää ammatillista työtä, muuttuvat samalla työskentelyn olosuhteet ja ympärillä oleva kiinnipitävä ympäristö. Naistyössä on saatu luotua yhteisöllinen ympäristö, joka on turvallinen, tuttu ja kiireetön, vaikka naisen oma elämä olisi kaaoksessa. Ympäristönä koti on erilainen ja asiakkaan yksityisyys muuttuu, kun kodista tulee ammatillisen kohtaamisen areena. Kodin institutionalisoituminen rakentaa työntekijälle ja naiselle uudenlaisen vuorovaikutuksellisen pelikentän, jossa neuvotellaan asiakkaan ja työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista. Naisten asumisyksikössä työntekijät ja naiset kohtaavat toisiaan jatkuvasti, ohimennen. Kotona tehtävässä asumis-sosiaalisessa työssä työntekijän ja naisen kohtaamiset ovat suunnitelmallisempia. Tällöin hetkellisiä ja tilanteittaisia merkityksiä pitää tarkastella uudenlaisessa kontekstissa. Naistyön palvelut ja niiden käyttö eivät olleet sidottuja naisten koteihin, vaan naiset osallistuivat niihin naistyön toimintamuotoihin, jotka olivat heille merkityksellisiä. Tällaisten erilaisten palveluketjujen toivoisi olevan mahdollisia koteihin tehtävien palveluiden rinnalla.

Naistyötä kehitettäessä olisi tärkeää tehdä näkyväksi se, mitä organisaatio tavoittelee nais erityisellä toiminnalla. Naistyön perustamisessa olivat vahvasti mukana asunnottomat naiset. Olisi hyvä, jos naiset olisivat määrittelemässä sitä, mitä he toivovat asiakkuuksiltaan ja mitä erityisiä palvelutarpeita heillä itsellään on. On tärkeää muistaa, että naistyön asiakkuudet ovat vain yksi osa asunnottomien naisten elämää. Naisten asunnottomuus tulee ymmärtää laajana yhteiskunnallisena kysymyksenä ja nähdä asunnottomuus sukupuolittuneena ilmiönä, joka tuottaa asunnottomalle naiselle monenlaisia identiteettejä (Karttunen 2013, 230). Naistyö on siis paljon muutakin kuin se, että työntekijät ja asiakkaat ovat naisia, naisille tarjotaan viihtyisä ympäristö ja järjestetään toimintaa, jonka on ajateltu kiinnostavan asiakkaina olevia naisia. Työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksessa sukupuoli on muutakin kuin asiakkuuksien määrittelyä naisten stereotyyppisten roolien, kuten äitiyden tai perhetilanteen kautta. Organisaation näkökulmasta olisi tärkeää tuoda esiin se, miten tällä hetkellä naistyön nais erityisyys ymmärretään ja miten naistyö eroaa sukupuolineutraaleista palveluista. Yksi kiinnostava palveluita kehittävä kysymys on se, millä keinoin voidaan osoittaa muun muassa päättäjille ja rahoittajille se, että asunnottomat naiset ovat hyötyneet naistyön toimintamuodoista.

Naistyön erilaiset toimintamuodot ovat osoittaneet, että on monenlaisia tapoja työskennellä asunnottomien naisten kanssa. Ajallinen tarkastelu tuo esiin sen, kuinka asunnottomien naisten parissa tehtävä työskentely on ollut ja on jatkuvassa muutoksessa. Niinpä myös uusille tutkimuksille olisi tarvetta.

7.2 Moniulotteista tutkijaidentiteettiä rakentamassa

Väitöskirjaprojekti on vienyt minut lähelle asunnottomia naisia ja olen suunnannut katseeni heidän asiakkuuskokemuksiinsa ja pyrkinyt ymmärtämään niitä. Samalla minulle avautui maailma, jossa olen kuullut naisten elämänvaiheista ja nähnyt erilaisia selviytymisstrategioita. En ymmärtänyt naistyöhön mennessäni, että naisten kertomusten vyöry johtaa minut sellaiseen tunnettyöhön, jota olen tehnyt tutkimukseni eri vaiheissa (Ronkainen 1999, 117; Laitinen ja Uusitalo 2007, 319). Tutkijana olin valmis ottamaan vastaan kaiken sen informaation, minkä naiset minulle halusivat kertoa. Samalla kun vastaanotin naisten kokemustietoa, koin monenlaisia tunteita: saatoin olla ymmälläni, toimintakyvytön, ahdistunut, häkeltynyt tai iloinen. Kipuilin nähdessäni tai kuullessani arvojeni vastaista toimintaa tai tutkijan näkökulmasta tulkittuna käsittämättömiä tekoja tai kokemuksia. (ks. esim. Laitinen & Uusitalo 2007, 319.)

Tutkimani naiset ovat olleet haavoittuvia, mutta myös minä itse olen ollut sitä tutkijana. Samoin kuin monet haastattelemani naiset tulkitsivat tarvitsevansa naistyön tukea arkeensa, myös minä olen tarvinnut sensitiivisen aiheeni kanssa tutkimusyhteisöltä tukea asioiden teoreettiseen ja käsitteelliseen jäsenyykseen ja toisaalta mahdollisuutta etäisyyden ottamiseen. Olen tehnyt tutkimustani kolmella eri tasolla, jotka ovat usein olleet samanaikaisesti läsnä: toiminnan, tiedon ja tunteen ulottuvuudella (Laitinen & Uusitalo 2007, 326). Olen tiedostanut, että vuorovaikutukseen sisältyneet tunnetilani ovat osaltaan mahdollistaneet asunnottomien naisten asiakkuuksien ymmärtämisen. Tutkimukseni tuloksena määrittelin erilaisia asiakkuus-identiteettejä. Oma tutkijan tarinani sisältää myös erilaisia tilanteittaisia ja vuorovaikutuksellisia identiteettejä – myös sellaisia, joita en vielä täysin tiedosta.

KIRJALLISUUS

- Aalto, Kirsti & Ornio, Leena (1984) Potilaan luona. Vaasa: Sairaanhoidajien koulutussäätiö.
- Adler, Patricia A. & Adler, Peter (1987) Membership Roles in Field Research. Newbury Park, CA: Sage.
- Agar, Michael (1977) Ethnography in the streets and in the joint. A comparison. Street ethnography: Selected Studies of Crime and Drug Use in Natural Settings. Beverly Hills: Sage.
- Ahponen, Pirkkoliisa (1999) Women's Active Citizenship. University of Joensuu, Department of Social Policy. Studies in Social Policy 9.
- Allen, Karen (1994) Development of an Instrument to Identify Barriers to Treatment for Addicted Women, from Their Perspective. International Journal of Addictions 29 (5), 229–444.
- Anis, Merja (2008) Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47.
- Antaki, Charles (1994) Explaining and Arguing: The Social Organization of Accounts. London: Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Antaki, Charles & Widdicombe, Sue (1998) Identity as an Achievement and as a Tool. Teoksessa Charles Antaki & Sue Widdicombe (toim.) Identities in Talk. London: Sage, 1–14.
- Anttonen, Anneli (1994) Welfare Pluralism or Woman-Friendly Welfare Politics. Teoksessa Anneli Anttonen (toim.) Women and the Welfare State: Politics, Professions and Practices. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntapolitiikan laitos, Työpapereita No. 87, 9–35.
- ARA 2012. 'Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008-2011'. http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asunnottomuuden_vahentamishjelma Viitattu 15.1.2015
- ARA 2014. Asunnottomat 2014. Selvitys 2/2014. <http://www.ara.fi/download/noname/%7BF7F7B4C3-5483-47ED-8E57-5E04CCD564F8%7D/96787> Viitattu 15.1.2015
- Asunnottomien asumispalveluiden kehittäminen 2005. Pääkaupunkiseudun asunnottomuuden vähentämishjelman 2002 -2005 toteutuminen ja tavoitteet. Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen julkaisu 2/2005. http://www.hel.fi/hel2/taske/julkaisut/2005/asunnottomien_asumispalvelujen_keh_pks.pdf Viitattu 15.1.2015
- Atkinson, Paul & Delamont, Sara & Housley, William (2008) Contours of Culture: Complex ethnography and the ethnography of complexity. Walnut Creek: Alta Mira.
- Avramov, Dragana (ed) (1999) Coping with Homelessness: Issues to be Tackled and Best Practices in Europe. Sydney: Ashgate.

- Badiou, Alain (2001) *Ethics: An Essay on the Understanding of Evil*. London: Verso.
- Banks, Sarah (2004) *Ethics, Accountability and the Social Professions*. UK: Palgrave.
- Baptista, Isobel (2008) *The Role of the State in Developing Homeless Strategies: Portugal and Ireland in Comparative Perspective*, *European Journal of Homelessness* Vol. 2, 25–43.
- Bassuk, Ellen (1993) *Social and Economic Hardships of Homeless and Other Poor Women*. *American Journal of Orthopsychiatry* 63, 340–347.
- Beijer, Ulla (2004) *Stockholms hemlösa kvinnors hälsa 1960-2001*. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 81:e Årg, Häfte 1, 34–42.
- Bender, Courtney (2003) *Living Religion at God's Love we Deliver*. University of Chicago Press.
- Benwell, Bethan & Stokoe, Elizabeth (2005) *Discourse and Identity*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1994) *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: Tiedonsosiologinen tutkielma (The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge, 1966) [Suomentanut ja toimittanut Vesa Raiskila]*. Helsinki: Gaudeamus.
- Bourgois, Philippe (2002) *Ethnography's Troubles and the Reproduction of Academic Habitus*. *International Journal of Qualitative Studies in Education* 15 (4), 417–420.
- Bourgois, Philippe & Schonberg, Jeff (2007) *Intimate apartheid: ethnic dimensions of habitus among homeless heroin injectors*. *Ethnography* 8 (1), 7–32.
- Brickman, Philip & Scharer, Linda & Conanan, Barbara (1990) *Under the Safety Net. The Health and Social Welfare of Homeless in the United States*. New York: Norton.
- Bulman, Philip (1993) *Caught in the Mix: An Oral Portrait of Homelessness*. Westpoint: Auburn House.
- Burr, Vivien (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. London: Routledge.
- Burr, Vivien & Burr, Trevor (1997) *Interview methodology and PCP. Sharing Understanding and practice*. Farnborough: EPCA.
- Canton, Carol (1990) *"Crisis Shelter and Housing Programs"*. *Homeless in America*. New York: Oxford University Press.
- Cedersund, Elisabeth (2013) *Categories of Otherness: On the Use of Discursive Positioning and Stories in Social Work Research*. *Nordic Social Work Research* 3 (2), 130–138.
- Cerwonka, Allaine (2007) *Nervous Conditions: The Stakes in Interdisciplinary Research*. Teoksessa Cerwonka Allaine & Liisa Malkki (toim.) *Improvising Theory. Process and Temporality in Ethnographic Fieldwork*. University of Chicago Press, 1–43.
- Clarke, Pamela & Pendry, Nancy Chung & Kim, Yeoun Soo (1997) *Patterns of Violence in Homeless Women*. *Western Journal of Nursing Research* 19 (4), 490–511.
- Coffey, Amanda (1999) *The Ethnographic Self. Fieldwork and the Representation of Identity*. London: Sage.

- Daly, Mary (1992) *European Homelessness – The Rising Tide: The First Report Of The European Observatory on Homelessness*. Brussels: FEANTSA.
- Daly, Mary (1993) *Abandoned: Profile of Europe’s Homeless People: The Second Report of the European Observatory on Homelessness*. Brussels: FEANTSA.
- Daly, Mary (1994) *The Right to a Home, The Right to a Future: The Third Report Of The European Observatory on Homelessness*. Brussels: FEANTSA.
- Daly, Mary (1996) *Homeless: Policies, Strategies and Lives on the Street*. London & New York: Routledge.
- De Montigny, Gerald (2007) *Ethnomethodology for Social Work*. *Qualitative Social work* 6 (1), 95–120.
- Doucet, Andrea & Maunther, Natasha (2008) *Qualitative Interviewing and Feminist Research*. Teoksessa Pertti Alasuutari & Leonard Bickman & Julia Brannen (toim.) *The SAGE Handbook of Social Research Methods*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore: Sage, 328–343.
- Douglas, Mary (2003) *Rules and Meanings: The Anthropology of Everyday Knowledge. Selected Readings*. London: Routledge.
- Edgar, Bill & Doherty, Joe & Mina-Coull, Amy (1999) *Services for Homeless People: Innovation and Change in the European Union*. Bristol: The Policy Press.
- Edgar, Bill & Doherty, Joe (eds) (2001) *Women and Homelessness in Europe – Pathways, Services and Experiences*. Bristol: The Policy Press.
- Edley, Nigel (2001) *Analysing Masculinity: Interpretative Repertoires, Subject Positions and Ideological Dilemmas*. Teoksessa Margaret Wetherell & Stephanie Taylor & Simeon J. Yates (toim.) *Discourse as Data: a Guide to Analysis*. London: Sage and the Open University, 189–228.
- Edwards, Derek (1991) *Categories are for Talking: On the Cognitive and Discursive Bases of Categorization*. *Theory and Psychology* 1 (4), 515–542.
- Edwards, Derek (1997) *Discourse and Cognition*. London: Sage.
- Edwards, Derek (1998) *The Relevant Thing about Her: Social Identity Categories in Use*. Teoksessa Charles Antaki & Sue Widdicombe (toim.) *Identities in Talk*. London: Sage, 15–33.
- Edwards, Derek & Potter, Jonathan (1992) *Discursive Psychology*. London: Sage.
- Enders-Dragässer, Uta (2010) *Women and Homelessness in Germany, Homeless in Europe – Gender Perspectives on Homelessness*, Spring, 12–14.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Esping-Andersen, Gösta (1990) *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton: Princeton University Press.
- Forbat, Liz & Atkinson, Dorothy (2005) *Advocacy in Practice: The Troubled Position of Advocates in Adult Services*. *British Journal of Social Work* 35, 321–335.

- Garfinkel, Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Malden MA: Polity Press/Blackwell Publishing.
- George, Victor & Wilding, Paul (1994) *Welfare and Ideology*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Gergen, Kenneth (1994) *Realities and Relationships: Soundings in Social Constructionism*. Cambridge: Harvard University Press.
- Granfelt, Riitta (1992) *Asuntolan naisten elämää*. Helsingin Yliopisto: Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/1992.
- Granfelt, Riitta (1998) *Kertomuksia naisten kodittomuudesta*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Granfelt, Riitta (2000) *Kertomuksia kodittomuudesta ja marginaalista*. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) *Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suuntauksia*. Jyväskylä: SoPhi, 99–116.
- Granfelt, Riitta (2003) *Vankilasta kotiin vai kadulle? Vangit kertovat asunnottomuudesta*. Ympäristöministeriön julkaisu 613. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Granfelt Riitta (2006) *Paha olla – vankilan sisällä, ulkona, vangiin lähellä?* Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 145–158.
- Granfelt, Riitta (2007) ”Oppisin elämään riippuvuuteni kanssa” Tutkimus naisvankien päihdekuntoutuksesta Vanajan vankilassa. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto, julkaisuja 2.
- Granfelt, Riitta (2013) *Naisten kokemuksia kodittomuudesta ja vankeudesta*. Teoksessa Elina Virokannas & Sanna Väyrynen (toim.) *Varjoja naiseudessa*. Kuopio: Unipress, 199–219.
- Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi & Saario, Sirpa & Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna (2013) *Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskurssilla: etnometodologinen tapaustutkimus*. Tampere: Muotialan asuin- ja toimintakeskus.
- Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja (eds.) (2003) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Matarese, Maureen & van Nijnatten, Carolus (eds.) (2014) *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice*. London: Routledge.
- Hall, Christopher & Stembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language Practices in Social Work: Categorization and Accountability in Child Welfare*. Oxon: Routledge.
- Hammersley, Martyn (2006) *Ethnography: Problems and prospects*. *Ethnography and Education* 1 (1), 3–14.
- Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul (1995) *Ethnography: Principle in Practice*. London & New York: Routledge.

- Healy, Karen (1999) Power and Activist Social Work. Teoksessa Bob Peace & Jan Fook (toim.) Transforming Social Work Practice. Postmodern Critical Perspectives. London & New York: Routledge, 115–134.
- Healy, Karen & Heynes, Michelle & Hampshire, Anne (2006) Gender, Social Capital and Location: Understanding the Interactions. *International Journal of Social Welfare* 16, 110–118.
- Helsingin Diakonissalaitos 2014. <https://www.hdl.fi/fi/> Viitattu 15.1.2015
- Henderson, Rick & Poch, Mike (2001) A Right Result? Advocacy, Justice and Empowerment. Bristol: Polity Press.
- Heritage, John (1996) Harold Garfinkel ja etnometodologia (Garfinkel and Ethnomethodology, 1991) [Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen & Soile Veijola]. Helsinki: Gaudeamus.
- Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55–86.
- Holliday, Adrian (2007) Doing and Writing Qualitative Research. London: Sage.
- Holstein, James & Miller, Gale (1993) Social Constructionism and Social Problems Work. Teoksessa James A. Holstein & Gale Miller (toim.) Reconsidering social constructionism. Debates in Social Problems Theory. New York: Aldine de Gruyter, 163–187.
- Huey, Laura & Berndt, Eric (2008) You've gotta learn how to play the game': homeless women's use of gender performance as a tool for preventing victimization. *The Sociological Review* 56 (2), 177–194.
- Hulusjö, Anna (2012) A Critical Perspective on Difference "The Prostitute" and Women with Prostitution Experience. *Nordic Social Work Research* 3 (2), 176–184.
- Hurtig, Johanna (2003) Lasta suojelemassa: etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. *Lapin yliopisto, Acta Universitatis Lapponiensis* 60.
- Hänninen, Sakari (2007a) Johdanto. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki; Stakes, 5–19.
- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (2007b) Tarve harkinnassa. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 157–191.
- Hynynen, Raija (2005) Asuntoja ja tukea asunnottomille. *Suomen ympäristö. Asuminen* 745. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Jokela, Ulla (2011) Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Helsinki: Diakonia-ammatti-korkeakoulu, A -tutkimuksia 34.
- Jokinen, Arja (1995) Neuvottelu asiakkaan identiteetistä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat – konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 127–154.

- Jokinen, Arja (1996) Asunnottomat miehet ja kodittomat naiset. Asunnottomuuden sukupuolisidonnaiset tulkinnat. *Janus* 4 (2), 97–117.
- Jokinen, Arja (1999) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 126–159.
- Jokinen Arja (2004) Asuntola kulttuurisella kartastolla. Teoksessa Arja Jokinen & Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 74–97.
- Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (2004) Johdanto: neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa Arja Jokinen & Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 9–19.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1991) Pohjimmaisat asuntomarkkinat. *Diskurssianalyysi viranomaiskäytännöistä*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1996) Merkitykset ja vuorovaikutus: poimintoja asunnottomuuspuheiden kulttuurisesta virrasta. *Acta Universitatis Tamperensis Ser. A*, vol. 510.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1999) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 54–97.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) (2008) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993a) Johdanto. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino, 9–14.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993b) Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino, 17–47.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2012) *Kategoriat, kulttuuri ja moraalit*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila Kirsi (2004) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen & Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 29–32.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. *Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2008) Forms of Advocacy in the Social Welfare Work with Homeless Women. *European Journal of Social Work* (11) 3, 267–278.
- Juhila, Kirsi (2009a) From Care to Fellowship and Back. Interpretative Repertoires Used by the Social Welfare Workers when Describing their Relationship with Homeless Women. *British Journal of Social Work* (39) 1, 128–143.

- Juhila, Kirsi (2009b) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17 (4), 296–312.
- Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) (2002) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi.
- Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012) *Kategoria-analyysin juuret*. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: *Kategoriat, kulttuuri ja moraalit*. Vastapaino: Riika, 17–43.
- Juntunen, Elina (2006) Naisten uskonnollisen ryhmän spiritualiteetti voimaantumisprosessin tukena. *Naistutkimus* 19 (4), 52–57.
- Juntunen, Elina (2011) *Vain hätäapua? Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä*. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2011: 3. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Järventie, Irmeli (1993) *Selviytyä hengiltä: Sosiaalipsykologinen ja sosiaalipsykiatrinen näkökulma itsemurhiin*. Stakes, 34.
- Järvinen, Margaretha (1993) *Of Vice of Women: Shades of prostitution*. *Scandinavian Studies in Criminology* 13. Scandinavian University Press.
- Kaakinen, Juha & Nieminen, Jarmo & Pitkänen, Sari (2006) *Oikeus asuntoon, oikeus ihmisarvoiseen elämään. Valtakunnallisen (2001–2005) ja pääkaupunkiseudun (2002–2005) asunnottomuuden vähentämisen toimenpideohjelmien arviointi*. Ympäristöministeriön raportteja 8/2006.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41731/YMra_8_2006.pdf?sequence=1
Viitattu 15.1.2015
- Karttunen, Teija (2013) *Naiserityisen työotteen elementeistä päihdehoidossa*. Teoksessa Elina Virokannas & Sanna Väyrynen (toim.) *Varjoja naiseudessa*. Kuopio: Unipress, 220–246.
- Kauppinen-Perttula, Ulla-Maija (2004) *Kutsumus, Palvelustyö, Jaksaminen*. *Sisaret Oriveden leprasairaalassa 1904–1953*. *Acta Universitatis Tamperensis* 355, Tampereen yliopisto.
- Kautto, Mikko & Parpo, Antti & Sallila, Seppo (2006) *Huono-osaisuus eriarvoistuvan tulokehityksen Suomessa*. *Suomalaisten hyvinvointi 2006*, Stakes.
- Keskinen, Suvi (2005) *Perheammattilaiset ja väkivaltatyön ristiriidat*. *Sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt*. *Acta Universitatis Tamperensis* 431. Tampere University Press.
- Kirkkojärjestys (8.11.1991/1055 v. 1993) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>. Viitattu 15.1.2015
- Kirkkolaki (26.11.1993/1054) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>. Viitattu 15.1.2015
- Korkiamäki, Riikka (2013) *Kaveria ei jätetä! Sosiaalinen pääoma nuorten vertaissuhteissa*. Akateeminen väitöskirja. Tampere University Press ja Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 137.

- Kostiainen, Eeva & Laakso, Seppo (2013) Vailla vakinaista asuntoa olevat Helsingissä. Teoksessa Susanna Hyväri & Sakari Kainulainen (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulu, A -tutkimuksia 39, 25–49.
- Kulmala, Anna (2006) Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Acta Universitatis Tamperensis 1148. Tampere University Press.
- Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) (2004) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Laine, Terhi (2008) Turvakotityön käytännöt, asiantuntijuus ja sukupuolen merkitykset. Helsinki: Yliopistopaino.
- Laitinen, Merja (2004) Häväistyt ruumiit, rikutut mielet. Tutkimus lapsina läheisyydessä seksuaalisesti hyväksikäytettyjen naisten ja miesten elämästä. Tampere: Vastapaino.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) (2013) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.
- Laitinen, Merja & Uusitalo, Tuula (2007) Sensitiivisen haastattelututkimuksen eettiset haasteet. Janus 15 (4), 316–332.
- Latvus, Kari & Maunuksela, Anne-Maria & Hyväri, Susanna (2006) Valottumismenetelmä diakoniatyössä. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti. Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 136–150.
- Lewit, Eugene & Schuumann Baker, Linda (1996) Homeless Families and Children. The Future of Children Financing Child Care 6 (2), 146–158.
- Linell, Per & Fredin, Erik (1995) Negotiating Terms in Social Welfare Office Talk. Teoksessa Alan Firth (toim.) The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace. Oxford: Pergamon Press, 299–318.
- Löfstrand, Cecilia (2005) Hemlöshetens politik – lokal policy och praktik. Doctorsavhandling. Malmö: Egalite.
- Malkavaara, Mikko (2006) Mitä diakonia on tänään Suomessa? Diakoniatutkimus 1/2006, 32–38.
- Markkola, Pirjo (2002) Synti ja siveys. Naiset, uskonto ja sosiaalinen työ Suomessa 1860-1920. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura.
- Massey, Doreen (1994) Space, Place & Gender. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- May, Jonathan & Cloke, Paul & Johnsen, Sarah (2007) Alternative cartographies of homelessness: rendering visible British women's experiences of "visible" homelessness. Gender Place Cult 4 (2), 121–140.
- Mischler, Elliot (1986) Research Interviewing. Context and Narrative. Massachusetts: Harvard University Press.

- Mongomery, Cecilia (1994) *Swimming Upstream: The Strengths of Women Who Survive Homelessness*. *Advances in Nursing Science* 16 (3), 34–35.
- Murto, Lasse (1978) *Asunnottomien alkoholistien elinolosuhteet ja elämäntapa sekä yhteiskunnan toimenpiteet*. *Alkoholitutkimussäätiön julkaisuja* 30.
- Mustakallio Hannu (1999) *Emansipaatiota, diakoniaa ja filantropiaa. Pohjoispohjalaiset naiset diakoniaa ja hyväntekeväisyyttä edistämässä 1990-luvun alkupuolelle saakka*. *Teologinen Aikakauskirja* 104 (1), 94–101.
- Mäkitalo, Åsa (2002) *Perspectives on Social Dilemmas: Categories and the Production of Institutional Order*. <http://www.psy.vu.nl/isocrat2002.makitalo.pdf> Viitattu 15.1.2015
- Mäkitalo, Åsa (2014) *Categorization*. Teoksessa Christopher Hall & Kirsi Juhila & Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice*. London: Routledge, 25–43.
- Mäntysaari, Mikko & Pösö, Tarja (2013) *Sosiaalityön aika ja asiakastutkimus*. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 19–30.
- Niskala, Asta (2008) *Salatusta suhteesta kahden kimppaan. – Analyysi sosiaalityön prosessin tarkentumisesta*. *Acta Universitatis Lapponiensis* 150, Lapin yliopistokustannus.
- Nordstokke, Kjell (1999) *Diakonivetenskapens Teoretiske Rammer*. *Diakonos: Månedsblad for diakoni*. Det Norske Diakonforbund.
- Nousiainen, Kirsi (2013) *Lyöty äiti – väkivaltainen koti sisäisenä tilana*. Teoksessa Elina Virokannas & Sanna Väyrynen (toim.) *Varjoja naiseudessa*. Kuopio: Unipress, 83–112.
- Novac, Sylvia & Brown, Joyce & Bourbonnais, Carmen (1996) *No Room of Her Own: A literature Review on Women and Homelessness*. Canadian Housing Information Centre.
- Nykysuomen sanakirja (2002) *Toinen osa J-K*. Päätoimittaja: Matti Sadeniemi. Porvoo: WSOY.
- Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick (2000) *Constructive Social Work: Towards a New Practice*. UK: Palgrave Macmillan.
- Passaro, Joanne (1996) *The Unequal Homeless: Men on the Streets, Women in Their Place*. New York: Routledge.
- Peräkylä, Anssi (1990) *Kuoleman monet kasvot. Identiteettien tuottaminen kuolevan potilaan hoidossa*. Tampere: Vastapaino.
- Perälä, Jussi (2010) *Miksi lehmät pitää tappaa? Etnografinen tutkimus 2000-luvun alun huumemarkkinoista Helsingissä*. *Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, tutkimus* 56.
- Pessi, Anne Birgitta & Grönlund, Henrietta (2012) *The Place of the Church: Public Sector or Civil Society? Welfare provision of the Evangelical Lutheran Church of Finland*. *Journal of Church and State* 54 (3), 353–374.

- Pitkänen, Sari & Kaakinen, Juha (2004) Rajattomat mahdollisuudet? Esiselvitys pääkaupunkiseudun asunnottomien tuki- ja palveluasumisen kehittämissuunnitelmaa (2005–2007) varten. Ympäristöministeriön moniste 141. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Pleace, Nicholas & Bretherton, Joanne (2013) Camden Housing First: A Housing First experiment in London, York: Centre for Housing Policy, University of York.
<https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2013/Camden%20Housing%20First%20Final%20Report%20NM2.pdf> Viitattu 15.1.2015
- Potter, Jonathan (1996) Representing Reality. Discourse, Rhetoric and Social Construction. London: Sage.
- Potter, Jonathan (2012) How to Study Experiences. *Discourse & Society* (23), 576–588.
- Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1987) *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.
- Pääministeri Paavo Lipposen II hallituksen hallitusohjelma 15.4.1999.
<http://valtioneuvosto.fi/tietoa-valtioneuvostosta/hallitukset/hallitusohjelmat/vanhat/lipponenII/fi.jsp> Viitattu 15.1.2015
- Pääministeri Matti Vanhasen I hallituksen ohjelma 24.6.2003.
<http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/aiemmat-hallitukset/vanhanen/hallitusohjelma/ohjelma/fi.jsp> Viitattu 15.1.2015
- Ranta-Tyrkkö, Satu (2010) *At the Intersection of Theatre and Social Work in Orissa, India. Natya Chetana and Its Theatre*. Acta Universitatis Tampereensis 1503, Tampere University Press.
- Rastas, Anna (2007) *Rasismi lasten ja nuorten arjessa. Transnationaalit juuret ja monikulttuuristuva Suomi*. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, Tampere University Press.
- Reeves Gillian & Pirie, Kirstin & Beral, Valerie & Green, Jane & Spencer, Elisabeth & Bull Diane (2007) Million Women Study cancer incidence and mortality in relation to body mass index in the Million Women Study: Cohort study. *Br Med J* 355, 1134–1139.
- Roivainen, Irene (2008) Onko yhdyskuntatyö katoamassa suomalaisesta sosiaalityöstä. Teoksessa Irene Roivainen & Marianne Nylund & Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) *Yhteisöt ja sosiaalityö – kansalaisen vai asiakkaan asialla?* Jyväskylä: PS-kustannus, 25–42.
- Roivainen, Irene (2014) Yhteiskunnan murros ja diakonia. *Diakonian tutkimus* 1/2014, 55–66.
- Ronkainen Suvi (1999) *Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. Tampere: Gaudemus.
- Rosenblatt, Paul (2014) Death and bereavement in later adulthood: Cultural beliefs, behaviors, and emotions. Teoksessa Jeffrey Jensen (toim) *The Oxford Handbook of Human Culture and Development*. New York: Oxford University Press.
- Rosengren, Annette (2003) *Mellan ilska och hopp. Om hemlöshet, droger och kvinnor*. Stockholm: Carlsson Bogförlag.

- Rostila, Ilmari & Vinnurva, Jukka (2013) Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysmittainen professionaalisuus. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 196–217.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Räsänen, Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä. Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Acta Universitatis Tamperensis 1932, Tampere University Press.
- Rättyä, Lea (2009) Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja. E, Yhteiskuntatieteet, no 179.
- Salmi, Pontus (2001) Seurakuntien hengellistä työtä tekevien työmotivaatio. JTO-tutkimuksia sarja 14.
- Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne (2005): Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Helsinki: Palmenia-kustannus, 9–19.
- Schwandt, Thomas. A. (2000) Three Epistemological Stances for Qualitative Inquiry: Interpretivism, Hermeneutics, and Social Constructionism. Teoksessa Norman Denzin & Yvonna S. Lincoln (toim) Handbook of Qualitative Research (2. ed.) Thousand Oaks: Sage, 189–213.
- Shotter, John (2005) Inside Processes: Transitory Understandings, Action Guiding Anticipations, and Witness Thinking. International Journal of Action Research 1(1), 157–189.
- Sillanpää, Virpi (2011) Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. Ympäristöministeriön raportteja 7/2011.
- Smith, Vicky (2007) Ethnographies of Work and the Work of Ethnographers. Teoksessa Paul Atkinson & Sara Delamont & Amanda Coffey & John Lofland & Lyn Lofland (toim) Handbook of Ethnography. London: Sage, 220–230.
- Sointu, Liina (2011) Läsnaölo hoivan arjessa. Janus 19 (2), 158–173.
- Stanley, Liz & Wise, Sue (ed) (1993) Breaking Out Again: Feminist Ontology & Epistemology. London: Routledge.
- Suoninen, Eero (2001) Harold Garfinkel. Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa Vilma Hänninen & Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: Vastapaino, 365–382.
- Suoninen, Eero (2002) Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 17–36.

- Swärd, Hans (2000) Teser och föreställningar om hemlösa och hemlöshet i dagens samhälle. Teoksessa Wedding Runqvist & Hans Swärd (toim.) Hemlöshet. En antologi om olika perspektiv och förklaringsmodeller. Stockholm: Carlsson Bogförlag, 47–72.
- Tainio, Hannele (2009) Kaupunkiköyhälistö asunnottomuuskierteessä – näkökulmia pääkaupunkiseudun pitkäaikaisasunnottomuuteen. Diakonia-ammattikorkeakoulu, B - raportteja 39.
- Taipale, Ilkka (1982) Asunnottomuus ja alkoholi. Sosiaalilääketieteellinen tutkimus Helsingistä 1937–1977. Alkoholitutkimussäätiön Julkaisuja 32. Helsinki: Alkoholitutkimussäätiö.
- Tedre, Silva (1999) Hoivan sanattomat sopimukset: tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja Nro 40. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Tedre, Silva (2001) Hoiva ja ruumiillisuus. *Janus* 9 (3), 178–188.
- Tedre, Silva (2004) Tukisukkahousut sosiaalipolitiikkaan! Inhomaterialistinen hoivatutkimusote. Teoksessa Eeva Jokinen & Marja Kaskisaari & Marita Husso (toim.) *Ruumis töihin! Käsite ja käytäntö*. Tampere: Vastapaino, 41–64.
- Teruya, Cheryl & Longshore, Douglas & Andersen, Ronald & Arangua, Lisa & Nyamathi, Adeline & Leake, Barbara (2010) Health and Health Care Disparities Among Homeless Women. *Women & Health*, 50, 719–736.
- Thörn, Catharina (2004) Kvinnans plats(er): Bilder av hemlöshet. Doktorsavhandling. Stockholm: Égalité.
- Torbenfeldt Bengtson, Tea (2012) Youth Behind Bars. An ethnographic study of youth confined in secure care institutions in Denmark. PhD thesis, Department of Sociology, University of Copenhagen.
- Törmä, Sinikka (2007a) Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät matalan kynnyksen päiväkeskuksessa. *Janus* 15 (2), 133–148.
- Törmä, Sinikka (2007b) Sopimaton hoitojärjestelmälle. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) *Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva*. Helsinki: Stakes, 86–115.
- Törmä, Sinikka (2009) Kynnyskysymyksiä. Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnyks. *Sosiaalikehitys Oy:n julkaisuja* 1/2009.
- Törrönen, Maritta (2005) Välittäminen ja lasten sosiaaliset suhteet tukiperhetoiminnassa. ”Voi kun se olis meillä sata päivää” Pelakuu – tehostetun tukiperhetyön -projekti. Loppuraportti. Helsinki: Save the Children.
- Utriainen, Terhi (1999) Läsna, riisuttu, puhdas. Uskontoantropologinen tutkimus naisista kuolevan vierellä. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura.
- Utriainen, Terhi (2004) Suojaavat kehykset ja alaston kärsimys. Teoksessa Marja-Liisa Honkasalo & Terhi Utriainen & Anna Leppo (toim.) *Arki satuttaa: kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä*. Tampere: Vastapaino, 226–252.

- Vanhala, Anni (2005) Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten asuntolasta. Acta Universitatis Tamperensis 1075, Tampere University Press.
- Viljaranta, Liisa (1999) ”Että naisille pitäis löytyä jotain parempaa paikkaa.” Kartoitus asunnottomien naisten palvelutarpeista Helsingissä. Helsingin Diakonissalaitos, julkaisematon.
- Virokannas, Elina (2004) Normaalin rajan molemmilla puolilla. Tutkimus huumehoitoyksikön nuorten identiteettien rakentumisesta. Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta. Stakes 2004, tutkimuksia 144.
- Virokannas, Elina & Rinta-Panttila, Kirsti (2004) Toiveena tavallinen tulevaisuus. Helsingin Diakonissalaitoksen naistyö. Helsingin Diakonissalaitoksen raportteja 1/2004.
- Vladek, Bruce (1990) Health Care and the Homeless: A Political Parable for Our Time. *Journal of Health Politics, Policy, and Law* 15, 305–317.
- Väyrynen, Sanna (2007) Usvametsän neidot. Tutkimus nuorten naisten elämästä huume kuvioissa. Acta Universitatis Lapponiensis 118, Lapin yliopisto.
- Watson, Rod (1997) Some General Reflections on ‘Categorisation’ and ‘Sequence’ in the Analysis of Conversation. Teoksessa Stephen Hester & Peter Eglin (toim) *Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis*. Maryland: University Press of America, 49–75.
- Weckroth, Antti (2006) Valta ja merkitysten tuottaminen korvaushoidossa. Etnografinen tutkimus huume hoidossa. *Alkoholitutkimussäätiön julkaisuja* 47.
- Weinreb, Lloyd & Rossi, Peter (1995) The American Homeless Family Shelter ”system”. *Social Service Review* (March 1995), 86–107.
- Wenger, Etienne (1988) *Communities of Practice. Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge: University Press.
- Wetherell, Margaret & Potter, Jonathan (1992) *Mapping the Language of Racism: Discourse and the Legitimation of Exploitation*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Widdicombe, Sue & Wooffit, Robin (1995) *The Language of Youth Subcultures. Social Identity in Action*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Winnicott, Donald. W. (1960) The Theory of the Parent-Infant Relationship. *The International Journal of Psychoanalysis* 41, 585–595.
- Winnicott, Donald. W. (1971) *Playing and Reality*. London & New York: Tavistock Publications.
- Yeung, Anne Birgitta (2007) Diakonia ristipaineiden aallokossa? Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon. *Diakonian tutkimus* 1/2007, 5–25.
- Yin, Robert K. (2013) *Case Study Research: Design and Methods*. London: Sage.
- Zaitch, Damian (2002) *Trafficking. Cocaine. Columbian Drug entrepreneurs in the Netherlands*. Kluwer law internationals.

Ådahl, Susanne (2004) Enemmän kiinni maassa ei voi ollakaan: katsominen ja kärsimys lounaissa Suomessa. Marja-Liisa Honkasalo (toim.) Arki satuttaa: kärsimyksiä suomalaisessa nykykulttuurissa. Tampere: Vastapaino, 82–110.

LIITTEET

Liite 1. haastattelukysymykset 1. kenttäjaksolla

Asiakkaiden haastattelukysymykset

Mistä löysit tiesi tänne ja koska olit täällä ensimmäisen kerran?

Kerro tästä paikasta

- mitä täällä tehdään?
- mitä odotuksia sinulla on tältä paikalta, onko toiminta vastannut odotuksiasi
- mikä täällä on hyvää, mikä huonoa, mihin haluaisit muutosta
- miltä tämän paikan säännöt tuntuvat, näyttääkö siltä, että niitä noudatetaan
- mitä tämä toiminta merkitsee sinulle
- mikä merkitys sillä on, että tämä paikka on naisia varten

Kerro, miten toiminta täällä sujuu

- mitä kertoisit muista naisista täällä
- mitä kertoisit työntekijöistä
- miten työntekijät huomioivat sinua
- millaista apua olet saanut täältä ja saatko hoidettua tarvitsemasi asiat

Missä olisit, jos et olisi täällä

- missä muualla voisit olla, jos et olisi täällä
- tarvitaanko tällaisia paikkoja
- jos tällaisia paikkoja ei olisi, mitä sitten
- selviäisitkö ilman tätä paikkaa

Työntekijöiden haastattelukysymykset

Kerro asiakkaina olevista naisista

- millaisia naisia täällä käy
- mitkä ovat asiakkaina olevien naisten pääasiallisimmat ongelmat ja miten ne näkyvät kohtaamisissa
- miten naisia voidaan täällä auttaa
- keitä toiminta ei voi auttaa

Kerro erilaisista vuorovaikutustilanteista työhne arjessa

- nainen, jonka kanssa on tullut onnistumisen kokemus
- nainen, jonka kanssa on tullut epäonnistumisen kokemus
- miten luonnehtisit omaa suhdettasi asiakkaina oleviin naisiin, onko sinulla jokin ammatillinen idea, johon olet sitoutunut
- millaisia vahvuuksia/heikkouksia asiakkailta ja työntekijöiltä löytyy vuorovaikutustilanteissa
- miten naiset otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen

Mikä merkitys sillä on, että asiakkaat ovat naisia?

Miten paikannat naistyön auttamistyön verkostoissa?

Liite 2. haastattelukysymykset 2. kenttäjaksolla

Asiakkaiden haastattelukysymykset

- Kerro elämästäsi?
- Missä tilanteessa olet tullut tänne?
- Mitä asunnottomuus tarkoittaa sinun kohdallasi?
- Mitä asioita sinun asunnottomuuteesi on liittynyt?
- Miten kuvailisit elämääsi tällä hetkellä?
- Mitä kertoisit tästä paikasta?
- Miten koet sitoutuneesi näihin palveluihin ja tähän toimintaan?
- Missä tilanteessa tulet tänne?
- Miten paljon koet saaneesi apua täältä?
- Onko sinusta tärkeää, että naisilla on oma paikka?
- Miltä tuntuu olla naisena tällaisessa paikassa?
- Onko siinä jotain erityistä sinulle, että tämä paikka on naisille?
- Mitä kertoisit muista naisista, jotka käy täällä?
- Mitä kertoisit näistä muista Diakonissalaitoksen toiminnoista?
- Oletko käyttänyt muita naistyön palveluita?

Työntekijöiden haastattelukysymykset

- Missä elämäntilanteessa asiakkaina olevat naiset tulevat tänne?
- Miten tässä toiminnassa huomioidaan naisten asunnottomuus?
- Miten saatte naiset sitoutumaan tähän toimintaan vai saatteko?
- Millaiset naiset hyötyvät tästä toiminnasta?
- Mitä erityistä se tuo näille naisille, että tämä toiminta on vain naisia varten?
- Miten te olette huomioineet toiminnassanne sen, että palvelun käyttäjät ovat naisia ja monella on taustalla asunnottomuutta?
- Miten te vahvistatte palvelun käyttäjien naiseutta?

Liite 3. suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Väitöskirjatutkimus: Naistyön tuottama osallisuus sosiaalityön käytännöissä.

Riikka Haahtela, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto.

Tutkimuksen tulokset tullaan julkaisemaan väitöskirjatutkimuksessa.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. Annan myös luvan minua koskevien asiakirjojen ja dokumenttien käyttöön kyseessä olevassa tutkimuksessa. Asiakirjat tai dokumentit sijaitsevat Asunnottomien naisten tukipisteellä, valmennuskeskuksessa, asumisyksikössä tai valmentavassa ja kuntouttavassa koulutuksessa.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa hoitooni tai asiakassuhteeseeni.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys
