

# AIKUISSOSIAALITYÖN VAIKUTTAVUUS ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

MARJO KARHUNSAARI  
Tampereen yliopisto, Pori  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö  
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2015

Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

KARHUNSAARI MARJO: Aikuissosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan näkökulmasta

Pro gradu -tutkielma, 86 sivua, 4 liitesivua  
Sosiaalityö  
Ohjaaja: Tuija Eronen  
Huhtikuu 2015

---

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on saada selville, millä tavoin sosiaalityö on vastannut asiakkaiden tarpeisiin asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan sitä, mikä on vaikuttavaa sosiaalityötä asiakkaan näkökulmasta ja mitä asiakkaat kertovat vaikutuksista. Tutkimuksessa tarkastellaan kunnallista aikuissosiaalityötä ja kiinnostus kohdistuu sosiaalityöntekijän tekemään työhön.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa käsitellään kunnallista aikuissosiaalityötä Suomessa, sosiaalityötä erilaisten asiakkaan ja työntekijän välille muodostuvien suhteiden kautta sekä sosiaalityötä muutoksen tavoitteluna. Lisäksi paneudutaan vaikuttavuuden käsitteeseen ja tarkastellaan vaikuttavuutta sosiaalityössä yksilötasolla. Teoreettisessa osuudessa tarkastellaan asiantuntijuuden jakautumista sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän välillä. Tarkastelu sisältää myös toiseen tietoon ja asiakaslähtöisyyteen paneutumisen.

Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen. Tutkimuksen aineisto koostuu kymmenestä teemahaastattelusta. Haastatteluun osallistui erään kunnan aikuissosiaalityön toimiston asiakkaita, joilla oli kaikilla kokemusta sosiaalityöntekijän työskentelystä kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Aineiston analysoinnissa menetelmänä on käytetty teemoittelua ja sisällönanalyysiä.

Tämän tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityö vastaa asiakkaiden tarpeisiin tarjoamalla viimesijaisen taloudellisen tuen ja elämän perusedellytykset. Lisäksi asiakkaiden tarpeisiin vastataan keskustelemalla, neuvoa antamalla, kannustamalla ja palveluun ohjaamalla. Se, että sosiaalityöntekijä ymmärtää asiakkaan tilanteen, on asiakkaan näkökulmasta merkittävää työskentelyssä. Se on oleellista myös sosiaalityön vaikuttavuutta tarkasteltaessa. Vaikuttavaa sosiaalityötä asiakkaan näkökulmasta on taloudellinen tuki ja keskustelut, jotka vastaavat asiakkaan tarpeeseen. Etenkin konkreettisiin asioihin saatu taloudellinen tuki, neuvot ja palveluun ohjaaminen vaikuttivat. Aikuissosiaalityöllä on pystytty vaikuttamaan asiakkaiden hengissä pysymiseen sekä toivon ylläpitämiseen asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautumisessa.

Asiakkailla on tämän tutkimuksen mukaan vain vähäisiä odotuksia sosiaalityötä kohtaan, eikä sosiaalityöntekijän työn sisällöstä tiedetä riittävästi. Asiakkaiden odotuksena on pääasiassa rahan saaminen. Suunnitelmallinen eteenpäin suuntautuva muutostyö, jossa seurataan tavoitteiden saavuttamista, on tämän tutkimuksen mukaan vähäistä aikuissosiaalityössä. Vain harvoilla asiakkailla on tietoa työskentelyn tavoitteesta. Tämä voi heikentää asiakkaiden mahdollisuuksia kuvata työskentelyn vaikuttavuutta.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, asiakkaan tieto

University of Tampere  
School of Social Sciences and Humanities

KARHUNSAARI MARJO: Adult Social Work Effectiveness in the Client Point of View

Master`s Thesis, 86 pages, 4 appendix pages  
Social Work  
Supervisor: Tuija Eronen  
April 2015

---

This study examines how social work corresponds to the needs of the client in the client's point of view. Also the work examines what kind of social work the client considers to be effective and how the clients describe the effects. The study is based on the municipal adult social work and the study concentrates on the work of the social worker.

In the theoretical part of the study the municipal adult social work in Finland, social work based on the different relationships between the social worker and the client and social work aiming to the change in the life situation is studied. Also the theoretical part considers the concept of effectivity and examines the effectiveness of the social work in individual level. The theoretical part also considers the dividing of the expertise between the client and the social worker. The analysis exerts into 'second' knowledge and client orientated approach.

The type of the study is qualitative. The study material consists ten theme interviews. The interview was participated in by clients of the municipal adult social work, who had experience the services of the municipal adult social work. The analysis of the material is made by using theming and content analysis.

According to the study the adult social work corresponds to the needs of the clients by offering the essential financial support and the basic requirements for living. Also the needs of the clients are fulfilled by discussion, advising, support and guiding to the service. The understanding of the client's situation is crucial during the work. Effective social work in the client's point of view is the financial support, aiding the necessary purchases and conversations that answer to the needs of the client. The financial support, advices and guiding to the services are considered as most effective social work by the clients. This kind of social work has positive effects to the surviving of the everyday life and keeping up the hope of the future.

According to the study the client doesn't have high expectations towards the social work and the client isn't familiar with the content of the social work. The primary expectation is financial support. According to this study the planned and change orientated social work where the objectives are follower isn't widely used in adult social work. Only few clients are familiar with the objects of the social work. This may make the consideration of the effectiveness of the social work difficult for the client.

Keywords: adult social work, effectiveness, client orientated approach, client's knowledge

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 AIKUISSOSIAALITYÖ.....	8
2.1 Aikuissosiaalityö muutoksessa .....	8
2.2 Aikuissosiaalityö kansallisessa kontekstissa.....	11
2.3 Aikuissosiaalityön suhteet ja niistä muodostuva sosiaalityön tavoitteiden kirjo .....	12
2.4 Sosiaalityö muutoksen tavoitteluna .....	17
3 VAIKUTTAVUUS .....	20
3.1 Vaikuttavuuden käsitteen ilmaantuminen .....	20
3.2 Vaikutus ja vaikuttavuus .....	21
3.3 Arviointitutkimus ja vaikuttavuuden arviointi .....	24
3.4 Vaatimus vaikuttavuuden osoittamiseen ja selontekovelvollisuus .....	25
3.5 Vaikuttavuus ja vaikuttaminen sosiaalityössä yksilötasolla .....	26
3.6 Vaikuttavuuden tutkimus aikuissosiaalityössä.....	30
4 TIEDONTUOTANTO JA ASIANTUNTIJUUS SOSIAALITYÖSSÄ.....	33
4.1 Asiakas kohteena – moderni tulkinta .....	33
4.2 Asiakas tietäjänä – postmoderni tulkinta .....	34
4.3 Toinen tieto .....	37
4.4 Asiakaslähtöisyys.....	38
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	42
6.1 Tutkimustehtävä.....	42
6.2 Tutkimusaineiston keruu.....	43
6.3 Teemahaastattelu aineiston keruun menetelmänä.....	45
6.4 Aineiston esittely.....	47
6.5 Laadullinen tutkimus ja tutkimusanalyysin kuvaus .....	48

6.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	52
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	56
7.1 Sosiaalityö asiakkaan näkökulmasta .....	56
7.1.1 Yhteydenpito ja työskentely asiakkaan näkökulmasta.....	56
7.1.2 Odotukset ja ennakkotieto sosiaalityöstä .....	61
7.1.3 Työskentelyyn toivotut muutokset kokemuksen perusteella .....	63
7.2 Sosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan näkökulmasta .....	64
7.2.1 Raha ja konkreettiset asiat.....	65
7.2.2 Keskustelujen vaikutukset.....	68
7.2.3 Kokonaisvaltaisempi vaikutus ja muutos tulevaisuuteen suhtautumisessa.....	71
7.3 Toiminnan tavoiteltu suunta asiakkaan näkökulmasta.....	76
8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	79
LÄHTEET .....	87
LIITE 1 .....	95
LIITE 2.....	96
LIITE 3.....	97

# 1 JOHDANTO

Tässä pro gradu -tutkimuksessa tutkin kunnallisen aikuissosiaalityön vaikuttavuutta asiakkaan näkökulmasta. Tutkimukseni kohdistuu erityisesti sosiaalityöntekijän tekemän työn vaikuttavuuteen. Olen ollut koko sosiaalityön opintojeni ajan kiinnostunut erityisesti aikuissosiaalityöstä. Vuonna 2012 suoritin harjoitteluni aikuissosiaalityön toimistolla ja jatkoin harjoittelun jälkeen siellä sosiaalityöntekijän tehtävässä. Sosiaalityön tekeminen toimistossa herätti paljon kriittisiä ajatuksia etenkin asiakkaan osallistumisesta työskentelyyn sekä asiakkaan kohtaamisesta. Tämän jälkeen olen toiminut sosiaalityöntekijänä lastensuojelussa sekä sairaanhoitopiirillä, joiden kautta olen yhdessä asiakkaiden kanssa kohdannut kunnallisen aikuissosiaalityön työskentelyn ulkoapäin. Mielenkiintoni aikuissosiaalityön vaikuttavuutta kohtaan on herännyt vaikuttavuuden arvioinnin kautta, johon liittyen tein kandidaatintutkielman vuonna 2013. Tässä tutkimuksessa haluan tuoda esille nimenomaan asiakkaan äänen vaikuttavuuteen liittyen mielenkiintoisella ja kehittyvällä aikuissosiaalityön kentällä.

Hyvinvointivaltiossa palvelujen vaikuttavuuteen kohdistuu yhä enemmän vaatimuksia. Sosiaalityössä asiakas nähdään entistä vahvemmin työntekijän rinnalla tiedon tuottajana asiakaslähtöisyyden korostuessa. Nämä seikat liittyvät tutkimukseeni ja aiheen ajankohtaisuuteen vahvasti. Vaikuttavuuden käsite on levinnyt 2000-luvulla kaikkialle julkisen sektorin toimintoihin (Rajavaara 2007, 14). Vaikuttavuuden vaateen lisääntymisen myötä on virinnyt myös tarve sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin ja sitä kautta vaikutusten todentamiseen. Tähän tarpeeseen aikuissosiaalityön kentälle on kehitetty myös kansallisia mittareita (kts. Kivipelto & Blomgren & Karjalainen & Saikkonen 2013). Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksella (THL) on asiaan perehtynyt FinSoc -työryhmä, jonka lähtökohtana on asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien tarpeet huomioiva arviointi.

Voidaan kysyä, tuleeko asiakkaan ääni kuitenkaan vaikuttavuuden arvioinnissa käytettävien mittareiden käytössä ja niiden avulla riittävästi esille. Asiakkaan osallisuuden jäädessä vähäiseksi työn vaikuttavuuden arvioinnissa kadotetaan tutkimukseni näkökulmasta tärkeää vaikuttavuustietoa. Saikkonen ja Kivipelto (2012, 291–292) ovat kirjoittaneet, että palvelun käyttäjän kokemustiedon hyödyntämistä vaikuttavuutta koskevassa tiedontuotannossa voidaan

perustella siten, että se on vastapainona viranomaisten tuottamalle näkökulmalle. Siten voidaan heidän mukaansa löytää palvelun parantamista koskevia näkökulmia, jotka muutoin jäisivät näkymättömiin. Työntekijän ollessa arvioinnissa ensisijaisessa suhteessa asiakkaaseen nähden ajattelen, että asiakkaan sekä työntekijän tasavertaisuus kyseenalaistuu. Pidän vaikuttavuuden arvioinnin edistämistä ja systemaattisen arvioinnin kehittämistä sosiaalialalla tärkeänä, jotta vaikuttavia mekanismeja tunnistetaan ja palveluita voidaan kehittää. Tässä tutkimuksessa haluan kuitenkin nostaa asiakkaiden äänen ja subjektiivisen kokemuksen vaikuttavuudesta esille.

Tässä tutkimuksessa keskityn sosiaalityön vaikuttavuuteen ja vaikutuksiin asiakasnäkökulmasta sen sijaan, että tekisin arviointitutkimusta palvelun vaikuttavuudesta. Vaikuttavuutta arvioimalla pyritään kuitenkin yleisemmin tuottamaan vaikuttavuustietoa, joten siksi koen vaikuttavuuden arvioinnin käsitteen selventämisen lyhyesti tutkimuksessani olevan oleellista. Käsittelemällä vaikuttavuuden arviointia voidaan ymmärtää ero sen ja valitsemani lähestymistavan välillä. Tässä tutkimuksessa asiakkaan kokemus palvelusta ja sen vaikuttavuudesta on oleellista ja sen kautta pyritään lähestymään hyvin rajattua osa-aluetta vaikuttavuudesta. Tässä tutkimuksessa pyritään hahmottamaan siis inhimillistä vaikuttavuutta (Pohjola & Kempainen & Väyrynen 2012b, 351).

Johdannon jälkeen taustoitin tutkimusta esittelemällä aikuissosiaalityön tämänhetkistä tilannetta ja sen paikantumista yhteiskunnassa. Etenen esittelemällä aikuissosiaalityötä erilaisista suhteista muodostuvana ja muutokseen pyrkivänä työskentelynä. Kolmannessa luvussa määrittelen vaikuttavuuden ja vaikutusten käsitteitä. Kirjoitan myös vaikuttavuustutkimuksen ja vaikuttavuuden arvioinnin erosta. Lisäksi kuvaan vaikuttavuuden osoittamisen vaatimukseen liittyviä seikkoja sekä selontekovelvollisuutta lyhyesti. Viimeiseksi luvussa keskityn vaikuttavuuteen sosiaalityössä yksilötasolla ja esittelen tehtyä vaikuttavuuden tutkimusta aikuissosiaalityön kontekstissa. Neljännessä luvussa syvennän tutkimukseni näkökulmaa esittelemällä modernia ja postmodernia tulkintaa tiedosta. Lisäksi kerron toisesta tiedosta ja asiakaslähtöisyydestä. Tutkimuksen kuudennessa luvussa täsmennän tutkimustehtäväni, kerron aineiston keruusta, esittelen aineistoni ja analyysini sekä pohdin tutkimuksen toteutuksen etiikkaa. Analyysini tulokset kuvaan luvussa seitsemän. Tutkimukseni viimeisessä luvussa teen yhteenvetoa tuloksista ja käsittelen tuloksia pohdiskellen.

## **2 AIKUISSOSIAALITYÖ**

Tutkimukseni paikantuu kunnalliseen aikuissosiaalityöhön. Tämän luvun alussa käsittelen aikuissosiaalityötä muutoksineen ja sitä, millaisena se tällä hetkellä yhteiskunnassamme näyttäytyy. Luvussa käsittelen myös aikuissosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän välille syntyviä yhteistyösuhteita ja niistä muodostuvia työskentelyn tavoitteita. Seuraavaksi etenen tarkastelemaan sosiaalityötä muutoksen tavoitteluna, jossa tavoitteen suuntainen työskentely on myös tärkeässä osassa. Aikuissosiaalityötä lähestytään suhteessa muodostuvana muutokseen tähtäävänä sosiaalityönä. Aikuissosiaalityön käsittäminen asiakkaan ja työntekijän välille muodostuvan suhteen kautta on tutkimuksessani perusteltua, sillä työskentelyn nähdään muotoutuvan erilaiseksi suhteesta riippuen.

### **2.1 Aikuissosiaalityö muutoksessa**

Sosiaalityön tekeminen aikuisasiakkaiden kanssa ei ole uutta, sillä sitä on tehty koko sosiaalityön historian ajan. Kuitenkin vasta 2000-luvulla se on noussut laajemmin keskusteluun ja sitä on alettu kehittää. (Jokinen & Juhila 2008, 7.) Osana THL:n FinSocin aikuissosiaalityön vaikuttavuushanketta on tehty valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus vuonna 2012, jonka avulla on pyritty saamaan ajantasaista kokonaiskuvaa Suomessa tehtävästä aikuissosiaalityöstä. Kartoitusta lähdettiin tekemään, sillä tiedostettiin, ettei aikuissosiaalityön sisällöstä ja asiakasryhmistä ole edelleenkään valtakunnallisesti hyväksyttyä yhteistä määritelmää. Kartoituksessa tietoa kerättiin kuntien aikuissosiaalityössä toimivilta ammattilaisilta. (Blomgren & Kivipelto 2012, 4.)

Se, että yhä vuonna 2012 on ollut tarve valtakunnallisesti kartoittaa aikuissosiaalityön sisältöä, kertoo aikuissosiaalityön hajanaisuudesta. Kunnilla on palveluiden järjestämisvastuu, mutta tätä vastuuta he voivat toteuttaa hyvin monella eri tavalla, mikä osaltaan asettaa kansalaisia eriarvoiseen asemaan saatavien palvelujen ja niiden laadun suhteen. Erot ovat merkittäviä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 17). Blomgrenin ja Kivipellon (2012, 19) tekemän selvityksen mukaan aikuissosiaalityön organisointitavat ja resursointi vaihtelevat: toisissa

kunnissa aikuissosiaalityön piiriin kuuluvat ainoastaan yksin asuvat sekä lapsettomat pariskunnat, kun taas toisissa kunnissa myös lapsiperheiden palvelut ovat osa aikuissosiaalityötä. Organisoititapojen ja resursoinnin vaihtelevuus muokkaavat näin ollen aikuissosiaalityötä paikallisesti toisistaan eroavaksi toiminnaksi. Kuten Blomgren ja Kivipelto kartoituksensa yhteenvedossa toteavat ”*yhtä mallia aikuissosiaalityön palvelujen tuottamiseen ei ole*” (emt., 51).

Vaikka aikuissosiaalityön sisällön määrittelyyn on todettu olevan tarve (Blomgren & Kivipelto 2012, 4), voidaan Juhilan (2008a) tekemän tarkastelun perusteella määrittelyissä olevan löydettävissä myös yhdenmukaisuuksia, mikäli tarkastellaan kuntien nettisivuilla julkaistuja määritelmiä. Juhila (emt., 15–17) on eritellyt kunnallista aikuissosiaalityötä tutustumalla näihin kuvauksiin kyseisestä kunnallisen sosiaalityön osasta. Tyypillisesti Juhilan mukaan määrittelyissä näkyy kolme elementtiä: ongelma, tavoite ja välineet, joista myös ammatillisen sosiaalityön ajatellaan rakentuvan. Sosiaalityössä aikuisten parissa on kyse suunnitelmallisuudesta, joka perustuu huolelliseen tilanteen arviointiin, arvioinnin pohjalta asetettuihin muutokseen pyrkiviin tavoitteisiin ja niiden välineiden valintaan, joiden avulla tavoite voidaan saavuttaa. Juhilan tekemän tarkastelun mukaan aikuissosiaalityö näyttäisikin kuvautuvan hyvin selkeänä tavoitteellisena prosessina.

Aikuissosiaalityötä on usein kritisoitu sen toimeentulotukikeskeisyydestä. Kartoituksessa kerätyn tiedon mukaan toimeentulotukityöhön käytetty työaika on vähentynyt edellisiin kartoituksiin verrattuna (Blomgren & Kivipelto 2012, 52). Vastanneiden mukaan toimeentulotukeen kuluu keskimäärin vain 37 prosenttia työajasta. Sosiaalityöntekijöiden työajasta vastausten perusteella toimeentulotukityöhön kuluu keskimäärin 38 prosenttia ja vain vajaa neljäsosa sosiaalityöntekijöistä ilmoitti toimeentulotukityöhön kuluvan yli 60 prosenttia työajasta. Vastausten perusteella sosiaalihojaajien työajasta kuluu suurempi osa toimeentulotukityöhön kuin sosiaalityöntekijöillä. (Emt., 29–30.) Myös Jokinen ja Juhila (2008, 7) toteavat, että yksin toimeentulotuen jakamiseen keskittyminen ei enää riitä aikuissosiaalityötä kuvattaessa, eikä myöskään anna ajanmukaista kuvaa, sillä aikuissosiaalityöhön kohdistuu monenlaista kehittämistä. Näin ollen aikuissosiaalityöllä on todennäköisesti toimeentulotukeen liittyvien

vaikutuksien lisäksi myös muunlaisia vaikutuksia yleisesti ajatellusta toimeentulotukikeskeisyydestä huolimatta.

Aikuissosiaalityö on tulevina vuosina kohtaamassa merkittävän muutoksen. Osana hallituksen rakenneuudistusohjelmaa perustoimeentulotuen maksatus on siirtymässä Kelalle vuoden 2017 alusta alkaen. Siirrolla tavoitellaan säästöjä ja työn tehostamista, mutta annetaan sosiaalityölle myös mahdollisuus painottaa toimintaansa varhaiseen puuttumiseen (Toimeentulotuen käsittelyn siirto Kelalle 2014). Siirtäminen tulee sekä vapauttamaan työntekijöiden aikaa muuhun työhön että antaa mahdollisuuden muotoilla aikuissosiaalityötä ja sen toimintaa uudelleen entistä paremmin asiakkaiden tarpeita palvelevaksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2012) uusimmassa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa (Kaste) 2012–2015 on nostettu palveluiden asiakaslähtöisyyden kehittäminen merkittävästi esille sen ollessa kahdesta ohjelman isoista tavoitteista toinen. Kaste-ohjelmassa keskeinen periaate on asiakaslähtöisyyden ohella osallisuus. Ohjelmassa listataan näiden tarkoittavan esimerkiksi ihmisten kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä (emt., 18–19).

Uudessa 1.4.2015 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa sosiaalityöstä on kirjattu oma pykälänsä ja se on erotettu sosiaaliohjauksesta. Uudessa sosiaalihuoltolain 15§:ssä sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu myös tuen ja palvelujen kokonaisuuden toteutumisen ja vaikuttavuuden seuraaminen sekä ohjaaminen. Uudessa laissa sosiaalityöllä tarkoitetaan tavoitteellista työtä, jossa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja niiden pohjalta rakennetaan sosiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuus. Samassa lakiuudistuksessa on myös kauttaaltaan korostettu aiempaa enemmän asiakaslähtöisyyttä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Vanhassa sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 710/1982) vaikuttavuuden seuraamista, asiakkaiden tarpeita tai työn tavoitteellisuutta ei huomioitu. Uusi laki on huomattavasti erilainen. Myös sosiaalialan ammattilaisten eettisten ohjeiden (Talentia 2013, 28) mukaan sosiaalialan ammattilaisen on arvioitava työnsä vaikutuksia. Vaikuttavuuden tematiikka ja asiakkaan äänen esille tuominen lienevätkin varsin ajankohtaisia sosiaalihuollon alueella ja sosiaalityön toteuttamisessa.

## 2.2 Aikuissosiaalityö kansallisessa kontekstissa

Aikuissosiaalityössä kohdataan syrjäytyviksi määrittyviä aikuisia, jotka ovat poikkeavia suhteessa kulttuurisesti määriteltyn, vahvasti vastuulliseen aikuisuuteen. Näin kulttuurisesta näkökulmasta ajateltuna sosiaalityön tehtävä on kasvattaa aikuisista kulttuurisen aikuisuuden kriteerien mukaisia, eli toisin sanoen tehtävänä on normaalistaminen. Tällöin onnistuminen aikuissosiaalityössä ilmenee vastuullisuuden lisääntymisenä ja työskentelyn seurauksena asiakkaat pitävät paremmin itsestään huolta ja hallitsevat paremmin elämäänsä. Kulttuurisia merkityksiä ja ikästereotyyppioita on kuitenkin purettava. Kun lähtökohdaksi työskentelyssä otetaan moninaisuus, aikuiset voidaan kohdata koko elämänhistoriaansa kantavina vuorovaikutteisissa suhteissa elävinä yksilöinä kulttuurisesta mallitarinasta poikkeavan sijaan. Kulttuurisen merkityksen purkamisessa on tärkeää hyväksyä se, että myös aikuisuuteen kuuluu huolenpidon tarvetta ja kyvyttömyyttä kantaa vastuuta. (Juhila 2008b, 92–103.)

Paasio (2003, 63) on todennut sosiaaliviraston toiminnan olevan vahvasti yhteiskunnallisen tehtävän kautta määrittyvä ja sen muuttuvan yhteiskunnan muuttuessa. Juhilan (2006, 16–17) mukaan sosiaalityö on kansallista ja siten sen toteuttamiseen vaikuttavat maan historia, hallinta ja sitä muokkaavat tekijät. Pohjola (2010, 19–20) kirjoittaa asiakassuhteeseen liittyvän moninaisten ja monimerkityksisten suhteiden kirjon, kuten historiallisesti vaikuttavat ajattelumallit, ideologiat, vallitsevan yhteiskunnallisen järjestyksen sekä palveluita koskevat poliittiset suhdanteet. Organisatorinen ympäristö vaikuttaa työn tekemisen tapaan mutta myös vuorovaikutuksella työntekijän ja asiakkaan välillä on merkitystä (Raunio 2009, 169). Aikuissosiaalityön määrittelemisen siksi yhteyksistään irrallisena toimintana kansainvälisesti ei anna kattavaa kuvaa sosiaalityöstä kansallisena konteksteihinsa sidottuna tekemisenä.

Juhila (2006, 262) toteaa, että sosiaalityön sisältä ei määritellä sitä, mikä asiakkaan ja työntekijän välillä olevista suhteista kulloinkin sosiaalityössä painottuu, vaan ne tulevat poliittisen päätöksenteon, hallinnon sekä julkisuuden kentiltä. Nykyinen pääministeri Alexander Stubbin hallituksen ohjelma (2014) korostaa voimakkaasti työllisyyttä ja vahvaa julkista taloutta hyvinvoinnin taustalla. Näin ollen ei olekaan poikkeuksellista, mikäli nykyisessä sosiaalityössä

korostuu vahvemmin yhteiskuntaan liittämisen ja kontrolloinnin elementit ja sosiaalityön tavoitteena nähdään vahvasti työllistäminen. Juhila (2006, 262) pitää kuitenkin tärkeänä kumppanuuden ja huolenpidon näkökulmien esillä pitämistä aikana, jolloin korostetaan liittämistä ja kontrollisuhdetta. Jokinen (2008, 130) on tutkinut tukea ja kontrollia tarkastelemalla sosiaalityöntekijöiden kirjoituksia. Aineisto on kerätty vuonna 2005. Jo tällöin kirjoituksissa on näkynyt kovenevat vaatimukset asiakkaiden kontrollointiin yhteiskunnallisen muutoksen seurauksena.

### **2.3 Aikuissosiaalityön suhteet ja niistä muodostuva sosiaalityön tavoitteiden kirjo**

Sosiaalityössä tavoitteita luodaan usein myös tapauskohtaisesti, mutta kaikkea työskentelyä ohjaavat yleisemmät sosiaalityön tavoitteet. Tässä tutkimuksessa en arvioi tavoitteiden toteutumista ja siksi en ole pitänyt tavoitteen yksiselitteistä ilmaisua tarpeellisena. Lisäksi vaikuttavuutta käsittelevän tutkimuksen lähtökohdaksi sosiaalityön määrittely vain työtehtävien ja aikuissosiaalityön mekaanisen työkuvausten kautta ei olisi nähdäkseni riittävää. Olen hahmotellut työskentelyn tavoitteita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille muodostuvien suhteiden kautta, jotta voidaan ymmärtää työskentelyn erilaisia pyrkimyksiä. Juhila (2006) on määritellyt sosiaalityötä työntekijän ja asiakkaan välisistä suhteista käsin. Nämä kohtaamisissa rakentuvat suhteet ovat hänen mukaansa jaettavissa neljään suhteeseen, jotka ovat: liittämistä ja kontrollisuhteet, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhteet. Suhteiden kautta päättelen niistä muodostuvat työskentelyn tavoitteet ja suhteet muodostavat rungon sosiaalityön tavoitteiden moninaisuudelle tässä teoriassa. Juhilan teoksen on nähty edustavan yhdenlaista postmodernia ajattelua sosiaalityöstä (kts. Karvinen-Niinikoski 2009, 149). Postmoderneihin tulkintoihin perustuen sosiaalityö monimutkaisena yhteiskunnallisena ja ammatillisena käytäntönä on professionaalisuuden puutteen sijasta sen todellinen luonne (Karvinen-Niinikoski 2009, 138).

Liittämistä ja kontrollisuhteessa syntyy sosiaalityön työskentelyn osapuolien välille arvojärjestystä korostava suhteet, jossa työntekijä on liittämistä ja kontrolloijia asiakkaan jäädessä liitettävän ja kontrolloitavan asemaan. Tästä seuraa myös asiantuntijuuden asettuminen

vertikaaliseksi siten, että sosiaalityöntekijä on tietävä osapuoli, joka voi siten määritellä asiakkaan muutoksen tarpeet, tavoitteet ja käytettävät menetelmät. Valtavirtakulttuurin normaaliutta korostavaan elämään kiinnittyminen tapahtuu eritoten työhön kiinnittymisen kautta, johon myös sosiaalityöntekijän tulisi asiakkaita parhaansa mukaan aktivoida. Sosiaalityössä tulisi tämän suhteen mukaan käyttää näyttöön perustuvia menetelmiä, eli menetelmiä, joilla on tutkimuksissa todennettu näyttö vaikuttavuudesta ja muutoksen aikaan saamisesta. Byrokraattisia työmenetelmiä korostetaan New Public Managementin myötä, sillä työn tulos on tehtävä näkyväksi. Sosiaalityön autonomia ja toiminta uhkaa kaventua mikäli se ei pysty osoittamaan olevansa tehokas tehtävässään liittämällä syrjäytyneitä takaisin yhteiskuntaan. (Juhila 2006, 99–101.) Tämän suhteen mukaan sosiaalityön tavoitteeksi voidaan katsoa muodostuvan näyttöön perustuvien menetelmien tehty onnistunut aktivointi ja yhteiskuntaan liittäminen mielellään työelämään liittämisen kautta.

Juhilan (2006) mukaan kumppanuussuhteessa asiakas ja sosiaalityöntekijä nähdään rinnakkain toimivina tasaveroisina kumppaneina, josta seuraa, että myös käsitys asiantuntijuudesta on horisontaalinen. Näin ollen kohtaamisen osapuolet tekevät neuvotellen tulkintaa asiakkaan tilanteesta sekä muutostarpeista. Kumppanuussuhteessa tunnustetaan elämäntapojen erilaisuus eikä siten pyritä yhteen ja samaan normaaliuteen liittämiseen. Kumppanuussuhteeseen pyrkivissä sosiaalityön menetelmissä on kyse asiakkaiden ääneen kuulluksi tulemisesta sosiaalityön sisäisissä kohtaamisissa ja laajemmin yhteiskunnassa. Näitä menetelmiä ovat Juhilan mukaan marginaalisuuden paikoissa syntyvä toisen tiedon, osallisuuden, asiakkaan valtuuttamisen ja kansalaisyhteiskunnan vahvistaminen. Kumppanuutta ei synny, jos toisen osapuolen tieto on jatkuvasti alisteisessa suhteessa. Juhila kirjoittaa ”*Kuulluksi tuleminen omista asioista ja sitä kautta vahvistuva asiantuntijuus omaa elämää koskevissa henkilökohtaisissa ja yhteiskuntapoliittisissa ratkaisuisissa on väylä täysivaltaiseen kansalaisuuteen*”. Tämä haastaa ajatuksen yhteiskunnan palveluja ja tukia käyttävistä asiakkaista alisteisessa suhteessa viranomaisiin. Kumppanuussuhteeseen asettuu käsitys kansalaisyhteiskuntaan nojaavasta hyvinvointivaltiosta, jossa kaikki ihmiset ovat aktiivisia omaan elämäänsä ja hyvinvointiyhteiskuntaan osallistuvia toimijoita. (Emt., 147–149.) Kumppanuussuhteessa sosiaalityön tavoitteena on yhteistyössä asiakkaan kanssa kumppanuudessa ja hänen tietoaan kunnioittaen osallisuuden kautta kohdata ihminen tasavertaisena, sekä siten työskennellen pyrkiä

yksilölliseen yhteisesti neuvoteltuun muutokseen. Rostila ja Vinnurva (2013, 205) ovat todenneet, että ”*Auttamisen professionalisuus toteutuu asiantuntijan ja asiakkaan kumppanuutena*”.

Huolenpitosuhteessa työntekijän ja asiakkaan suhde on hierarkkinen siten, että asiakas tarvitsee apua ja tukea, kun taas työntekijä on huolenpitäjä. Riippuvaisuus nähdään uhkana ja korostetaan eettisyyden ja vallan kysymysten pohdintaa huolenpitosuhteessa. Huolenpitoa tarvitsevia ei kuitenkaan nähdä toisina. Huolenpitosuhteessa käsitetään hyvinvointivaltio kaikista kansalaisistaan huolta pitävänä. Ymmärretään, että asiakkaalla on hyvinvointivaltiossa oikeus huolenpitoon, jota sosiaalityössä voidaan toteuttaa auttamalla, tukemalla sekä asiakkaan asiaa ajamalla, jossa työntekijät käyttävät hoivaan perustuvaa asiantuntijuutta. Sosiaalityön tavoitteena on ihmisarvoinen elämä, jota voidaan tavoitella myös ohjaamalla asiakasta erilaisten heille kuuluvien palveluiden piiriin. Kansalaisten oikeuksia tavoitellaan asettumalla heikomman puolelle ja pyrkien heidän äänensä esiin tuomiseen, etenkin jos olemassa olevat auttamisen keinot eivät ole riittäviä. Viimesijaisuudessaan huolenpitosuhteessa askarruttaa tulevaisuus sen suhteen annetaanko ja ottaako sosiaalityö yhtenä hoiva-ammattina muiden joukossa viimesijaisen hoivavastuun, vai häviääkö tämä vastuunotto yhteiskunnassa vähitellen. (Juhila 2006, 198–200.) Huolenpitosuhteen kautta tarkasteltuna sosiaalityön tavoitteeksi voidaankin katsoa avun ja huolenpidon tarjoaminen asiakkaalle sekä ohjaaminen asiakasta auttavien palveluiden piiriin. Tavoitteeksi suhteessa muodostuu myös vahvasti asiakkaan äänen esille tuominen ja hänen puolelleen asettuminen etenkin silloin, mikäli hyvinvointivaltion tarjoamat auttamisen mahdollisuudet ovat riittämättömät.

Edellä mainittu huolenpitosuhde korostuu myös sosiaalialan ammattietiikassa. Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa sosiaalialan työn tavoitteeksi on määritelty ihmisen hyvinvoinnin lisääminen. Keinona tähän pääsemiseksi on mainittu hyvinvointia tukevan sosiaalisen muutoksen, ihmissuhdeongelmien ratkaisujen ja itsenäisen elämänhallinnan lisääminen. Määritelmässä työn kohteena nähdään vuorovaikutus ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Lisäksi ohjeissa työn tavoitteeksi luetellaan hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys. (Talentia 2013, 5, 7.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisia tarkastellaan läheltä. Työntekijän ja asiakkaan roolit ovat keskustelussa neuvoteltuja. Kohtaamisessa he tuottavat toisilleen identiteettejä. Ongelmalliseen tilanteeseen puuttuessa työntekijälle muodostuu ongelman työstäjän identiteetti ja asiakkaan identiteettiä kuvaa jokin ongelma. Sosiaalityön asiantuntijuudessa korostuu tilanteittaisuus ja useiden mahdollisuuksien tulkinta. Lisäksi on ymmärrettävä myös instituution ja laajempien diskurssien läsnäolo kohtaamisissa sekä sen sisältävässä neuvottelussa. Menetelminä vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa on identiteettien ja narratiivien rakentaminen sekä sosiaalisten ongelmien tulkinta. Näitä sosiaalityöntekijän tulisi tarkastella reflektiivisesti samalla pohdiskellen tilannekohtaisten valintojen ja niiden seurauksien etiikkaa. Yhteiskunnan perusarvojen nähdään rakentuvan kulttuurisissa diskursseissa samoin kuin hyvinvointivaltio muodostuu erilaisista hyvinvointivaltiodiskursseista. (Juhila 2006, 253–255.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa työskentelyn tavoitteena voidaan näin ollen nähdä ongelmalliseen tilanteeseen puuttuva kohtaaminen. Kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä sosiaalityöntekijä pystyy tarkkailemaan ja refleктоimaan omaa toimintaansa kohtaamisessa sekä toiminnan taustalla vaikuttavia tekijöitä. Jokinen (2008, 135) kirjoittaa tutkimustuloksiinsa vedoten, että myös kontrollia käytettäessä työskentelyssä tasavertainen vuorovaikutuksellinen suhde on tärkeä luottamuksen muodostumisen kannalta. Tällaisessa suhteessa asiakkaalle muodostuu hänen mukaansa kokemus kuulluksi ja arvostetuksi tulemisesta. Jokinen, Juhila ja Raitakari (2003, 166) toteavat myös tutkimuksensa johtopäätöksissä vuorovaikutuksen olevan sosiaalityön lähtökohta, interventio ja tulos. Voimavarakeskeisyyden periaatteen mukaan työntekijän ja asiakkaan välille muodostuva suhde voi tukea myös tärkeää yhteenkuuluvuuden tunteen kokemista (Rostila 2001, 41). Järvisen (2007, 143) tutkimuksen mukaan hyvän työskentelyn tulos on luottamuksellinen yhteistyösuhde asiakkaan ja työntekijän välillä, minkä myötä mahdollistuu muiden tulosten saavuttaminen.

Juhila (2006) korostaa, että asiakkaan kannalta voi olla haitallista, mikäli sosiaalityössä toteutetaan vain yhtä suhdetta. Hän kirjoittaa juuri moninaisuuden ja vaihtoehtojen näkemisen olevan tärkeää. Hän myös arvelee sosiaalityössä tarvittavan kaikkia näitä erilaisia suhteiden ulottuvuuksia ja ottaa esille, ettei sosiaalityön toimintaympäristö määritä suhteissa toimimista

vaan eri suhteissa voi toimia saman toimintaympäristön puitteissa. (emt., 262, 258). Ajattelenkin, että juuri erilaisten suhteiden välillä luonnikkaasti ja rohkeasti asiakkaan tilanteen mukaan luoviminen on sosiaalityön erityistä asiantuntijuutta myös aikuissosiaalityössä. Mikäli työskentelyssä jäädytään kiinni vain yhteen suhteeseen ja yhteen asiakkaan tilanteeseen sopimattomaan tavoitteeseen, ei tavoiteta asiakkaan kannalta parasta mahdollista lopputulosta. Tällöin myös asiakkaan tilannetta eteenpäin vievä vaikuttavuus voi jäädä vähäiseksi.

Sosiaalityötä yhtenä sosiaalihuollon palveluna toteutettaessa on muistettava, että asiakkaalla on lain mukaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun. Työskentelyssä on lain mukaan otettava huomioon esimerkiksi asiakkaan toivomukset, etu, mielipide ja yksilölliset tarpeet. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§.) Myös sosiaalialan ammattilaisten eettisissä ohjeissa (Talentia 2013, 12) tuodaan esiin jokaisen asiakkaan tilanteen olevan ainutlaatuinen. Ajattelen, että myös työntekijän tekemä työ olisi parhaimmillaan ainutlaatuista, jokaisen tapauksen yksilöllisyyden huomioon ottavaa. Jokinen (2008, 133) toikin tutkimuksessaan esiin, että sosiaalityössä ristiriitaisten tuen ja kontrollin yhteensovittamisessa työkokemuksen kautta kehittyvä ammattitaito on olennainen osa yhteensovittamisen onnistumista. Kuten asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, samalla myös työskentelyn tavoite muuttuu ja elää asiakkuuden tai jopa yksittäisen tapaamisen aikana. Järvinen (2015) on väitöskirjatutkimuksessaan saanut selville, että suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on jatkuvassa muutoksessa, mutta jokaisessa suhdeprosessissa on nähtävissä vahvistumista suhteen edetessä. Lähtökohtana työskentelyssä tulisi kuitenkin aina olla hyvä kohtelu ja yksilöllisten tarpeiden huomiointi, mihin aikuissosiaalityöhön liittyvät kontrolloinnin elementit tuovat omat haasteensa.

Järvinen (2007) on tutkimuksessaan tarkastellut asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta kriminaalihuollon sosiaalityössä. Tutkimuksen tulosten mukaan yhteistyötiloja on viisi erilaista, jotka hän on nimennyt seuraavasti: velvoite-, etäohjaus-, väli-, akuutti- ja toimintatilaksi. Yhteistyössä merkittäviksi asioiksi nousi yhteistyösuhde ja sen erilaiset elementit, joihin kuuluu luottamus, vastavuoroisuus, pysyvyys sekä liittoutuminen. Ensimmäinen tapaaminen oli usealle asiakkaalle merkittävä kokemus vaikuttaen yhteistyösuhteen rakentumiseen. Tutkimuksessa tuli esille, että asiakkaat arvostavat saamaansa tukea käytännön asioihin sekä kokonaisvaltaisempaan

elämänmuutokseen. Järvinen totesi myös tutkimustulostensa perusteella, että asiakkaalla ja työntekijällä on erilaisia tulokulmia suhteeseen, joiden yhdistämisestä muodostuu toisistaan eroavia yhteistyötiloja. Yhteistyötilat eroavat toisistaan yhteistyön, toiminnan, muutoksen verkostojen käytön ja dialogisuuden suhteen.

## **2.4 Sosiaalityö muutoksen tavoitteluna**

Sosiaalityön tavoitetta yksinkertaisesti kuvaten voidaan sen nähdä olevan muutoksen aikaansaamista asiakkaiden vaikeissa elämäntilanteissa. Uudessa sosiaalihuoltolaissakin sosiaalityö on määritelty luonteeltaan muutosta tukevaksi työskentelyksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15§). Uskominen asiakkaaseen on nähty muutostyön onnistumisen edellytyksenä (Rostila 2001, 42; Raunio 2009, 103). Merkittävänä muutosprosessissa on myös nähty kannustavan palautteen antaminen asiakkaalle (Rostila 2001, 64). Raunio (2009, 58–59) kirjoittaa sosiaalityön olevan eteenpäin pyrkivää toimintaa, jossa tavoitellaan normaalistavaa muutosta puuttuen interventioilla poikkeaviin ja ongelmallisiin elämäntilanteisiin siten, että tarve sosiaalityön toimenpiteisiin lopulta lakkaa. Raunio toteaa myös, että muutokset saattavat asiakkaalle näyttäytyä erittäinkin merkityksellisinä, vaikka ne olisivat ammatillisen työn tavoitteisiin nähden vaatimattomia.

Rostila (2001) esittää näkemyksen sosiaalityöstä tavoitteellisena ongelmanratkaisutyönä, jossa keskeisessä asemassa on asiakkaan kanssa yhdessä tehtävä tilanteen ja ongelman selvittäminen sekä tavoitesopimus. Myös tässä mallissa työskentelyn päättäminen kuuluu ongelmanratkaisuprosessin viimeiseen vaiheeseen, jota edeltävät tavoitetta kohti meneminen ja tavoitteen luominen työlle (emt., 60). Rostilan esittämän mallin mukaan onkin siis mielestäni mahdollista kuvata sosiaalityön tavoitteeksi ongelmanratkaisun, joka perustuu tilanteen ymmärtämiseen ja yhdessä sovitusti sekä tavoitteellisesti etenemiseen. Tavoitteellisessa ongelmanratkaisutyössä on siis nähtävissä eteenpäin menemistä, eli tavoitteen mukaista työskentelyä niin, että ongelma lopulta ratkeaa ja työskentely voidaan päättää. Etenevän prosessikuvauksen perusteella ajattelen myös tässä näkemyksessä tavoiteltavan muutosta ongelmallisessa tilanteessa, kuten myös aiemmin mainitsemassani Raunion kuvauksessa.

Asiakkaan kanssa olisi suotavaa suuntautua enemmän tulevaan kuin menneeseen. Menneeseen keskittyminen on usein ongelmakeskeistä kun taas tulevaisuudessa on mahdollisuuksia. Tulevaisuuteen suuntautuvissa tavoitteissa on muutoksen mahdollisuus. Tavoitetta asetettaessa lähtökohtana tulisi olla henkilön omat tarpeet ja käsitys tilanteestaan. Tavoitteen tulisi olla asiakkaalle tärkeä, jotta yhteistyö sen saavuttamiseksi ja molemmin puolinen sitoutuminen onnistuu. Tavoitteen tulisi olla sellainen, että sen myötä asiakas alkaa toimia ja joka on asiakkaan saavutettavissa. Työntekijän tulisi auttaa asiakasta pilkkomaan tavoitteita saavutettaviksi, sillä pienempien tavoitteiden saavuttaminen auttaa asiakasta huomaamaan oman kyvykkyytensä. Tavoitteiden tulisi olla myös seurattavissa ja tavoitteen seuranta onkin tukijärjestelmän tärkeä osa. (Särkelä 2001, 82–90.) Muutokseen tulisi siis pyrkiä yhdessä muodostetuin tulevaisuuteen suuntautuvien tavoitteiden, jotka ovat saavutettavissa ja suuntaavat toimintaan. Tavoitteiden asettaminen vaikuttaakin olevan tärkeässä osassa sosiaalityössä. Järvisen (2015, 136) tutkimuksen mukaan yhteinen ymmärrys muutoksesta on tavoitettavissa keskustelujen kautta asiakkaan ja työntekijän välillä. Hän toteaa myös muutoksen vaativan pitkäjänteistä työskentelyä ja sinnikkyyttä.

Asiakkaan osallistuminen yhteistoiminnassa edellyttää, että molemmat tavoittelevat muutosta asiakkaan tilanteessa. Asiakkaan myötävaikutus on merkittävää, jota ilman hyvien tuloksien aikaansaaminen on harvinaista. (Jalava & Virtanen 1996, 56.) Jaettu asiantuntijuus on nähty eduksi muutosta tuottavan yhteistyön rakentumiselle työntekijän ja asiakkaan välillä (Järvinen 2007, 146). Ongelmanratkaisun onnistuminen edellyttää, että myös asiakas näkee ongelman ja haluaa aktiivisesti työskennellä sen ratkaisemiseksi. Sosiaalityössä tämä on kuitenkin iso haaste sillä asiakas voi olla palveluiden piirissä vasten omaa tahtoaan. Tällöin asiakkaan motivointi korostuu. Motivoinnissa työntekijällä on nähty olevan kolmenlaisia haasteita: asiakkaan kielteisen asenteen vähentäminen, auttaa asiakasta näkemään ongelma ja lisätä halua muutostyöhön. Muutostyön tavoitteista voidaan sopia vasta, kun ongelmasta ja niiden kytköksistä on saavutettu yhteinen ymmärrys. (Rostila 2001, 73.) Asiakkaan vallassa oleva asiakassuhteen osa voi olla hyvinkin merkittävä hyvinvointipalveluissa, sillä hän on autonominen henkilö, joka kontrolloi itse omaa elämäänsä ja tekemisiään. Näin asiakkaalla on kontrollin kautta mahdollisuus vaikuttaa oleellisesti yhteisen toiminnan tuloksiin. (Jalava &

Virtanen 1996, 56.) Motivoinnilla lienee kuitenkin olevan merkittävä osuus työskentelyssä ja se voidaan pitkälti palauttaa sosiaalityölle tärkeäksi jo korostettuun vuorovaikutukseen, jota ilman motivointia tuskin pystytään toteuttamaan tai ongelmaa hahmottamaan yhteisesti. Vuorovaikutuksessa tehtävä motivointi on merkittävä osa työskentelyä.

Järvisen (2007) kriminaalihuoltoon paikantuvan tutkimuksen tulosten perusteella sosiaalityössä muutosta tuottavaan yhteistyöhön liittyy monenlaisia elementtejä: luottamus, vastavuoroisuus, epävirallisuus, pysyvyys, liittoutuminen, lähityöskentely, yhdessä läpikäytyt kriisit, dialogisuus, asiakkaan ja työntekijän yhteistoiminta, asiakkaan kokemaa tuki ja verkostojen käyttö. Koska myös kriminaalihuollossa työskennellään aikuisasiakkaiden kanssa, voidaan näiden ajatella olevan myös aikuissosiaalityössä muutosta tuottavia yhteistyön elementtejä asiakas-työntekijäsuhteessa. On kuitenkin todettu, että aikuissosiaalityössä resurssien puutteen vuoksi paneutuvaa muutostyöskentelyä voidaan tarjota ainoastaan pienelle osalle asiakkaista kerrallaan (Borg 2011, 6).

### **3 VAIKUTTAVUUS**

Vaikuttavuuden käsite on varsin moniselitteinen ja laaja, minkä vuoksi sen yksiselitteinen ymmärtäminen on haasteellista. Siksi vaikuttavuuden käsitteen tutkimuskohtainen hahmottaminen on tarpeen. Rajavaara (2007, 14) näkee vaikuttavuuden arviointiin oleellisesti liittyvänä käsitteenä. Vaikuttavuuden ja vaikutuksen käsitteet esiintyvätkin yleisesti arviointiin liittyvässä tutkimuksessa ja kirjallisuudessa. Yksiselitteisesti ei tiedetä, mitä on vaikuttavuus ja mistä arvioinnissa on kyse eikä sitä, mihin arviointiin velvoittamalla yhteiskunnassa pyritään (emt., 17). Paasio (2003, 23) on kirjoittanut vuonna 2003 sosiaalialan lähitulevaisuuden suurimmaksi haasteeksi käsittää, mistä vaikuttavuudessa on kysymys. Sosiaalipalvelujen vaikuttavuudesta ei ole riittävästi tietoa (Kettunen 2012, 146), mikä saattaa osin johtua vaikuttavuuden käsitteen yksiselitteisen ymmärtämisen vaikeudesta.

Tässä luvussa tarkastelen vaikuttavuuden ja vaikutuksen käsitettä. Lähdän liikkeelle kertoen yleisesti vaikuttavuuden käsitteen esiintulosta. Tämän jälkeen siirryn käsitteiden määrittelyyn ja teen eroa arviointitutkimuksen ja valitsemani lähestymistavan välille. Seuraavaksi käsittelen vaikuttavuuden osoittamista vaatimuksena ja selontekovelvollisuutena. Luvun kahdessa viimeisessä alaluvussa tarkennan näkökulmaani nimenomaan vaikuttavuuteen sosiaalityössä yksilötasolla ja esitän, kuinka ilmiötä on aiemmin tutkittu.

#### **3.1 Vaikuttavuuden käsitteen ilmaantuminen**

Rajavaaran (2007) mukaan vaikuttavuus on asettunut niin vahvasti kaikkialle hyvinvointivaltion hallinnointiin, että voidaan puhua vaikuttavuusyhteiskunnasta. Valtion ja kuntien hallintoon vaikuttavuuden käsite on tullut 1980-luvun loppupuolella ollen tulosoikeuden tullessa käyttöön yksi tuloksellisuutta ilmentävä tekijä. Julkisia palveluja uudistettaessa myöhemmin 1990-luvulla viitattiin niiden vaikuttavuuteen. 2000-luvulla käsite levisi laajemmin julkiselle sektorille, kun sen toimintaa ja taloutta uudistettiin sekä arviointivelvoitteita alettiin säätää laissa. Yhteiskuntapolitiikassa vaikuttavuuden voidaan nähdä saaneen merkittävää sanavaltaa ja sen perusteella säännellä julkisen sektorin toimijoiden toiminnan oikeaa ja väärää.

Vaikuttavuustavoitteiden avulla on alettu ohjata yhteiskuntapolitiikan osa-alueita. (Emt., 14.) Viime vuosina paineet sosiaalipalveluiden tuloksien osoittamiseen ovat lisääntyneet (Kettunen 2012, 146) ja saadaksean enemmän arvostusta poliittisen ja hallinnollisen taloudellisessa ympäristössä sosiaalityön tulisi pystyä osoittamaan sen tehokkuus ja tuloksellisuus (Jokinen ym. 2003, 151).

### 3.2 Vaikutus ja vaikuttavuus

Vaikuttavuuden ja vaikutuksen eroa ei ole Rajavaaran (2006, 33) mukaan juurikaan pohdittu. Hän arvelee eron liittyvän vaikuttavuuden käsitteen teleologisuuteen sen viitattaessa kohteen selvittelyn lisäksi myös tavoiteltavaan päämäärään. Myös Dahler-Larsen (2004, 7) näkee sanan vaikuttavuus kuvaavan sekä tulosta, vaikutusta että prosessia ja hän huomioi myös sen, että *”Vaikutukset voivat olla sekä ennakoituja että ennakoimattomia, myönteisiä tai kielteisiä ja tahallisia tai tahattomia”*. Myös Lumijärvi (1999, 16) tunnistaa sivu- ja haittavaikutusten olemassaolon. Vedung (2004, 54) näkee myös vaikutusten jakautuvan tavoiteltuihin ja eittavoiteltuihin sekä odotettuihin ja ennalta odottamattomiin. Hänen mukaansa vaikutukset voivat kohdealueella olla suotuisia, nollavaikutuksia sekä haitallisia vaikutuksia. Kohdealueen ulkopuolella olevat sivuvaikutukset hän jakaa myös suotuisiin ja haitallisiin. Vedung kirjoittaa muiden paitsi nollavaikutusten alla olevan vielä eritasoisia vaikutuksia (ensisijaisia, toisen asteen ja kolmannen asteen jne.), välittömiä ja välillisiä vaikutuksia sekä pysyviä ja tilapäisiä vaikutuksia.

Lumijärvi (1999, 18) erottaa palvelun laadun ja vaikutuksen käsitteet toisistaan. Hänen mukaansa laadulla tarkoitetaan palvelutilanteen ja kohtaamisen välitöntä laadukkuutta, ollen näin edellytyksenä vaikuttavuudelle, mutta ei taaten sitä. Esimerkiksi hän mainitsee päivähoiton laadun ilmenevän päivittäisessä tekemisessä, kun taas sen vaikutusten tulisi näkyä esimerkiksi kouluvalmiuksien lisääntymisenä. Monien kunnallisten palveluiden laatua voidaan hänen mukaansa arvioida asiakastyytyväisyyden kautta. Koska tässä tutkimuksessa keskitytään palvelun vaikutuksiin ja vaikuttavuuteen, ei tyytyväisyys palveluihin ole pääasiallisena tarkastelun kohteena, mutta sosiaalityön tuloksellisuuteen voidaan sosiaalityössä liittää

vaikuttavuuden lisäksi koettu laatu (Pohjola 2012a, 11). Myös hallituksen esityksessä uudeksi sosiaalihuoltolaiksi on todettu palveluiden laadun olevan yhteydessä palvelujen arvioinnin ja arviointitutkimuksen lisäksi palvelujen vaikuttavuuteen (HE 164/2014, 63).

Kettusen (2012, 147) mukaan ”*Vaikuttavuus merkitsee tavoitteiden ja tulosten välistä suhdetta; tuloksen on aiheuttanut interventio, joka on tehty tavoitteiden saavuttamiseksi.*” Tämän selvittämiseksi täytyy hänen mukaansa tietää intervention tavoitteet, prosessi sekä tulokset, joiden selvittäminen ei useinkaan ole yksinkertaista sosiaalipalveluissa. Hän pitää tärkeänä myös selvittää miten intervention toteutus tapahtuu sillä näkee vaikuttavuuteen liittyvän menetelmän ja siitä seuraavaan tulosten välisen suhteen. Hän ottaa esiin myös sen haasteen intervention vaikuttavuuden arviointiin liittyen, että ihmisen elämässä pitkän ajanjakson jälkeen saavutettuun tulokseen vaikuttavat intervention lisäksi myös monet muut asiat mutta korostaa samalla sitä, että intervention rooli voi olla merkittävä (emt. 150). Onkin todettu, että vaikuttavuus ei tule esiin ainoastaan tarkastelemalla kausaalisuhdetta intervention ja muutoksen välillä (Kemppainen & Kostamo-Pääkkö & Niskala & Ojaniemi & Vesterinen 2010, 19).

Meklin (2001, 107–108) kirjoittaa vaikutuksesta kunnan toimintojen tulosten ja tavoitteiden saavuttamisen arvioinnin yhteydessä. Hän toteaa vaikutuksen siis ilmentyvän kahden eri tilanteen vertailuna, eli kun jokin interventio kohteeseen toteutetaan tai se jätetään toteuttamatta. Seuraa siis kaksi erilaista kehityskulkua, joiden erotus on toiminnan tai tekemisen vaikutus, jonka hän näkee olevan vaikuttavuuden lähtökohtana. Hän mainitsee kunnan erilaisten toimintojen sisältävän myös erilaisia vaikutuksia, jolloin tilanteen muuttamisen lisäksi se voi olla tilanteen säilyttämistä ennallaan tai jonkin tilanteen tai ilmiön estämistä. Se, kuinka nopeasti tai hitaasti vaikutukset tulevat näkyviksi, vaihtelee palvelun mukaan ja myönteisten vaikutusten todennäköinen ilmenemisvaihe on tiedettävissä ammatilliseen tietoon nojaten (Lumijärvi 1999, 16).

Paasio (2003, 67–68) on esittänyt kuviona vaikuttavan toiminnan ja vaikuttavuuden tietämisen tasoja ja rakennetta organisaatiossa. Alhaalta ylöspäin kuvattuna nämä neljä tasoa ovat: tapauskohtainen vaikuttavuus, palvelujen vaikuttavuus, yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja vaikuttavuutta koskevan tiedon käyttö. Ensimmäistä, ammatillisessa käytännössä olevaa, tasoa

hän kutsuu myös asiakastyön tasoksi, eli prosessiksi, joka työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuu. Hän mainitsee, että asiakastyön tasolla on synnyttävä tietoa vaikuttavuudesta, jotta sitä voi syntyä myös ylemmillä tasoilla. Paasion mukaan asiakastyön prosessissa on nähtävissä kolme merkittävää vaihetta: asiakassuhteiden määrittely ja niiden arviointi, systemaattisesti tehdyt tilannearviot ja niistä saatavan tiedon vieminen tietojärjestelmään sekä tärkeimpänä systemaattisesti tuotettu tieto asiakasmuutoksesta, jolla hän tarkoittaa tilannearvioinnin toistamista ja huomion kiinnittämistä näissä näkyviin eroihin.

Vaikuttavuudella varmistetaan, että tarkasteltavan toiminnan tuotolla saavutetaan haluttuja tuloksia (Glynn 1993, 50). Myös Vuorela (1997, 35–36) katsoo vaikuttavuuden tarkoittavan tavoiteltujen muutoksien ja vaikutusten astetta. Hänen mukaansa *”Se on toiminnan kykyä vaikuttaa asioiden tilaan: kansalaisten elämään, yritysten toimintaedellytyksiin tai asiakkaiden saamiin hyötyihin”*. Vuorelan mukaan on mahdollista erottaa yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja asiakasvaikuttavuus. Asiakasvaikuttavuudella hänen mukaansa viitataan asiakkaiden tyytyväisyyteen ja koettuihin hyötyihin. Lumijärven (1999, 15) mukaan *”Vaikuttavuudella tarkoitetaan palveluprosessien tai kokonaisten palvelujärjestelmien kykyä saada aikaan haluttuja vaikutuksia.”* Myös hän toteaa vaikutuksen tulevan usein esiin muutoksena asiakkaiden tilanteessa. Lumijärvi (emt., 16–17) käyttää kirjoittaessaan asiakasvaikuttavuuden käsitettä sitä määrittelemättä, mutta toteaa sen arvioinnin olevan mahdollista mittaamalla esimerkiksi asiakkaalle koituvaa hyötyä ja haittaa.

Eri vaikuttavuuden ja vaikutuksen määritelmässä korostuu toiminnan tarkastelu suhteessa tavoitteeseen. Vaikuttavuutta ja vaikutuksia selvitetessä on oltava käsitys toiminnan tavoitellusta suunnasta. Vaikutukset voivat myös olla paljon muuta, mihin toiminnalla tosiasiallisesti on pyritty, mutta vaikuttavuuden ja vaikutusten katsotaan kuitenkin edellä mainittujen määritelmien mukaan liittyvän aina johonkin toimintaan. Vaikuttavuudessa ja vaikutuksissa on kyse toisin sanottuna jonkin toiminnan aiheuttamista seurauksista. Tässä tutkimuksessa hahmotan subjektiivisten asiakasvaikuttavuuskokemusten kautta rajattua näkökulmaa vaikuttavuudesta.

### 3.3 Arviointitutkimus ja vaikuttavuuden arviointi

Vaikutuksista ja vaikuttavuudesta on myös arviointien yhteydessä useita eri käsityksiä (Kivipelto 2008, 35). Arvioidaksemme vaikuttavuutta on tehtävä näkyväksi haluttujen tavoitteiden saavuttaminen. Se ei ole aina yksiselitteistä siksi, että tavoitteet eivät ole aina lähtökohtaisesti selvästi määritettävissä. Tavoitteiden laatimisen jälkeen on tutkittava, onko ne saavutettu. (Glynn 1993, 50). Dahler-Larsen (2004, 7–8) on esittänyt yhden mahdollisen tavan käsittää vaikuttavuuden arviointia. Hänen mukaan vaikuttavuutta arvioitaessa keskeisiä kysymyksiä ovat: ”*mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä?*” Vaikuttavuuden arvioinnissa testataan käytännössä kausaliteettiin liittyvää käsitystä siitä, että jos jokin julkinen interventio tapahtuu, niin siitä seuraa tietty lopputulos. Dahler-Larsenin (emt., 23) mukaan vaikuttavuuden arvioinnissa lähdetään liikkeelle ohjelmateorian luomisesta, jossa selitetään kuinka tehtävä interventio on muutettavissa tuloksiksi. Arvioinnissa tämän ohjelmateorian osat tutkitaan tarkoin. Arvioinnissa kysytään: voidaanko ohjelmateoria vahvistaa, hylätä tai voidaanko sitä kehittää? Samalla pidetään koko prosessin ajan mielessä se, kuinka interventiota voitaisiin parantaa. Vaikuttavuuden arvioinnissa luodaan yhteyttä prosessien ja niistä seuraavien vaikutusten välille eli arvioinnissa otetaan huomioon molemmat seikat.

Kivipelto (2008, 11–14) on kirjoittanut arvioinnista ja tutkimuksesta niiden välistä eroa perustellen. Hän ottaa esille, että yhden näkemyksen mukaan keskeisin ero on nähtävissä suhteessa tietoon. Arvioinnissa tiedon arvottaminen on tärkeää ja arviointitutkimukselta edellytetään myös tiedon avulla otettavan kantaa. Arvioinnilla on usein hänen mukaansa myös näkyvämmiin pyrkimyksiä vaikuttamiseen kuin tutkimuksella. Arviointi on hänen erottelussaan käytännöllisempää kuin tutkimus, jossa esitetään olevan teoreettisempia kiinnostuksen kohteita tutkimustietoa koskien. Kivipellon mukaan tutkimuksella ei välttämättä ole käytännön tilausta, mutta arviointi lähtee yleisemmin tilauksesta. Viimeisenä erotteluna hän ottaa esiin aikaperspektiivin, kuvaten arviointeja tehtävän lähellä tapahtunutta toimintoa, kun taas tutkimus voi koskea tapahtumia, joista on jo kulunut pidempi aika. Kivipelto mainitsee, että arviointi ja tutkimus olisi erotettava, mutta toteaa myös olevan ajattelutapoja, joissa ne yhdistyvät, ja ovat osin päällekkäisiä. Hänen mukaansa erojen havaitseminen on osin vaikeaa arvioinnin ja

tutkimuksen sisältäessä osin samoja piirteitä. Esimerkiksi molemmat sisältävät arvottamista, käytännöllisyyttä ja tutkimuksellisuutta ollen siten hyvinkin lähellä toisiaan.

Koska rajan voidaan katsoa olevan edellä kuvatun kaltaisesti häilyvä arvioinnin ja tutkimuksen välillä, on selvennettävä mihin tutkimuksen näkökulma sijoittuu. Vaikuttavuuden arvioinnin katsotaan sisältävän arvottamista (Rajavaara 2006, 37), kuten jo edellisessäkin kappaleessa totesin arviointitutkimuksen yhteydessä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ole arvottaa sosiaalityöntekijän tekemää työtä kokemusten perusteella, eikä arvioida sen vaikuttavuutta. Tarkoituksena on saada asiakkaan kokemuksen avulla tietoa vaikuttaviksi koetuista käytännöistä, tapahtumista ja työskentelyn kokonaisuuksista. Ero on tärkeä tehdä myös siksi, että myös arviointitutkimusta on mahdollista tehdä asiakkaalla olevaa tietoa hyödyntäen, kunnioittaen ja asiakasta osallistaen. Näitä ovat esimerkiksi osallistava ja valtaistava arviointi (kts. Kivipelto 2008). Rostilan (2001, 17) mukaan vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arviointi sosiaalityössä toimivat perusteluna työn tavoitteellisuudelle, sillä on tehtävä näkyväksi mitä tehdään ja mikä on työn tulos.

### **3.4 Vaatimus vaikuttavuuden osoittamiseen ja selontekovelvollisuus**

Julkisia palveluita tarkastellaan aiempaa useammin kannattavuuden näkökulmasta. Tämä tarkastelutapa luo sosiaalityölle sellaisia odotuksia, jotka ovat ristiriidassa suhteessa sosiaalityön omiin lähtökohtiin ja pyrkimyksiin. (Jokinen & Juhila & Raitakari 2003, 149.) Sosiaalialan palveluiden vaikuttavuuden arviointia onkin pidetty myös osin mahdottomana. Tätä käsitystä purkaessaan Paasio (2003, 24) on todennut: ”*Vaikuttavuus on sosiaalialan palvelujen ja interventioiden yhteiskunnallisen ja eettisen oikeutuksen perusta: se, että ihmiset tulevat autetuiksi ja kasvu, kehitys ja toimintakyky tosiasiallisesti lisääntyvät.*” Palveluiden tulisi siis lähtökohtaisesti olla aina vaikuttavia, koska vaikuttava palvelu on koko toiminnan perusta.

Sosiaalityötä tehdään osana julkisen palvelujärjestelmän toimia, joten työtä tehdään tietyissä lain asettamissa puitteissa, jotka tuovat mukanaan vaikuttavuuden vaateen. Vaikka vaateesta ollaan sosiaalityön toimijoiden kesken sangen yksimielisiä, ongelmia tuottaa se, kuinka vaikuttavuus

saadaan kaikilta osin näkyväksi ja mitä vaikuttavuudella eri osa-alueilla tarkoitetaan. (Pohjola 2012a, 9.)

Tämän tutkimuksen voidaan katsoa liittyvän sosiaalityön selontekovelvollisuuteen. Tässä tutkimuksessa nähdään kyseenalaisena työskentelyn vaikuttavuus asiakkaan näkökulmasta sekä selvitetään sitä, onko palvelu vastannut asiakkaan henkilökohtaisiin tarpeisiin. Juhilan (2009, 296–297) mukaan selontekovelvollisuus on kuulunut aina sosiaalityöhön, vaikka se ei Suomessa ole kovinkaan käytetty käsite. Hän liittää selonteon käsitteen muiden muassa sosiaalityön vaikuttavuuden lisäämiseen liittyviin keskusteluihin. Työskentelyn vastuu ulottuu asiakkaiden lisäksi ammattietiikan alueelle, organisaatiolle ja koko yhteiskunnalle. New Public Managementin seurauksena ovat voimakkaammin esillä vaatimukset tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen sekä selontekovelvollisuus organisaatiolle. Juhila liittää selontekovelvollisuuden vaikuttavuuden, kustannustehokkuuden, sosiaalityön prosessien läpinäkyvyyden ja näyttöperustaisuuden lisäämiseen liittyviin keskusteluihin. Hän näkee selontekovelvollisuuden liittyvän eritoten ammattietiikkaan ja lainsäädäntöön, sillä ne luovat velvoitteita ja rajoja työlle. Selontekovelvollisuuden katsotaan syntyvän mikäli näitä sääntöjä ei noudateta tai noudattamista on perusteltua epäillä. Kuten jo aiemmin totesin luvussa 2.3, asiakkaalla on lain mukaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalipalveluun. Lisäksi lain mukaan huomioitava on myös asiakkaan yksilöllisyys sekä mielipide. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§.) Lisäksi samassa luvussa toin esiin eettisistä periaatteista tulevan velvoitteen sosiaalialan työtä kohtaan lisätä ihmisten hyvinvointia. Tässä tutkimuksessa tehdään siis selkoa siitä, onko asiakas kokenut tulleen autetuksi yksilöllisessä tilanteessaan ja mitä hän kertoo muutoksesta.

### **3.5 Vaikuttavuus ja vaikuttaminen sosiaalityössä yksilötasolla**

Vaikuttavuuden käsitteen ymmärtäminen on haasteellista ja sen määrittely vaihtelee tieteenalasta ja lähestymistavasta riippuen (Pohjola ym. 2012b, 347). Sosiaalityö on tavoitteellista toimintaa, jolla pyritään tapaus- ja tilannekohtaisesti johonkin suuntaan ja siten ajattelen vaikuttavuuden ja vaikuttamisen liittyvän läheisesti sen tarkasteluun. Sosiaalityössä vaikuttamisen painopiste on

siirtynyt yhteiskunnasta yksilöön (Satka & Pohjola & Rajavaara 2003, 21). Sosiaalisen auttamistyön ja sen kohteen luonteen vuoksi työn vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden näkyväksi tekeminen on hankalaa ja monimutkaista (kts. Särkelä 2001, 99–110). Sarvimäki ja Siltaniemi (2007, 22–25) kirjoittavat, että ”*sosiaalihuollon ja sosiaalipalveluiden tarkoituksena on tuottaa asiakkaan kannalta myönteisesti vaikuttavia palveluja*”. Heidän näkemyksensä mukaan edellä kuvatun kaltainen palvelu varmistetaan toimivalla asiakasprosessilla, jolla on prosessin toimivuudesta ja palvelusta vastaava vastuhenkilö. He ovat kuvanneet asiakasprosessia ydinprosessina, joka etenee asian vireilletulosta palvelutarpeen arviointiin ja palvelusuunnitelmaan, jota seuraa päätökset, toimenpiteet ja palvelut. Tämän jälkeen prosessissa arvioidaan vaikutuksia ja mahdollisesti palataan palvelusuunnitelmaan. Asiakasprosessi päättyy asiakkuuden päättämiseen. Tämänkaltaisen prosessimallin mukainen työskentely aikuissosiaalityössä voisi tulkintani mukaan yksinkertaistettuna varmistaa vaikuttavan palvelun. Itse käytäntö on luonnollisesti huomattavasti monimuotoisempi. Oleellista tutkimukseni kannalta on näkemys siitä, että sosiaalihuollon ja sosiaalipalveluiden tarkoituksena on juuri asiakkaan kannalta myönteisesti vaikuttavat palvelut.

Pohjola (2012a, 10–11) on ymmärtänyt vaikuttavuuden käsitteen moniselitteisyyden. Vaikuttavuuden käsitteellä voidaan viitata vaikuttavuuteen yhteiskunnallisella tasolla, palvelujärjestelmässä, organisaatiossa, sen sisällä tehtävässä työssä ja lopulta yksilössä tapahtuneisiin muutoksiin. Vaikuttavuus voidaan liittää paitsi taloudellisuuteen ja tuottavuuteen niin myös palveluiden laatuun, ihmisen kokemuksiin sekä tyytyväisyyteen. Talouden ja markkinoiden kielessä vaikuttavuus liitetään usein tehokkuuden lisäksi taloudellisuuteen, mutta sosiaalityössä korostuu ihmisten kokemuksellisuus ja vaikuttavuus nähdään koetun laadun näkökulmasta. Lumijärven (1993, 16) mukaan vaikutusten kuvaaminen subjektiivisina kokemuksina on mahdollista. Näin ollen ajattelen, että kokemuksiin ja asiakkaan kuvaamaan muutokseen keskittymisen avulla voidaan pyrkiä hahmottamaan sosiaalityön vaikuttavuutta ja vaikutuksia siten, kun ne asiakkaalle näyttäytyvät kokemuksen kautta.

Sosiaalityön vaikuttavuutta yksilötasolla määriteltäessä korostuu sosiaalityön tehtävä ja tarkoitus, eli se millaisia muutoksia sosiaalityöllä pyritään saamaan aikaan. Pohjola (2012b, 24) kuvaa yksilötason vaikuttavuutta palvelutapahtuman, intervention tai näistä muodostuvan

kokonaisuuden aikaansaamana tavoitellun suuntaisena muutoksena palvelunkäyttäjän elämässä ja toimintaresursseissa mutta muistuttaa samalla vaikuttavuuden käsitteen ulottuvan huomattavasti yksilötasoa koskevia määritelmiä laajemmalle. Vaikuttavuuden ideana sosiaalityön asiakastyössä, eli yksilötyössä, lienee siis, että saavutetaan muutos, jota on tavoiteltu ja joka näkyy asiakkaan elämässä sekä toimintaresursseissa jollakin tavoin. Vaikuttavuuden arvioinnissa muutos voidaan todentaa kahtena eri ajankohtana muutosmittarilla systemaattisesti ja kattavasti kerättyjä havaintoja vertaamalla (Paasio 2003, 56). Tässä tutkimuksessa sosiaalityön vaikuttavuutta tutkitaan kokemukseen perustuen ja selvitetään, miten asiakas itse on kokenut muutoksen, vai onko muutosta koettu. On mielenkiintoista selvittää, mitä hän tästä muutoksesta kertoo.

Lapissa tehdyssä sosiaalitoimiston vaikuttavuuden arvioinnissa tehtiin oma ohjelmateoria arviointia tekevien teoria- ja käytäntötietojen pohjalta. Ohjelmateoriassa on pyritty luomaan teoria siitä, minkä tekijöiden on täytyttävä, jotta sosiaalityö olisi asiakkaiden kannalta myönteisesti vaikuttavaa. Ohjelmateoria on tiivistetty heidän arvioinnissaan seuraavaksi lauseeksi: *”Vaikuttavan sosiaalityön edellytyksenä on vuorovaikutuksellinen, suunnitelmallinen, asiakasta osallistava työtapo, jonka toteutuksesta vastaa ammattitaitoinen ja riittävä sosiaalialan henkilöstö, joka tutkii omaa työtään.”* (Kemppainen ym. 2010, 23–25.) Tämän voidaankin siis ajatella olevan yksi esimerkki alan kehittäjien käsityksestä vaikuttavasta sosiaalitoimiston sosiaalityöstä. Jokinen, Juhila ja Raitakari (2003, 166) näkevät tutkimuksensa johtopäätöksissä sosiaalityön palautuvan aina vuorovaikutukseen ja konkreettisiin ehtoihin selviytymisestä, joita parantamalla ainoastaan pystytään lisäämään vaikuttamista sosiaalityössä ja sosiaalityöllä.

Auttamisen prosessien lähtökohtana on rakenteellisen näkökulman mukaan ihminen tilanteissaan, suhteissaan ja ympäristössään. Näin ollen sosiaalityössä tarvitaankin ihmisten subjektiivisten vaikuttavuuskokemusten tutkimusta. Tällöin he voivat arvioida auttamiseen liittyvien interventioiden merkityksellisyyttä tässä edellä mainitussa elämän kokonaisuudessa. Mikäli asiakasta tarkastellaan yksilöllisten osanäkökulmien perusteella, voi kokonaisvaikuttavuus jäädä huomiotta. (Pohjola 2012a, 13.) Tutkimukseni tarkoituksena onkin subjektiivisen kokemustiedon kautta päästä käsiksi sosiaalityön kokonaisvaikuttavuuteen, sillä

tietoa kerätään asiakkailta, jotka ovat yksilöllisissä tilanteissaan, suhteissaan ja ympäristössään. Ajattelen, että näin kokonaisvaikuttavuuden lähestyminen on tärkeää, sillä emme elä näissä asiakkaan olosuhteissa emmekä ole asiakkaan asemassa suhteessa palvelujärjestelmään ja siten sitä voi olla ulkoapäin haasteellista lähestyä sellaisena, miten se asiakkaalle ilmenee.

Sosiaalityössä vaikuttavuuden tutkimukseen sisältyy Pohjolan, Kemppaisen ja Väyrysen (2012b, 350–351) mukaan sekä mittaamiseen keskittyvää tutkimusta että ihmisten kokemuksista ja merkityksistä tietoa kerättävää tutkimusta, joita molempia tarvitaan. Niiden eroavaisuudet tietoperustan, todellisuuden ymmärtämisen ja ajattelumallien suhteen on kuitenkin hyvä tiedostaa. He ovat jakaneet nämä erilaiset käsitykset kahteen: järjestelmävaikuttavuus ja inhimillinen vaikuttavuus. Heidän mukaansa palvelujärjestelmän toimivuudesta tarvitaan tietoa yhtäläillä, kun analyysiä asiakkaiden elämänmuutoksesta sekä heidän kokemuksistaan toiminnan merkityksellisyydestä. Jaottelu selventää vaikuttavuuteen kytkeytyviä toisistaan eroavia kiinnostuksen kohteita ja tapoja ymmärtää ja näiden pohjalta myös erilaisia tutkimuksellisia valintoja. Parhaimmassa tapauksessa erilaiset tutkimukselliset lähestymistavat täydentävät toisiaan ja ovat kaikki tarpeen sosiaalityön ollessa moninaista.

#### **järjestelmävaikuttavuus**

- yleinen, työn kohdenäkökulma
- mittaaminen
- näyttöön perustuvat menetelmät
- standardimainen toiminta
- toimenpiteet
- syy- seuraus-suhteet
- ilmiöiden erilliset suhteet
- rakenteet
- tuotokset
- mennyt

#### **inhimillinen vaikuttavuus**

- yksilöllinen, elämisen näkökulma
- kuvaaminen, ymmärtäminen
- kokemuslähtöisyys
- toisin tekeminen
- kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen
- moninaisuus, merkitykset
- ilmiöiden kiinnittyminen toisiinsa
- prosessit
- hyödyllisyys
- tulevaisuus

(Pohjola ym. 2012b, 350)

Pohjola ym. (2012b, 351) kuvaavat inhimillistä vaikuttavuutta seuraavasti:

*”Inhimillisen vaikuttavuuden haltuun ottaminen perustuu yksilöllisen, elämisen tason kokemuksellisuuden kuvaamiseen ja ymmärtämiseen. Standardimaisen työskentelyn sijasta tavoitellaan toisin tekemisen tapoja sekä ihmisen kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemusta. Olennaista on nähdä ihmisten ja heidän tilanteidensa moninaisuus sekä tulkita niitä heidän omien merkitystensä kautta. Tässä lähestymistavassa ilmiöitä tarkastellaan toisiinsa kietoutuneina ja prosessuaalisina. Vaikuttavuuden osoittimena korostuu toiminnan hyödyllisyys ihmisten kokemana.”*

Tässä luvussa esittämieni käsitysten yhteenvedona voidaan todeta, että asiakkaiden ja heidän näkökulmansa vaikuttavuuteen ovat tärkeitä ja merkityksellisiä etenkin sosiaalityössä. Asiakas on luontaisesti merkittävässä osassa sosiaalityön prosessissa, eikä siten hänen rooliaan työn vaikuttavuuden tarkastelussa voida pitää merkityksettömänä. Asiakkaalla on erityinen asema, sillä hän näkee oman elämänsä sen sisältä käsin ja voi tarkastella vaikuttavuutta oman henkilökohtaisen kokemuksensa kautta.

### **3.6 Vaikuttavuuden tutkimus aikuissosiaalityössä**

Tiedonhakua tehdessäni en ole löytänyt tutkimusta, jossa aikuissosiaalityön asiakkaita haastatteleamalla olisi kerätty tietoa aikuissosiaalityön toimistossa sosiaalityöntekijän tekemän työn vaikuttavuudesta, joten ajattelen tutkimukseni tarjoavan erityisen näkökulman sosiaalityön vaikuttavuuteen. Samalla tunnistan myös tutkimusaiheeni haasteellisuuden, sillä aihetta on harvoin pyritty lähestymään vaikeammin tavoitettavissa olevasta asiakkaan näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta työn vaikutuksista on sen sijaan olemassa tutkittua tietoa (esim. Jokinen & Juhila & Raitakari 2003). Vaikuttavuuden tutkimusta voidaan pitää sosiaalityön alueella vielä melko tuoreena asiana. Vasta vuonna 2012 on ilmestynyt ensimmäinen suomalaista sosiaalityön vaikuttavuustutkimusta analysoiva teos Sosiaalityön vaikuttavuus (Pohjola ym. 2012a), jossa avataan erilaisia lähestymistapoja vaikuttavuuden ymmärtämistapoihin sekä tulkintoihin.

Kulmala, Valokivi ja Vanhala (2003, 125–126) ovat tutkineet sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden näkökulmasta. Tämän tutkimuksen aineistoksi on kerätty 39 asiakashaastattelua vuosina 1998–2001 erilaisten asuntoloiden asiakkailta. Aineiston keruussa he ovat käyttäneet teema- ja narratiivisen haastattelun ideaa. He ovat pyrkineet saamaan vastauksia kysymyksiin, mitä sosiaalityön vaikutus on asiakkaiden kertomana ja millaisia odotuksia asiakkaat asettavat sosiaalityölle. Kiinnostuksen kohteena on ollut kaikkialla auttamistyön organisaatioissa tapahtuva sosiaalityö ja kaikkien näissä organisaatioissa työtä tekevien työntekijöiden työ eikä vain sosiaalityöntekijöiden tekemä työ.

Kulmalan ym. (2003, 139–140) tutkimuksessa asiakkaiden kertomusten näkökulmasta voidaan puhua vain sosiaalityön vähäisestä vaikuttamisesta eikä niinkään suuresta muutostarinnasta ja tavoitelähtöisestä toiminnasta, jossa sosiaalityön vaikuttavuutta tulkitaan suhteessa saavutettuihin tavoitteisiin. Tutkimuksen mukaan asiakkaan näkökulmasta sosiaalityön vaikutus on konkreettista tarpeisiin vastaamista, vuorovaikutuksen kautta saatuja kokemuksia sekä asioita ja muutoksia, jotka tapahtuvat kohtaamisten seurauksina. Tutkimuksen tuloksista todettiin, että sekä avun saaminen ja ilman apua jääminen vaikuttavat asiakkaan elämään, eli vaikutus voi olla kahdensuuntainen. Pohdinnassa kirjoittajat toteavat, että palveluksi ja autetuksi tulemisen kertomuksia pyydetään vain harvoin asiakkailta, jotka asioivat viimesijaisissa auttamisorganisaatioissa. Tutkijat ovat siis tehneet myös huomion asiakkaiden vähäisestä osallistumisesta palvelun tarkasteluun.

Vaikuttavuustietoa sosiaalityöstä hankitaan usein tekemällä arviointitutkimusta. Vaikuttavuustiedon syntyyn ja edellytyksiin aikuissosiaalityöstä on katsottu tarvittavan arviointia (Kivipelto & Saikkonen 2013, 319). Esimerkiksi THL:n FinSocin aikuissosiaalityön arviointiryhmä on erikoistunut vaikuttavuuden arviointiin ja kehittänyt siihen käytäntöä silmällä pitäen mittareita (Kivipelto & Blomgren & Karjalainen & Saikkonen, 2013). Toimeentulotukityön vaikuttavuuden arvioimiseksi on kehitetty AVAIN-mittaria, jota on testattu Seinäjoen sosiaalivirastossa (kts. emt., 28–52). Kyseistä mittaria kehitettäessä ennen käyttöä subjektiivisesti määriteltävät asiat otettiin huomioon juuri siten, että asiakas ja työntekijä tekevät arviointia yhdessä. Lisäksi mittaria kehitettäessä luotiin mahdollisuus kirjoittaa vapaamuotoinen

huomio, mikäli toimijoiden mielipiteet eroavat toisistaan ja myös ennakoimattomat ja ei-halutut tavoitteet on mahdollista kirjata mittariin. (Kivipelto & Karjalainen 2012, 154.) On kuitenkin todettu, että kyseisen mittarin käyttö koettiin työlääksi ja asiakkaiden osallistuminen arviointiin jäi puutteelliseksi osassa tapauksia, joissa työntekijä täytti yksin mittariin tarvittavat arviointitiedot (Kivipelto & Saikkonen 2013, 318).

Lapin alueen sosiaalitoimistoissa on myös tehty vaikuttavuuden arviointia Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen koordinoimana. Tietoa kerättiin seitsemästä Lapin kunnasta sekä Nuorten Ystävien lastensuojelulaitoksissa kaikista asiakkaiden ja työntekijöiden välisistä kohtaamisista kuuden-kahdeksan kuukauden ajalta lomakkeilla sekä sosiaalitoimiston työntekijöiltä että asiakkailta. Asiakkaiden lomakkeessa oli kuusi kysymystä, joihin vastaus valittiin likert-asteikolta. Asiakkaat täyttivät 3003 lomaketta, joka oli tavoiteltua vähemmän määrän ollen verrattaessa työntekijän kirjaamiin asiakaskontakteihin vain noin kahdeksan ja puoli prosenttia. Johtopäätöksissään he toteavat, että sosiaalitoimistossa tehtävä työ ei tulosten valossa tue hyvää vuorovaikutuksellisuutta ja asiakkaan läsnäolon sisältävät kontaktit jäävät vähäisiksi. Myös osallistavan työskentelyn on todettu jäävän vähäiseksi. Työntekijäresurssien puutteellisuus vaikeuttaa asiakkaiden kontaktiin pääsyä työntekijän kanssa ja avun saantia. Aineiston perusteella ei tavoitettu tarkkaan sosiaalityön auttavia mekanismeja. Tulosten perusteella palvelujärjestelmä, toimintaympäristö sekä sosiaalityön käytännöt ja työmenetelmät eivät sellaisenaan nyt mahdollista sitä, että sosiaalityön professionaalisuudella kyettäisiin takaamaan asiakkaan hyvät ja kokonaisvaltaiset palveluprosessit, vaan muutoksia on tehtävä. (Kempainen ym. 2010.) Huomattavaa on tässäkin tutkimuksessa asiakkaiden kohtalaisen vähäinen osallistuminen arviointiin.

## 4 TIEDONTUOTANTO JA ASIANTUNTIJUUS SOSIAALITYÖSSÄ

Näkemyks asiakkaan ja työntekijän suhteesta tietämiseen on olennainen sekä sosiaalityön toiminnassa että suhteessa siihen, kenellä ajatellaan olevan tietoa sosiaalityön vaikutuksista. Näkemyksissä on eroa sen suhteen, kuinka aktiivisena toimijana ja tietäjänä asiakas nähdään tilanteessaan. Esitän ensin lyhyesti modernin tulkinnan ja tämän jälkeen tarkemmin postmodernin tulkinnan, joka tässä tutkimuksessa toimii teoreettisena viitekehystenä. Kiinnitän huomiota myös asiantuntijuuden muodostumiseen kummankin tulkinnan kohdalla. Seuraavaksi tarkastelen toisen tiedon tarjoamaa näkökulmaa suhteesta tietämiseen. Viimeiseksi määrittelen asiakaslähtöisyyttä sosiaalityössä. Kokonaisuudessaan luvussa tuodaan esiin tutkimuksessa kautta linjan vallitsevaa viitekehystä, jossa sosiaalityön asiakas nähdään tietävänä ja tärkeänä osana sosiaalityön prosesseja.

### 4.1 Asiakas kohteena – moderni tulkinta

Raitakarin (2002, 48–49) mukaan professioaseman kautta on syntynyt tilanne, jossa sosiaalityöntekijän tehtävänä on valistaa ja sopeuttaa asiakkaita. Tällöin nähdään, että työntekijällä on sellaista tietoa esimerkiksi elämönhallinnasta, jota asiakkaalla ei ole. Modernisti tulkiten asiakkaan ja työntekijän suhde on näin ollen hierarkkinen. Asiakkaan tilannetta arvioidaan kohteenomaisesti etäältä moraaliseen auktoriteettiin suhteutettuna ja sosiaalityöntekijällä on asiantuntijan valta-asema. Sosiaalityön tehtävänä tämän modernistisen tulkinnan mukaan on ohjata asiakkaat takaisin yhteiskuntaan, jossa onnistutaan, kun asiakas omaksuu yhteiskunnan normit. Seuraavaksi esittelemässäni liittämisen- ja kontrollisuhteessa heijastuu edellä kuvaamani modernistinen käsitys.

Sosiaalityön asiantuntijuus on liittämisen- ja kontrollisuhteessa vertikaalinen. Vertikaalisessa asiantuntijuudessa asiakkaan valinnan mahdollisuudet jäävät vähäisiksi. Asiakas voi hyväksyä sen, mikä hänelle katsotaan parhaaksi ja motivoitua siihen tai asettua vastarintaan, jolloin häntä voidaan rankaista esimerkiksi toimeentulotukea vähentämällä. Vertikaaliseen asiantuntijuuteen kuuluu myös se, että sosiaalityöntekijä voi tehdä asiakkaan tilanteessa sellaisiakin eettisesti

kestäviä ratkaisuja asiakkaasta kokoamansa tiedon perusteella, joita asiakas ei välttämättä itse sellaisiksi ratkaisuksi miellä. Asiantuntijätietoa sosiaalityössä tämän käsityksen mukaan kertyy näyttöön perustuvasta menetelmätiedosta ja syrjäytyneistä kansalaisista yhtenä joukkona yleisesti koostuvasta tiedosta, jota tulkitaan paikallisesti. Sosiaalityöntekijällä on hyvinvointivaltiossa tietyt tehtävät, tavoitteet ja resurssit, joiden määrittämään paikkaan asiakkaan tulee asettua. Juhila liittää vertikaaliseen asiantuntijuuteen myös vallan ja hallinnan elementit. (Juhila 2006, 86–92.) Sosiaalialan ammattilaisten eettisissä ohjeissa (Talentia 2013, 12) on todettu, että vallankäytön kautta sosiaalialan ammattilaisen tekemällä työllä, mutta myös tekemättä jättämisillä on vaikutuksia asiakkaan elämään.

#### **4.2 Asiakas tietäjänä – postmoderni tulkinta**

Postmodernin teorian ja ajattelun määrittely ei ole yksiselitteistä eikä sitä voida pitää yhtenäisenä teoriana (Karvinen-Niinikoski 2009, 134–135). Postmoderneilla ideoilla on erityinen näkemys tiedosta ja ymmärtämisestä, jotka syntyivät osin modernin ajattelun vastavaikutuksena. Postmoderni viittaa ajattelutavoissamme tapahtuneeseen muutokseen suhteessa yhteiskuntaan sekä siihen, millä tavoin luomme ja ymmärrämme tietoa. Se korostaa, että tieto on aina sosiaalisesti rakentunutta. Postmodernin ajattelutavan mukaan mitään sosiaalista tietoa ei voida pitää itsestäänselvyytenä. Tiedolle ei ole perustaa, eikä mikään tieto ole keskeistä. Kaikella tiedolla on ajattelutavan mukaan mahdollisuus muuttua ja tietoa on kyseenalaistettava jatkuvasti. Sosiaalisten ideoiden muodostuminen muuttuu ajassa ja paikassa. (Payne 2005, 15–17.)

Karvinen-Niinikoski (2009, 150) määrittelee kolme tekijää, joiden mukaan postmodernia teoriaa voidaan rajaten hahmottaa. Keskeisimmäksi hän mainitsee käsitysten laajentamisen sen suhteen, minkälaisiin totuuksiin pohjautuu erilaiset esimerkiksi asiakastyötä ja asiakassuhdetta koskevat käsitteet. On myös tarkasteltava kaikkia sosiaalityön osa-alueita sosiaalisesti konstruoituneina. Viimeiseksi diskursiivinen tapa lähestyä mahdollistaa kriittisyyden ja näkökulmien moninaisuuden.

Postmoderni tiedon käsitys horjuttaa sosiaalityön ymmärtämistä professionaali tiedon ja teorian omaavana. Karvinen-Niinikoski (2009, 140) kirjoittaa:

*”Postmodernit keskustelut ja niiden tapa tulkita maailmaa, yhteiskuntaa ja ihmisen toimintaa ja näitä koskevaa tietämistämme ovat muuttaneet professionaalisen tiedon ja teorian merkitystä. Varmuuden tuovaa tietomonopolia ei ole enää tarjolla. Sosiaalityölle tämä asiantuntijuuden olemuksen uudelleen jäsentäminen on ollut vapauttavaa ja tervetullutta, koska sosiaalityön todellisuus yhteiskunnallisena ihmissuhdetyönä ei oikein koskaan ollut sopeutunut professionaalisen ideaalin mukaiseen tekniseen rationaliteettiin ja sen sisältämiin kausaalisuusoletuksiin.”*

Postmoderni tulkinta on tarjonnut mahdollisuuden nähdä ammatillinen teoria, tiedontuotanto ja opetus käytäntöön kiinnittyneinä (Karvinen-Niinikoski 2009, 139, 142, 145–146). Sosiaalityön olemus käytäntöjen kautta rakentuvana sosiaalisena konstruktiona, jossa työntekijä ja asiakas ovat molemmat olemukseen vaikuttajia, on postmodernien tulkintojen peruslähtökohta. Karvinen-Niinikoski katsoo sosiaalityön postmodernin teorian keskeisimmiksi edellytyksiksi teorian rakentumisen käytäntöyhteydessä, jossa sitä kehitetään yhä lisää. Siksi hän näkee keskustelut tiedon, tietämisen ja osaamisen kiinnittymisestä käytäntöön olevan sellaisenaan osa postmodernia sosiaalityön teoriaa.

Postmodernissa tulkinnassa asiakas on tasavertainen tietäjä kyeten myös tiedostamaan tiedon riippuvan näkökulmasta ja tulkinnasta. Asiakkaalla, eli postmodernin tulkinnan mukaan aktiivisella subjektilla, on määrittelyvaltaa omaan elämäänsä nähden ja hän pystyy muodostamaan käsityksen avuntarpeestaan sekä tekemään vapaasti päätöksiä. Näin ollen asiakas on myös vastuussa ratkaisuisistaan. Postmodernin käsityksen mukaan asiakas ja työntekijä ovat osallisia yhteisessä tasavertaisessa dialogissa, jossa puutteeksi voi muodostua se, että yhteistä tavoitekieltä ja arvopohjaa ei muodostu. (Raitakari 2002, 50–51.) Postmoderniin käsitykseen viitataan usein Raunion (2009, 165) mukaan kun kiistetään ammatillisen työntekijän potentiaali tietämisen vallanpitäjänä ja edellytettäessä asiantuntijoiden ”*alas laskeutumista*”. Tällöin hänen mukaansa tieto on jakautunut kaikille.

Juhilan (2006, 137–142) kumppanuussuhteeseen liittyvässä horisontaalisessa asiantuntijuudessa kummallakaan osapuolella ei ole toisen ylittävää asiantuntijuutta tai tietoa. Horisontaalisessa asiantuntijuudessa asetutaan samalle tasolle kuuntelemalla toista, jolloin tiedot voivat neuvotella ja tuoda osittaista näkökulmaa asiaan, jota käsitellään. Asiakastapaukset nähdään erityisinä, paikallisesti rakentuvina ja toisistaan poikkeavina. Tietämisen nähdään siten olevan paikallista, eikä ratkaisumallien tai tietämisen koeta olevan siirrettävissä sellaisenaan toiseen tilanteeseen. Ihmisen tilannetta kuvattaessa ulkoapäin ja siitä tietoa tuottaessa esitetään vain osittainen ja yksi mahdollinen tulkinta asiasta. Siksi on tärkeää, että asiakas saa myös itse kertoa oman tietonsa asiasta. Juhilan mukaan tämä asiakkaan tieto, jota hän kutsuu toiseksi tiedoksi, jää usein alisteiseen asemaan työntekijän tietoon nähden, jolloin vertikaalisen asiantuntijuuden piirteet korostuvat. Tiedon ja vallan yhteenliittyminen aiheuttaa sen, että kaikkien osapuolten tiedot eivät voi olla aina tasapuolisesti käytössä. Olennaista onkin tunnistaa erilaiset tiedot ja kyky huomata sekä nostaa näkyväksi alistetut tiedot. Juhila (emt., 261) on todennut, että vaikka sosiaalityö ei saisikaan kumppanuussuhteessa korostettua vahvaa yhteiskunnallisen vaikuttajan asemaa, se voi tuoda aktiivisesti esiin toisen tiedon varaan rakentuvia ideoita. Jotta asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta saadaan mahdollisimman hyvä käsitys, on todettu välttämättömäksi ottaa ammattilaisen teoreettisen tiedon ohella huomioon asiakkaan tieto ja havainnot (Duyvendak & Hoijtink & Tonkens 2009; ref. Rostila & Vinnurva 2013, 200).

Sovellettaessa postmodernia asiantuntijäkäsitystä yksilötyöhön vahvan subjektin aseman omaava asiakas edellyttää tasavertaisuuteen nojaavaa työskentelyä. Asiakas itsessään määrittää paljon asianmukaista ammattiroolia odottaen kuulluksi tulemistä. Hän ei alistu työntekijän ja asiakkaan väliseen valtasuhteeseen. Näin ollen sosiaalityöntekijän vaikuttavuus on yhteydessä hänen taitoonsa ymmärtää ja kyseenalaistaa asiakkaiden tärkeimpinä pitämiään arvoja. (Raitakari 2002, 55.)

Raitakarin (2002, 55) mukaan tulkintaan perustuva asiantuntijuus ja asiakkaan näkeminen yhä enemmän subjektin asemassa haastavat sosiaalityötä. Arvojen jatkuvasti kasvava monipuolistuminen sekä modernin maailman ihanteiden saavuttamisen vaikeus luovat ristiriitaisuutta sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa, sillä mittaamista tehdään tavoittilaan verraten. Postmodernin tulkinnallisuus luo haasteita sellaisten tavoitteiden asettamiselle, jotka

ovat yhteisesti hyväksytyjä. Raitakari kysyykin ”Mitä, jos moderni organisaatio ja subjekti-asiakas määrittelevät tavoitteen eri tavalla tai tietyn asiakkaan kohdalla keskiluokkainen elämäntapa näyttäytyy vain valovuosien päässä?”. Näin ollen asiakassuhteessa yhteisen tavoitteen luominen ja siitä keskusteleminen on mielestäni hyvin haasteellinen ja aikaa vievä, mutta ehdottoman tärkeä osa sosiaalityötä. Yhteisen tavoitteen puuttuminen voi osaltaan myös selittää sitä, mikäli toisesta näkökulmasta työ katsotaan vaikuttavaksi, mutta toisesta ei.

Tässä tutkimuksessa postmoderni tiedonkäsitys näkyy aikuissosiaalityön tehtäväkuvauksen valinnan lisäksi siten, että asiakasta pidetään työskentelyn vaikuttavuudesta ja vaikutuksista kokemuksista sekä tietoa omaavana. Hänen tietonsa nähdään rakentuneen sosiaalisesti hänen omassa henkilökohtaisessa elämänpiirissään. Horisontaalisen asiantuntijuuskäsityksen mukaisesti pyritään asettumaan asiakkaan kanssa samalle tasolle häntä kuulemaan ja hänellä olevaa tietoa arvostetaan.

### **4.3 Toinen tieto**

Tieto on sosiaalisena ilmiönä Karjalaisen (2005, 320–323, 333–334) mukaan aina kiinnittyneenä kontekstiinsa, ja siksi myös sen käyttöarvo määrittyy suhteessa siihen tarpeeseen tai tilanteeseen, jossa tietoa syntyy tai sitä käytetään. Toinen tieto haastaa teoreettisen tiedon puolustamia vakiintuneita näkemyksiä saadakseen esille sellaista tietoa, joka ei ole yleisesti hyväksyttyä. Toinen tieto ei pyri pääsemään virallisen tiedon asemaan ja korvamaan tätä, vaan tuottamaan virallisen tiedon oheen erilaisia näkökulmia, tiedon lähteitä ja tapahtuman kulkuja. Hän kuvaa puuttuvaksi tiedoksi sellaista tietoa, jota arvelee esimerkiksi syrjäytyneillä olevan, mutta koska heidät on suljettu tietyllä tapaa ulkopuolelle, tieto jää puuttumaan. Hän arvelee, että toisella tiedolla voidaan tunnistaa tällaista tietoa. Karjalainen väittää, että huono-osaisuutta ja huono-osaisia tutkittaessa ei ole tärkeintä tuottaa luokittelevaa ja yksilöivää tietoa, vaan sen sijaan on oleellista tietää esimerkiksi, miten huono-osaisuuden vähentämiseksi laaditut toimenpiteet toimivat.

Jäsentyneeseen tietoon ja näyttöön perustuvasta sosiaalityöstä kirjoitettaessa on todettu, että asiakkaan näkökulma vaikuttavuuteen on välttämätön, eikä asiakkaan kokemustieto ole korvattavissa muiden toimijoiden tiedolla (Kempainen ym. 2010, 16). Hänninen, Karjalainen ja Lahti (2005, 3–4) näkevät, että on olemassa virallista tietoa, johon yhteiskunnan hallinta perustuu, sekä tätä tietoa haastavaa ja täydentävää toista tietoa. Viralliseen tietoon katsotaan myös liittyvän poliittista toimintaa tiedon ja vallan suhteen kautta. Sen avulla onkin pyrkimyksenä lisätä asioiden ja ihmisten hallittavuutta sekä vertailtavuutta, valtavirtaistamista ja hallintastrategian kautta yhdenmukaistaa, standardisoida ja normalisoida. Siksi se katsoo tiedon kohteena olevia kaukaa ja luo yleistettäviä katsauksia sekä pyrkii tavoittelemaan julkista totuutta. Esimerkiksi virallinen tieto huono-osaisuudesta on juuri tällaista yleiskatsauksellista, muodostettua ennemmin kuin kokemuksellista, poikkileikkauksellista ennemmin kuin pitkäaikaista ja ilmeistä ennemmin kuin ihmettelevää. Toinen tieto huono-osaisuudesta kuvautuukin päinvastoin yksityiskohtaisena, kokemuksellisenä, paikantuneena, ihmettelevänä, paljastavana ja pohdiskelevana edellä mainitun tutkijakolmikron toimittamassa teoksessa. Tutkimuksessani pyrin tavoittamaan tämän kuvauksen kaltaista toista tietoa asiakkaiden, eli aikuissosiaalityössä huono-osaisten, kokemusten kautta. Näin saadaan toista tietoa sosiaalityön vaikuttavuudesta hallinnan tarpeisiin tuotetun vaikuttavuutta arvioimalla saadun tiedon rinnalle. Tässä tutkimuksessa toisella tiedolla tarkoitetaan asiakkaan näkökulmasta saatavaa tietoa.

#### **4.4 Asiakslähtöisyys**

Tässä tutkimuksessa lähestyn sosiaalityön vaikuttavuutta toisen tiedon lisäksi asiakslähtöisyyden näkökulmasta, sillä tarkoituksena on selvittää palvelun tarvevastaavuutta. Asiakslähtöisyys korostaa toisen tiedon tavoin asiakkaan näkökulmaa ja kokemusta. Suomalaisessa sosiaalityössä asiakasnäkökulma on historiassa ollut melko näkymätön (Pohjola 2010, 19). Palvelun määrittäminen asiakslähtöiseksi on kuitenkin lisääntynyt (Rostila 2001, 39) ja kehittynyt ajan mittaan (Pohjola 2010, 19). Vuonna 2000 on säädetty laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jonka yhtenä tarkoituksena sen ensimmäisen pykälän mukaan on asiakslähtöisyyden lisääminen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Itse ajattelen asiakslähtöisyyden liittyvän näkemykseen asiantuntijuuden

laajentumisesta ammattilaisen lisäksi myös muille toiminnassa mukana oleville. Asiakslähtöisyydessä korostetaan asiakasta, hänen tilanteensa nähdään yksilöllisesti ja asiakas halutaan mukaan työskentelyn eri vaiheissa.

Pohjolan (2010, 26–28) mukaan asiakasta ja asiakkaan asemaa koskeva keskustelu on lähtenyt kehittymään vasta 1980-luvun lopulta alkaen, jota ennen asiakasta ei nähty itsenäisenä toimijana järjestelmäkeseisessä suomalaisessa sosiaalityössä, vaan työprosessiin kuuluvaksi tekijäksi. Asiakas käsitteeseen liittyviä merkityksiä avatessaan ja enemmän subjektiutta korostaviin vaihtoehtoihin suuntautuessaan Pohjola korostaa, että ihminen on itse oman elämänsä toimija ja sen paras asiantuntija, jota ilman palveluprosessi ei tule toimeen. Hän ottaa esille myös sen, että kuka tahansa kansalainen voi olla elämänsä aikana asiakas, ja asiakkuuden olevan usein vain hetkellistä. Myös Särkelä (2001, 27) on todennut hyvän työskentelysuhteen olevan vastavuoroinen, jossa asiakas otetaan työntekijän rinnalle työskentelyyn, eikä katsota asiakasta ikään kuin objektina.

Kulmala ym. (2003, 141) toteavat sosiaalityön kohtaamisia asiakkaan näkökulmasta selvittäneen tutkimuksen loppupohdinnassa seuraavasti: *”Asiakkaan asiantuntijuuden aito kuuleminen ja yhteistyökumppaniksi toimintaan mukaan ottaminen ovat edellytyksiä todellisen asiakslähtöisyyden toteuttamiselle.”* Raunio (2009, 103) mainitsee asiakslähtöisyyden eettiset periaatteet hyvin huomioon ottavaksi välineeksi tehdä sosiaalityötä. Rostila (2001, 39–40) erottaa asiakslähtöisyyden ja eettiset periaatteet toisistaan. Hän kuvaa asiakslähtöisyyttä keinona tavoitteisiin pyrkimisessä ja eettisiä periaatteita tämän ohella yhdeksi toimintaa ohjaavaksi näkökulmaksi. Rostilan mukaan asiakkaan ja ammattilaisen välille on muodostettava uusia erilaisia suhteita, kun vaaditaan yhä enemmän tasa-arvoa vuorovaikutuksessa ja asiantuntijavaltaa kritisoidaan. Hän näkee asiakkuuden ja ammatillisuuden toteuttamisessa sekä ristiriitoja että mahdollisuuksia. Asiakasroolit ja ammattilaisen sekä maallikon väliset suhteet ovat muutoksessa.

Tietyn organisaation sisällä tehtävässä ammattilaistyössä työskentely ei useinkaan ole asiakslähtöinen asetelma. Ammattilainen määrittää asiakkaan ongelmia niistä keinoista käsin, joita hänellä on käytössään sekä ajattelutavoista ja perusteluista käsin, jotka ovat lähtöisin

rutinoituneesta työskentelystä. Asiakassuhteessa käsittelyn kohteeksi otettavien kysymysten muodostaminen olisikin yleisesti tehtävä siten, että molemmat osapuolet ylittäisivät omien näkökulmiensa rajoja. Työskentelyn kohteeksi katsotun ongelman ja siihen liittyvien ratkaisukeinojen valinta on katsottu tärkeiksi asiakaslähtöisen työskentelyn osatekijöiksi. Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä ongelmaksi katsotaan se, minkä asiakas esittää. Siitä ongelmasta tulisi pyrkiä eroon, eikä tiukalla määrittelyllä lujittaa. (Jalava & Virtanen 1996, 54–55.) Kun asiakkaan oma kokemus otetaan mukaan työskentelyyn, työntekijän on mahdollista päästä lähemmäksi hänen todellisuuttaan ja olla rinnalla auttajana (Pohjola 2010, 35).

Sosiaalityössä on erityispiirteitä muihin palveluihin nähden. Raunio (2009, 59) huomioi, että sosiaalityön asiakkuuteen harvemmin tullaan vapaaehtoisesti, ja palvelussa myös asiakkaan tahdonvastaiset toimet ovat mahdollisia. Sosiaalityössä työskennellään myös yhteiskunnallisen kontrollitehtävän toteuttamiseksi, eikä pyrkimyksenä ole aina asiakkaan palveluntarpeeseen vastaaminen. Näin ollen ajattelen, että asiakkaan kanssa yhteiseen ja samaan tavoitteeseen suuntaava toiminta ja tavoitteiden luominen voi muodostua hyvinkin haasteelliseksi. Tällaisissa tilanteissa asiakaslähtöinen toiminta lienee myös vaikeammin toteutettavissa.

Myös Jalava ja Virtanen (1996, 44–45) ovat asiakaslähtöisyyttä käsitellessään tehneet huomion, että julkisissa hyvinvointipalveluissa asiakkaan käsite on monimutkainen yksityiseen sektoriin verrattuna. Asiakkaalla ei ole aina valinnanvaraa ja julkisoikeudellinen suhde ei ole kovinkaan tasa-arvoinen. Asiakas on yleensä vaikeuksissa, elämänhallinta on kadotettu ja hän saattaa toimia tavalla, joka estää hänen selviytymistään. Toisinaan työntekijän on taisteltava asiakkaan omia näkemyksiä vastaan hänen parhaakseen.

Asiakaslähtöisyys voidaan julkisella sektorilla ajatella kykynä nähdä ulkopuolinen todellisuus mahdollisimman realistisesti, mitä voidaan kutsua myös organisaation ja ihmisten ympäristöherkkyydeksi. Tarkemmin katsottuna kykyyn liittyy määrättyyn asiakaskuntaan ja yksilöön suuntautuminen. Tämän kyvyn on katsottu asiakassuhteessa olevan muiden muassa aitoa ja aktiivista kuuntelemista ja empatiaa. Asiakaslähtöisyys on olemassa myös organisaation sisäisinä käytäntöinä, joilla on mahdollisuus toimia ympäristön vaateiden mukaisesti, kuten ympäristön vaatimusten tulkitseminen toiminnaksi ja siltä pohjalta rakennetut joustavat

toimintamallit. (Jalava & Virtanen 1996, 45.) Asiakslähtöisyydessä onkin siis asiakassuhteessa ja organisaation tasolla kyse asiakkaan tilanteen näkemisestä juuri sellaisena, kun se hänen kohdallaan näyttäytyy sekä joustavien toimintatapojen muodostamisesta tässä kyseisessä tilanteessa.

Jalava ja Virtanen (1996, 56) kirjoittavat että ”...asiakslähtöinen toiminta on asiakkaan sitoutuneisuuden mahdollistamisen kautta tuloksellisuuden edellytys”. On nähty, että asiakas sitoutuu toimintaan, joka kunnioittaa hänen lähtökohtiaan ja jossa on asiakslähtöisen yhteisön myötä syntynyt positiivisia tunteita sekä arvoja, joita kohtaan voi tuntea luottamusta. Asiakkaan kohtelu ja työntekijän toimiminen palvelussa inhimillisesti sekä siten, että asiakasta arvostetaan ihmisenä, auttavat aina eteenpäin. Myös silloin, kun käsiteltävä asia on vaikea ja jopa koettelisi työntekijän moraalialia. Tulkitsen tämän siten, että työn tuloksellisuus, eli positiivinen vaikuttavuus, mahdollistuu asiakslähtöisen toiminnan kautta, sillä sen avulla asiakas on mahdollisuus sitouttaa palveluun. On kuitenkin muistettava, ettei sosiaalityö ole ainoastaan asiakslähtöistä palveluntarpeiden tyydyttämistä, vaan sosiaalityössä selvitetään vaikeita ongelmatilanteita ja tavoitellaan muutosta (Raunio 2009, 103).

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerron tutkimuksen toteutuksesta. Ensimmäiseksi määrittelen tarkemmin tutkimustehtäväni, jonka jälkeen kuvaan yksityiskohtaisesti tutkimusaineistoni keruun ja siinä käyttämäni teemahaastattelun menetelmän. Tämän jälkeen esittelen aineistoni ja kerron laadullisesta tutkimuksesta. Kuvaan myös aineiston analyysissä käyttämäni menetelmät eli teemoittelun ja sisällönanalyysin sekä kirjoitan näkyväksi sen, miten menetelmiä on tässä tutkimuksessa käytetty. Viimeiseksi pohdin tutkimuksen toteuttamiseen liittyvää etiikkaa ja tutkimuksen luotettavuutta.

### 6.1 Tutkimustehtävä

Pro gradu – tutkimuksessa tarkoitukseni on selvittää sosiaalityöntekijän tekemän kunnallisen aikuissosiaalityön vaikuttavuutta asiakkaan kokemana ja sitä, miten heidän henkilökohtaiset tarpeensa on otettu huomioon. Haluan saada asiakkaiden kokemusten kautta esille mitä sosiaalityön vaikuttavuudesta kerrotaan kokemuksen perusteella. Ajatuksena on tarkastella esiin tulleita asioita sosiaalityön tehtävään ja toiminnan tavoitteisiin nähden. Tutkimuksessani asiakas on tiedon subjekti. Tutkimuskysymykseni ovat:

- 1) *millä tavoin sosiaalityöntekijän tekemä työ on vastannut asiakkaiden tarpeisiin asiakkaan näkökulmasta?*
- 2) *mikä on vaikuttavaa sosiaalityötä asiakkaan näkökulmasta ja mitä vaikutuksista kerrotaan?*

Inhimillisessä toiminnassa vaikuttavat tekijät ovat luonnollisesti moniulotteisia. Tutkittaessa näitä haetaan siksi usein rajauksia ja pelkistyksiä selittävien erojen esiin tuomiseksi. Käyttämällä käytäntöjä yksinkertaistavia tutkimusasetelmia voi olla vaarana, että tutkittavaksi valikoituu ongelmia, jotka ovat jo lähtökohtaisesti yksiselitteisesti määriteltävissä, eikä yleispäteviä vaikutussuhteita tavoiteltaessa huomioda paikallisia tekijöitä. Sosiaalisten ongelmien kanssa työskentely ei olekaan yksiselitteistä. Tämä on johtanut myös tutkimuksen

monipuolistumiseen. Samalla kuitenkin tutkimuksista hyväksytyt raportit etenkin näyttöön perustuvan käytännön tutkimuksen alueella yksipuolistuvat. Yhä yleisemmin myös sosiaalityön alalla vaaditaan näyttöä, joka perustuu syy-seuraussuhteen todentamiseen. Yksinkertaisissa asetelmissa ei päästä kuitenkaan kiinni dialogisten auttamiskäytäntöjen olennaisimpiin puoliin, sillä niitä koskevat alueet eivät asetu koeasetelmaan, jossa muuttujia kontrolloidaan. (Arnkil & Seikkula 2005, 55.) Tässä tutkimuksessa on tarkoituksena tavoittaa myös työskentelyn moniulotteisia auttamiskäytäntöjä.

## 6.2 Tutkimusaineiston keruu

Vaikuttavuutta on mahdollista lähestyä eri tavoin esimerkiksi yksilöhaastattelujen avulla. Lähestymistapa riippuu vaikuttavuuden tutkimuskohtaisesta määrittelystä. (Saikkonen & Kivipelto 2012, 291.) Tutkimusaineistoni olen kerännyt erään Länsi-Suomen kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaita haastatteleamalla. Kävin kertomassa tutkimuksestani kyseisen kaupungin aikuissosiaalityön toimistossa työskenteleville sosiaalityöntekijöille haettuani kaupungilta tutkimuslupaa. Tutkimuslupa minulle myönnettiin tammikuun 2015 puolessa välissä, jonka jälkeen aloitin heti haastateltavien tavoittamisen. Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen heti seuraavana päivänä vein 100 kappaletta laatimiani kirjeitä (LIITE 1) toimiston odotustiloihin ja sosiaalityöntekijöiden huoneisiin. Vajaa viikkoa myöhemmin vein 500 kappaletta asiakkaille postitettavia kirjeitä sosiaalityöntekijöille. Kirje oli väriltään keltainen, jotta se kiinnittäisi asiakkaiden huomion paremmin ja erottuisi toimeentulotukipäätökseen liittyvistä papereista. Haastattelut suoritettiin tammi-helmikuussa 2015.

Tiedonantajien, eli tässä tutkimuksessa haastateltavien, valintaan on tutkimuksessa kiinnitettävä huomiota, sillä heillä tulisi olla tietoa tai kokemusta tutkittavasta aiheesta. Tätä valintaa on pohdittava tarkoin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.) Tässä tutkimuksessa olen halunnut saada tietoa nimenomaan aikuissosiaalityön asiakkailta, joilla on kokemus sosiaalityöntekijän työskentelystä. Pyrin tavoittamaan asiakkaita, joilla olisi edelleen asiakkuus aikuissosiaalityön toimistolla ja näin ollen myös mahdollisesti kokemusta sosiaalityöntekijän tekemästä työstä. Kirjeitä oli asiakkaiden nähtävillä ja saatavilla aikuissosiaalityön toimistolla odotustiloissa sekä

sosiaalityöntekijöiden huoneissa. Sosiaalityöntekijät myös postittivat kirjeitä asiakkailleen toimeentulotukipäätösten mukana. Ohjeistin sosiaalityöntekijöitä postittamaan kirjeen kaikille asiakkaille valikointia tekemättä. Ennen haastattelua varmistin osallistujilta, että he tietävät, kuka heidän sosiaalityöntekijänsä on ja näin tarkistin, että tavoitetaan kokemus nimenomaan sosiaalityöntekijän tekemästä työstä.

Pidin tärkeänä sitä, että haastateltavat saavat itse päättää osallistumisestaan eivätkä esimerkiksi työntekijät pääse valitsemaan osallistujia. Tämän takia päätin lähestyä asiakkaita kirjeitse sen sijaan, että työntekijät esimerkiksi olisivat valinneet asiakkaistaan haastatteluun sopivia henkilöitä. Näin ollen työntekijät tai mikään muu taho ei päässyt vaikuttamaan siihen, ketkä asiakkaista valikoituivat haastatteluun. Haastatteluun otin mukaan kymmenen ensimmäistä minulle osallistumishalukkuudestaan ilmoittanutta asiakasta. Asiakkaat ottivat minuun yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. Kun sain tiedon asiakkaan halusta osallistua, otin häneen yhteyttä ja sovimme haastattelun ajankohdan sekä paikan. Lähes kaikki halukkaat pääsivät osallistumaan, sillä vain kaksi asiakasta ilmoitti halukkuudestaan sen jälkeen, kun kymmenen haastattelua oli jo sovittu.

Haastatteluista yhdeksän tehtiin kirjaston tiloissa sellaisessa huoneessa, jossa oli mahdollista olla haastateltavan kanssa kahden kesken ilman ulkopuolista häiriötä. Yksi haastatteluista tehtiin asiakkaan kotona hänen pyynnöstään. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. On eettisesti perusteltua, että haastateltava saa tiedon tutkimuksen aiheesta etukäteen ja mikäli näin ei ole, osallistumishalukkuus heikentyy (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Ennen haastattelua varmistin, että asiakas on nähnyt ja lukenut laatimani kirjeen ja siten saanut ennalta tiedon tutkimukseni aiheesta. Ennen haastattelua kävin läpi suostumuslomakkeen (LIITE 2) ja pyysin siihen allekirjoituksen. Muistutin asiakasta myös siitä, ettei hänen osallistumisensa tule vaikuttamaan negatiivisesti hänen saamaansa palveluun, sillä osallistuminen pysyy ainoastaan tutkijan tiedossa. Kerroin vielä lyhyesti myös tutkimuksestani ja annoin osallistujille mahdollisuuden kysyä siitä.

### 6.3 Teemahaastattelu aineiston keruun menetelmänä

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen yleisimmin käytetty aineistonkeruumenetelmä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71). Tutkimuksen metodia valittaessa on kuitenkin syytä pohtia sen soveltuvuutta tutkimusongelman ratkaisemiseen (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34), eikä tätä tule ohittaa myöskään silloin kun metodiksi valitaan haastattelu (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 205). Menetelmän valintaan vaikuttaa yleensä millaista tietoa pyritään löytämään ja keneltä tai mistä tietoa etsitään (emt., 184). Toimijoiden kokemuksista ja merkityksenannon tavoista voidaan saada toista tietoa keräämällä aineisto haastattelemalla (Törrönen 2005, 21 ja 22). Tutkimuksessani pyrin tavoittamaan toista tietoa vaikuttavuudesta nimenomaan kokemusten ja merkityksenannon kautta haastattelemalla asiakkaita heidän kokemuksistaan sosiaalityöntekijän tekemästä aikuissosiaalityöstä.

Teemahaastattelussa on tietyt aihepiirit, eli teemat, joista kysytään mutta ei ole ennalta määrätty tarkkaa muotoa tai järjestystä kysymysten esittämiselle (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Hirsjärvi & Hurme 2009, 47). Teemojen on oltavia tarkoituksenmukaisia tutkimustehtävän kannalta mutta avoimuus sen suhteen kuinka tiukasti kysymykset liittyvät tutkimuksen viitekehykseen voi vaihdella (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teemahaastattelua on kutsuttu myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi, jonka ominaisuuksiin kuuluu, että kaikkia haastattelun näkökulmia ei ole määritetty ennalta. Teemojen mukaan eteneminen antaa mahdollisuuden tutkittavien äänen esiin tulemiselle haastattelijan näkökulman jäädessä vähemmälle. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47–48.) Teemojen on suositeltavaa olla laajoja, jotta tutkittava ilmiö tulee monipuolisuudessaan esille (emt., 67). Teemojen laajuus oli tarpeellista tutkimuksessani myös siksi, ettei haastateltavia oltu valittu tutkimukseen tietynlaisen kokemuksen ja tietyn ajan kestäneen työskentelykokemuksen perusteella. Teemat olivat sellaisia, että niistä voitiin kysyä kokemuksen vaihdellessa suuresti haastateltavien välillä.

Hirsjärvi ym. (2009, 205) ovat kirjoittaneet auki syitä sille, miksi haastattelu valitaan tutkimusmenetelmäksi. He mainitsevat valinnan kohdistuvan haastatteluun muiden muassa silloin, kun ihmisen näkemistä subjektina sekä merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena halutaan korostettavan. Haastattelun avulla halutaan antaa tilaisuus haastateltavalle kertoa

asioistaan niin vapaasti kuin mahdollista. Haastattelussa on mahdollista myös vastausten selventäminen ja syventäminen esittämällä lisäkysymyksiä. Edellä esille nostamani syyt ovat myös omalla kohdallani olleet valinnan perusteluja. Asiakkailta olevalla tiedolla on tutkimuksessani merkittävä asema ja siten haluan korostaa heidän subjektiivuttaan myös menetelmän valinnassa. Lisäksi haastattelun mahdollistama joustavuus haastattelutilanteessa oli tärkeää, sillä tiedossa oli, että haastateltavien kokemukset ja tilanteet ovat hyvin erilaisia. Myös lisäkysymysten esittäminen ja asioiden selventäminen oli hyödyksi, jotta väärinymmärryksiltä pystyttiin välttymään.

Teemahaastattelussani (LIITE 3) teemoja oli yhteensä kuusi: taustatiedot ja nykyinen elämäntilanne, asiakkuus ja asiakkuuden tausta, tavoite ja suunnitelma, kokemus aikuissosiaalityöstä ja työskentelyn tarkastelu, kokemus työskentelyn tuomasta muutoksesta sekä nykytilanne ja tulevaisuus. Teema-alueet suunnittelin tutkimukseni viitekehyksen mukaisesti siten, että ne läpikäyden saan aineistoa, jota analysoimalla on mahdollista saada vastaus tutkimuskysymyksiini. Taustatiedot ja nykyinen elämäntilanne ei sinällään ole tutkimukseni kannalta merkittävää tietoa, mutta ajattelin haastattelun miellyttävän aloittamisen ja tunnelman luomisen kannalta tärkeäksi, että haastateltava voi kertoa asioita, joita tietää ja jotka koskevat omaa itseään. Lisäksi ajattelin, että taustatietoja kysymällä saadaan tietoa ihmisen yksilöllisestä tilanteesta ja ilmiöiden kiinnittymisestä toisiinsa, joiden on katsottu liittyvän inhimilliseen vaikuttavuuteen (Pohjola ym. 2012b, 350). Pyrin jokaisessa haastattelussa käymään kaikki teemat läpi mutta teemojen käsittelyjärjestys vaihteli. Tavoite ja suunnitelma -teeman havaitsin vaikeaksi ensimmäisissä haastatteluissa ja sen käsittelin useimpien kanssa viimeisenä. Teemojen alle kehitin avukseni apukysymyksiä haastattelun etenemisen tueksi. Haastatteluiden pitäminen teemojen sisällä oli osin haasteellista sen vuoksi, että joillakin haastateltavista oli tarve kertoa itselleen tärkeistä asiaan liittymättömistä asioista.

Haastatteluun osallistui sekä miehiä että naisia. Haastatteluun osallistuneet olivat kaikki eri-ikäisiä nuorimman haastateltavan ollessa 22-vuotias ja vanhimman 55-vuotias. Haastateltavien asiakkuudet aikuissosiaalityön toimistossa olivat kestoaltaan erilaisia. Asiakkuuden kestot vaihtelivat muutamasta kuukaudesta noin viiteen vuoteen. Yksi haastateltavista ei muistanut asiakkuutensa kestoa mutta arveli sen olleen useamman vuoden. Myös sosiaalityöntekijän kanssa

käyty yhteydenpito oli toisistaan poikkeavaa ja kontaktien määrät vaihtelivat. Kaikilla haastateltavilla oli kuitenkin jonkinlainen kokemus sosiaalityöntekijän työskentelystä aikuissosiaalityössä. Osa asiakkaiden kokemuksesta sosiaalityöstä oli useamman vuoden takaa aikaisemmista asiakkuuksista.

Haastattelutilanteet olivat luonteeltaan hieman erilaisia. Tilanne oli varmasti useammille haastateltavista uusi ja erikoinen, jonka vuoksi tunnelma oli hieman jännittynyt. Pysin luomaan tunnelmaan rentoutta tarjoamalla kahvia ja pientä syötävää. Lisäksi jokaisen haastateltavan huomioon alussa keskustelemalla lyhyesti yleisistä aiheista kuten säästä ja haastattelupaikasta. Haastateltavat reagoivat haastattelutilanteessa hyvin eri tavalla. Toiset kertoivat hyvinkin avoimesti asioistaan ja heillä vaikutti olevan tarve puhua omasta tilanteestaan. Jouduin muutamien haastattelujen kohdalla kohteliaan tiukasti ohjaamaan keskustelua teemahaastattelun teemojen suuntaan. Yksi haastateltavista oli erittäin vähäsanainen ja jännittynyt, joka näkyi muun muassa siinä, ettei hän halunnut tarjottavia. Hänen haastattelullaan on aineistossa melko pieni rooli. Pääsääntöisesti asiakkaat kuitenkin suhtautuvat tilanteeseen luottavaisesti ja puhuminen vaikutti olevan heille tilanteessa helppoa jännityksestä huolimatta. Muutaman haastattelun kohdalla vaikutti jopa siltä, että haastateltava oli miettinyt selkeästi tutkimuksen aihetta, sillä vastaukset eivät rönsyilleet.

#### **6.4 Aineiston esittely**

Aineiston keräämiseksi toteutin kymmenen teemahaastattelua. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja kestoiltaan nauhoitettuna noin 20:stä minuutista 95:teen minuuttiin. Keskimäärin haastattelut kestivät noin 50 minuuttia. Litteroin haastattelut, eli kirjoitin ne puhtaaksi (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138), hyvin pian haastattelun jälkeen. Litteroitua valmista tutkimusaineistoa kertyi Word-tiedostolle yhteensä 123 sivua rivivälillä 1,5 ja fontilla 12. Litteroinnissa vaadittava tarkkuus määrittyy tutkimustehtävän ja tutkimusotteen ohjaamana, eikä sen tekemisen tarkkuudesta ole tehty selkeää ohjeistusta (emt., 139). Aineistoa litteroidessani tein valinnan analysoida sitä laadullisella sisällönanalyysillä, joka ohjasi litteroinnin tekemisen tarkkuutta. Koska tutkimustehtävä ja -menetelmä eivät vaadi litteroinnilta sellaista tarkkuutta,

kuin esimerkiksi keskusteluanalyysiä tekeviltä (kts. emt., 159), voitiin litterointi tehdä vapaammin kuitenkin asiasisältöä muuttamatta. Koska litterointi on mahdollista tehdä monella eri tapaa, koen tärkeäksi tutkimuskohtaisesti kirjoittaa litteroinnin tarkkuudesta.

Aineiston olen litteroinut kauttaaltaan samoja sääntöjä noudattaen, sillä haastatteluaineiston luotettavuus voi kärsiä, mikäli litterointi ei noudata läpi tutkimuksen samoja sääntöjä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 185). Haastattelut litteroin sanasta sanaan siten, että asiasisältö on sellaisenaan litteroinnissa näkyvissä, sillä tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita nimenomaan haastattelun sisällöstä. Pidemmät tauot merkitsin litterointiin kolmella pisteellä ja sanan keskeytyksen kahdella pisteellä. Naurahduksia, äännähdyksiä tai yhden sanan kommentteja, jotka olivat asiasisällön ulkopuolella, en litteroinut. Tällaisia kommentteja olivat esimerkiksi haastattelijan kommentit, kuten esimerkiksi ”joo” tai ”aivan” haastateltavan puheen välissä. Litteroinnista poistin murre sanat ja korjasin murteeseen liittyvät taivutukset haastateltavien tunnistettavuuden heikentämiseksi. Lisäksi häivytyin jo litterointivaiheessa aineistosta haastateltavien nimet sekä katujen, paikkojen ja kaupunkien nimet. Lisäksi häivytyin haastateltavien esiin tuomien henkilöiden nimet. Myös työntekijöiden nimet häivytettiin, jotta aineiston otteita ei voida yhdistää esimerkiksi tiettyyn sosiaalityöntekijään. Työntekijöiden nimet korvasin heidän ammattinimikkeillään, jotka olivat tiedossani ennalta. Yksi haastateltavista ei puhunut äidinkielenään suomea ja kieli olisi osin sanamuotojen vuoksi ollut hyvin vaikeasti luettavaa. Tämän haastattelun litterointi oli hieman muista poikkeavaa. Kyseisessä litteroinnissa muutin sanojen taivutuksia luettavammaksi. Kiinnitin jatkuvasti litteroidessani huomiota siihen, etten kuitenkaan muuta haastattelun sisältöä.

## **6.5 Laadullinen tutkimus ja tutkimusanalyysin kuvaus**

Laadullinen tutkimus oli luonnollinen valinta, sillä tutkimuksessani tavoitellaan asiakkaiden näkemystä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään lähtökohtaisesti todellisen elämän kuvaamiseen. Siinä todellisuus nähdään moninaisena, jossa tapahtumat vaikuttavat toisiinsa. Tutkimuksessa tavoitellaan mahdollisimman kokonaisvaltaista kohteen tutkimista ja tosiasioiden löytämistä tai paljastamista. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Tavoitteena ei ole tilastolliset yleistykset

vaan muiden muassa tulkinta, kuvaaminen ja ymmärtäminen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Laadullinen analyysi muodostuu havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Havaintojen pelkistämisessä on kyse havaintojen kiinnittämisestä tutkimuksen teoreettisen näkökulman kannalta merkityksellisiin asioihin ja niiden yhdisteleminen yhteisten piirteiden mukaisesti. Arvoituksen ratkaisemisessa tulkitaan tuloksia. Tutkimuksessa tuotettujen johtolankojen sekä vihjeiden perusteella tehdään merkitystulkintaa samalla viitaten muuhun tutkimukseen ja kirjallisuuteen. (Alasuutari 2011, 39–46.) Analysoimalla laadullista aineistoa selkeytetään aineistoa ja siten saadaan uutta tietoa tutkimuskohteesta. Tiivistämällä ja selkeyttämällä aineistoa tavoitellaan sen informaatioarvon kasvattamista. (Eskola & Suoranta 2001, 137; Hämäläinen 1987, 33.)

Aineiston olen analysoinut sisällönanalyysia ja teemoittelua yhdistelemällä. Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, johon useat muut tutkimusmenetelmät perustuvat. Sisällönanalyysin avulla analysoidavasta tekstistä etsitään merkityksiä. Teemoittelussa laadullista aineistoa jaetaan osiin ja muodostetaan sitten ryhmiä erilaisten aihepiirien mukaan. Aineistosta etsitään teemaa ilmentäviä näkemyksiä. Teemat voidaan muodostaa myös suoraan teemahaastattelun teemoista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–93, 104.) Tai ainakin teemahaastattelun teemat ovat aineiston jäsennyksessä avuksi (Eskola & Suoranta 2001, 152). Tässä tutkimuksessa aineistoa on järjestelty teemahaastattelun teemoja apuna käyttäen. Teemahaastattelun ja sisällönanalyysin yhdistäminen soveltui tutkimusaineistoni analyysiin mielestäni hyvin siksi, koska teemoittelun avulla aineistoa pystyttiin järjestelemään ja sisällönanalyysillä taas paneutumaan järjestettyyn aineistoon tarkemmin.

Aineiston analysoinnin aloitin tutustumalla aineistoon lukemalla sen useaan kertaan läpi. Aineistoa suositellaankin luettavaksi ensin useaan kertaan, jotta se tulee tutuksi (Eskola & Suoranta 2001, 151). Sisällönanalyysissä aineistoa voidaan pelkistää poistamalla aineistosta tutkimuksen kannalta epäolennainen pois ja merkitsemällä tutkimuksen kannalta merkittävät ilmaukset (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109) eli erotetaan aineistosta tutkimusongelman kannalta olennainen (Eskola & Suoranta 2001, 150). Lukemisen jälkeen pelkistin aineistoani alleviivaamalla siitä teemahaastattelun teemoja käsittelevät kohdat, sillä aineistossa oli myös haastateltavien kokemuksia tutkimusaiheeni ulkopuolelta. Jatkoin pelkistämistä siirtämällä

alleviivaamani kohdat erilliselle Word-tiedostolle kolmen teemahaastattelun teemoista muodostamani teeman alle. Teemojen yhdistämistä kuvaan taulukossa 1, jossa muodostamani kolme teemaa näkyvät haastatteluteemojen alapuolella. Tässä vaiheessa taustatiedot jäivät teemojen ulkopuolelle ja toimivat analyysissäni ymmärrystä tapausten yksilöllisyydestä lisäävinä lisätietoina.

<b>Haastattelun teemat</b>	Asiakkuus ja asiakkuuden tausta	Kokemus aikuissosiaalityöstä ja työskentelyn tarkastelu	Kokemus muutoksesta	Nykytilanne ja tulevaisuus	Tavoite ja suunnitelma
<b>Analyysin kautta syntyneet teemat</b>	Sosiaalityö asiakkaan näkökulmasta		Sosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan näkökulmasta		Toiminnan tavoiteltu suunta asiakkaan näkökulmasta

Taulukko 1. Teemojen muodostuminen

Seuraavassa vaiheessa tiivistin siirtämieni aineisto-otteiden viereen sen, mistä ote kertoo. Tein havainnon aineistosta toistuvista alateemoista ja kirjasin tiivistetyt ilmaukset kunkin alateeman alle erilliselle Word-tiedostolle. Viimeiseen teemaan ei syntynyt alateemoja. Tarkastelin, yhdistelin ja ryhmittelin näitä tiivistyksiä. Lisäksi olen tarkastellut alateemoja kokonaisuuksina. Laadullisen analyysin katsotaan tukeutuvan lopulta tutkijan tekemään loogiseen päättelyyn sekä tulkintaan (Hämäläinen 1987, 34), jota olenkin analyysin kaikissa vaiheissa tehnyt. Sisällönanalyysiä on kritisoitu usein prosessin keskeneräisyydestä, joka ilmenee kun järjestetty aineisto esitetään tuloksina ilman järkeviä johtopäätöksiä (Tuomi & Sarajarvi 2009, 103). Tässä tutkimuksessa on analyysi edennyt johtopäätösten tuottamiseen asti.

Analyysini on teoriaohjaava, eli analyysissä on yhteyksiä teoriaan, mutta analyysi ei nojaa siihen suoranaisesti. Analyysiyksiköt valitaan tällöin aineistosta aikaisemman tiedon ohjaamana. Aikaisemman tiedon merkitys ei kuitenkaan ole teoriaa testaava, vaan ennemminkin sen avulla voidaan tavoittaa uusia tapoja ajatella. Teoriaohjaavassa analyysissä päättely on usein abduktiivista, eli ajatteluprosessi etenee aineistolähtöisyyttä ja valmiita malleja yhdistelemällä. Tämän kaltainen päättely on toimivaa etenkin postmodernissa tutkimuksessa. (Tuomi &

Sarajärvi 2009, 96–97.) Abduktiivisessa päättelyssä teoriaa ja johtopäätöksiä tarkastellaan suhteessa aineistoon yhtäaikaisesti muovaamalla ja järjestelemällä tätä informaatiota uudelleenlaisiksi johtopäätöksiksi (Hämäläinen 1987, 38). Teoriaohjaava analyysi sopi tutkimukseeni, koska teoriaisuus ei muodostu yhdestä selkeästä teoriasta, eikä näin ollen teorialähtöinen analyysi (kts. Tuomi & Sarajärvi 2009 113–117), olisi tutkimuksessani ollut käyttökelpoinen. Myös täysin aineistolähtöinen analyysi (kts. emt., 108–113) suljettiin pois vaihtoehtona, sillä jo teemahaastattelun teemoja muodostettaessa tutkimuksen teoria vaikutti kysyttäviin teemoihin.

Koska sosiaalityön vaikuttavuudesta asiakkaan näkökulmasta tässä kontekstissa tiedetään vielä vähän, teoriaohjaava analyysi oli luonnollinen valinta. Tässä postmoderniin teoreettiseen viitekehykseen paikantuvassa tutkimuksessa aiempaa teoriaa ei siis testata, vaan tavoitellaan uudennlaisia vaikuttavuuden teemaan liittyviä ajatuksia ja lisätään ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitettaisi yleistettävissä olevaa tietoa, voi se kuitenkin lisätä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (Aaltio & Puusa 2011, 157).

Postmodernia tutkimusta ohjaava maailmasuhde käsitetään siten, että todellisuus on kullekin ihmiselle se, mitä hän kokemuksensa avulla ymmärtää ja ajattelee (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104). Tässä sisällönanalyysissä tutkittavien maailmasuhde ymmärretään tämän suuntaisesti ja näin ollen käsitetään, että analysoitavat kokemukset ovat yksilöllinen näkökulma suhteessa tutkittavaan asiaan. Tämä asiakkaiden todellisuus on tutkimuksessa mielenkiinnon kohteena. Teoriaohjaava analyysi antoi vapauden esitellä myös aineistosta nousevia teemoja analyysissä ja siten myös asiakkaiden näkökulma pystyttiin huomioimaan paremmin.

Tutkimustuloksista kirjoittaessani käytän aineistosta suoria lainauksia, jotka olen erottanut muusta tekstistä kursiivilla. Tunnus ”M” kuvaa haastattelijaa ja tunnus ”H” yhdistettynä numeroon yhdestä kymmeneen kuvaa kutakin haastateltavaa. Haastateltavat olen numeroinut siinä järjestyksessä, missä haastattelut tehtiin.

## 6.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Clarkeburnin ja Mustajoen (2007, 53) mukaan jo tutkimusaihetta valittaessa tehdään useita eettisiä ratkaisuja. Tässä tutkimuksessa tutkimusaiheen valinta on jo sinällään ollut merkittävä päätös etiikan kannalta. Olen halunnut nostaa esiin juuri sosiaalityön asiakkaan näkökulman ja halunnut korostaa asiakkaalla olevaa kokemustietoa, vaikka myös muita näkökulmia vaikuttavuuden lähestymiseen olisi ollut valittavissa. Kuula (2006, 60–65) kirjoittaa, että ”*Ihmistieteissä tutkimuseettisten normien keskeinen lähtökohta on ihmisen kunnioittamista ilmentävät arvot*”. Hänen mukaansa ihmistä tutkittaessa eettisistä perusteista on otettava huomioon ihmisen itsemääräämiseen, henkisen ja fyysisen vahingon välttämisen sekä yksityisyyden kunnioittamiseen liittyvät seikat. Tässä tutkimuksessa näihin seikkoihin on kiinnitetty erityistä huomiota kautta tutkimuksen teon. Asiakkaat ja heidän näkökulmansa on tutkimuksessani tärkeässä roolissa, joten heitä ja heiltä saatua tietoa on kohdeltu erityisellä kunnioituksella.

Tutkittavien osallistumisen vapaaehtoisuus on tutkimuksessani tärkeää. Kuula (2006, 145–146) tuo esiin haasteen asiakkaiden todellisen vapaaehtoisuuden toteutumisesta silloin, kun haastateltavia kerätään julkisen organisaation yhteydessä. Jos kyselylomakkeen antaa esimerkiksi sosiaalityöntekijä, voi asiakas osallistua vaaliakseen suhdetta häneen. Informaation antamisen tavalla ja antajalla on merkitystä. Tässä tutkimuksessa olenkin ratkaissut ongelman siten, että tutkimuksesta kertovaa kirjettä oli myös sosiaalitoimen odotustilassa. Tällöin asiakas voi itse halutessaan tarttua kirjeeseen ja osallistua kenenkään tietämättä osallistumisesta. Koska asiakkaat saivat itse valita osallistumisestaan, ei osallistumista voitu rajoittaa esimerkiksi työntekijöiden toimesta. Näin tutkimuksessa pyrittiin siihen, ettei vapaaehtoisen osallistumisen esteeksi tule ”portinvartijoita” (kts. Kuula 2006, 144–147) ja asiakkaan näkökulma pääsee esille hänen niin tahtoessaan.

Asiakkaille korostin osallistumisen vapaaehtoisuutta ja sitä, että osallistumatta jättäminen ei tule vaikuttamaan millään tavalla heidän saamaansa palveluun. Kävin haastateltavien kanssa läpi suostumuslomakkeen ja annoin heidän tutustua siihen, jotta heillä olisi riittävästi tietoa osallistuaan. On todettu vaikeaksi määrittää, mitä kaikkea informaatiota tutkimuksesta tulisi

antaa mutta asianmukaisen informaation pohjalta suostumuksen antamista voidaan pitää tutkimuksessa periaatteena (Hirsjärvi & Hurme 2009, 20). Näin toimimalla voidaan kunnioittaa ihmisten itsemääräämisoikeutta ja mahdollistaa tutkittavan osallistumispäätöksen vapaaehtoisuus. Osallistumisen vapaaehtoisuuden lisäksi myös mahdollisuudesta keskeyttää osallistuminen on tärkeää kertoa osallistujalle vapaaehtoisuuden nimissä (Kuula 2006, 61–62, 107). Tämän asian otin myös esille ennen haastatteluja osallistujien kanssa keskustellessani. Informoin tutkittavia myös ennen haastattelua aineiston keräämisen tarkoituksesta, sen huolellisesta säilyttämisestä ja anonymisoinnista. Nämä edellä mainitut seikat ovat tärkeitä ihmisen yksityisyyden kunnioittamisen ja suojelemisen kannalta (kts. emt., 64).

Tutkimuksen luotettavuuden kriteereinä pidetään usein sen reliaabeliutta ja validiutta. Reliaabelius tarkoittaa, että tutkimuksen tulokset on saatavissa toistettaessa tutkimus, eivätkä ne ole siten sattumanvaraisesti saatuja. Kun puhutaan kokonaisuudessaan tutkimuksen kyvystä mitata sitä, mitä sillä on tarkoituksena mitata, tarkoitetaan tutkimuksen validiutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Vaikka validiteetin ja reliabiliteetin käsitteet eivät suoranaisesti sovellu laadullisen tutkimuksen luotettavuuden tarkasteluun, on tutkimuksessa tuotava esiin totuuden mukaisesti tutkittavien käsityksiä. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus on ymmärrettävä laajemmin kuin näiden kahden käsitteen kautta, sillä tutkija on vuorovaikutteisessa suhteessa tutkimuskohteeseen nähden. Luotettavuutta arvioitaessa laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää siirrettävyyden ideaa, eli olisi pohdittava samojen tulosten saamista erilaisessa ympäristössä ja voitaisiinko niihin päätyä tutkimalla aihetta uudelleen. Tuloksia analysoitaessa ja tulkittaessa on yritettävä kirjoittaa auki niihin johtaneet päättelypolut. (Aaltio & Puusa 2011, 155–156.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa kaikkien tutkimuksen vaiheiden yksityiskohtainen, selkeä ja totuudenmukainen kuvailu. Myös tulosten tulkinnassa olisi pyrittävä samaan tarkkuuteen. Tulkintoja voidaan perustella esimerkiksi suorilla otteilla aineistosta. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233.) Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt mahdollisimman tarkasti kuvailemaan aineiston keruun kokonaisuuden ja aineiston analysoinnin tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi. Samasta syystä olen myös esittänyt tutkimusaineistostani tulosten yhteydessä suoria lainauksia.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkeimmäksi luotettavuuden kriteeriksi on nähty tutkija itse, ja siten luotettavuuden arvioinnin voidaan katsoa koskevan koko prosessia. Tutkija on laadullisessa tutkimuksessa ratkaiseva tutkimusväline. (Eskola & Suoranta 2001, 210). Objektiiivisuus tutkimuksessa syntyy siitä, että tutkija tunnistaa oman subjektiivisuutensa (emt., 17). Laadullisessa tutkimuksessa täydelliseen objektiiivisuuteen on vaikea pyrkiä ja siksi olen kirjoittanut tutkimuksessani auki suhteeni tutkittavaan kohteeseen. Tässä tutkimuksessa koin roolini haastattelutilanteissa merkittävänä. Asiakkaat kertoivat omasta elämästään hyvin henkilökohtaisia ja vaikeitakin asioita. Osalla asiakkaista oli selkeästi tarve puhua omasta tilanteestaan ja he kaipasivat kuulijaa. Haastattelutilanteessa jouduin monesti tutkiskelemaan omaa rooliani. Tutkijana minun oli pitäydyttävä tutkimuksen teemoissa ja ohjailtava keskustelua niiden suuntaan. Pyrin haastattelijana olemaan asiallinen ja samalla haastateltavaa kunnioittava. Tutkijan roolissa pitäytyminen ja sosiaalityöntekijän roolista pidättäytyminen oli osin hyvinkin haastavaa. Havaitsin tuntevani tarvetta selvittää haastateltavien tilannetta yhdessä heidän kanssaan ja tarjota keskusteluapua sekä ohjausta.

Olen työskennellyt lyhyen aikaan samassa aikuissosiaalityön toimistossa, josta haastateltavia on tavoitettu. Työskentelystäni on kuitenkin jo useampi vuosi aikaa, eikä kukaan haastateltavista ollut minulle työroolini vuoksi tuttu. Siksi uskon, että asiakkaat ovat voineet kertoa rehellisesti kokemuksistaan. Olen itse tarkkaillut suhtautumistani tutkimuskohteeseen tutkimuksen teon alkuvaiheessa ja pyrkinyt sulkemaan ennakko-oletukseni tutkimukseni ulkopuolelle. Koska kyseisessä tehtävässä toimimisesta on jo useampi vuosi aikaa, eivät käytännön työn kautta kertyneet kokemukset mielestäni vaikuttaneet tutkimukseni tekoon luotettavuutta heikentäen. Tätä voidaan perustella postmodernilla tiedonkäsityksellä, jossa tiedontuotanto nähdään käytäntöön kiinnittyneenä, kuten luvussa 4.2 olen esittänyt. Tutkijan roolista asian tarkastelu on tarjonnut mahdollisuuden tutkitun tiedon kautta lähestyä tätä käytäntöä sekä mahdollisuuden käsittää toisen tiedon rikastuttava merkitys. Tutkijan roolin myötä olen päässyt lähemmäksi asiakkaan tietoa. Olen aiheen kokemukseräisestä tuttuudesta huolimatta edennyt analyysissäni johdonmukaisesti aineistoa tarkastellen. Tutkimuskontekstin tuttuus voi olla tutkijalle haastattelun suunnittelussa ja toteutuksessa myös etu (Aaltio & Puusa 2011, 159). Ajattelenkin,

että haastattelun suunnittelu ja haastattelussa lisäkysymysten esittäminen haastateltaville oli helpompaa, kun aikuissosiaalityön toimiston työ oli jo entuudestaan tuttua.

## **7 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Pidän tärkeänä selvittää myös yleisemmin asiakkaiden kokemusta sosiaalityöntekijän tekemästä työstä aikuissosiaalityön toimistolla, koska inhimillisessä vaikuttavuudessa ilmiöitä katsotaan toisiinsa kietoutuneina ja prosessuaalisina (Pohjola ym. 2012b, 351). Tästä johtuen esitän tutkimukseni tuloksina ensin teeman, joka koskee yleisemmin kokemusta aikuissosiaalityöstä ja vasta sen jälkeen siirryn vaikuttavuuden teemaan ja teemaan toiminnan suunnitelmallisuudesta. Kokemusta koskevan teeman sisällä nousee esiin myös seikkoja, jotka vastaavat tutkimukseni ensimmäiseen tutkimuskysymykseen palvelun tarvevastaavuudesta.

### **7.1 Sosiaalityö asiakkaan näkökulmasta**

Yhtä asiakasta lukuun ottamatta sosiaalityöntekijän työskentely näyttäytyy asiakkaalle kertaluontoisina kohtaamisina, joissa ei ole jatkuvaa säännöllisyyttä tai sopimusta työskentelyn jatkuvuudesta. Prosessinomaista muutostyöskentelyä ei tullut esille. Kokemus sosiaalityöstä oli hyvin yksilöllinen, kuten myös asiakkaiden tilanteet. Sosiaalityöntekijää kohdataan haastattelujen perusteella harvoin ja sosiaalityöntekijän työnkuva on monelle haastatteluun osallistuneelle hyvin epäselvä.

#### **7.1.1 Yhteydenpito ja työskentely asiakkaan näkökulmasta**

Yhteydenpito asiakkaan ja työntekijän välillä näyttäytyy hyvin vähäisenä asiakkaan näkökulmasta suurimassa osassa haastatteluja. Tämän voidaan katsoa olevan merkittävää työskentelyn onnistumisen kannalta, sillä Särkelän (2001, 27–28) mukaan auttaakseen ongelmassa olevaa henkilöä, on muodostettava hyvä yhteistyösuhde, joka on erikseen rakennettava. Särkelän mukaan ilman yhteistyösuhdetta asiakkaan auttaminen on vaikeaa, ellei jopa mahdotonta. Yhteydenpidon vähäisyys on mielestäni huolestuttavaa muutostyön kannalta, sillä ratkaisujen löytymiseen vaikeissa tilanteissa vaaditaan sekä asiakkaan että työntekijän tietojen yhdistämistä tasapuolisesti (Pohjola 2010, 59). Tietoa ei voida jakaa ja yhdistää ilman

yhteydenpitoa, jolloin myös ratkaisun löytyminen vaikeutuu. Borg (2011, 6) on todennut, ettei edes tapaaminen kerran kuussa riitä pitämään asiakkaan prosessia liikkeessä.

Yksi asiakkaista ei ollut useamman vuoden asiakkuudestaan huolimatta tavannut lainkaan sosiaalityöntekijäänsä. Muut tapaamiset olivat yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta satunnaisia. Tässä poikkeuksessa asiakas sopi tapaamisia säännöllisesti omasta aloitteestaan ja koki yhteydenpidon helpoksi. Muut haastateltavat eivät tuoneet esille tapaamisten säännöllisyyttä ja ne tulkitsin satunnaisiksi. Kasvokkain tapaamista pidettiin haastattelujen perusteella hyvänä tapana kommunikoida työntekijän kanssa. Kotikäynnistä mainitsi kaksi haastateltavaa. Molemmat yksittäiset kotikäynnit oli koettu miellyttävinä. Myös toimeentulotukihakemuksen kautta oltiin jonkin verran yhteydessä ja sovittiin tapaamisia.

Useammassa haastattelussa tuli ilmi, että asiakas tietää, että voi olla työntekijään tarvittaessa yhteydessä puhelimitse. Puhelimitse tavoittamisen osa asiakkaista koki vaikeana, koska yhteydenotto on mahdollista vain tiettyinä kellonaikana. Muutamia asiakkaista koki tavoittamisen ongelmattomana ja kertoivat, että jos työntekijä ei heti vastaa niin hän on myöhemmin yhteydessä asiakkaaseen. Näillä asiakkailla oli varmuus työntekijän tavoittamisesta. Kaikilla asiakkailla ei ollut lainkaan puhelinkontaktia työntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijän tavoittaminen saattaa olla työntekijän työtavasta riippuvainen ja siten asettaa asiakkaita eriarvoiseen asemaan. Osa sosiaalityöntekijöistä saattaa ottaa yhteyttä asiakkaaseen, mikäli puhelinaikana tavoittaminen ei onnistu, mutta toiset eivät näin tee.

Yksi asiakkaista piti yhteydenpitoa kokonaisuudessaan helppona työntekijän kanssa. Yhdestä haastattelusta kävi ilmi, ettei asiakas edes halua olla sosiaalityöntekijänsä kanssa yhteydessä, koska kertoi nyt tulevansa toimeen paremmin sosiaaliohjaajan kanssa. Kaikki asiakkaat eivät edes kokeneet tarvitsevansa enemmän tapaamisia. Yksi asiakkaista toi hyvin esiin, ettei edes ajattele olevansa yhteydessä työntekijään vaan odottaa työntekijän aloitetta. Hän kertoi elämäntilanteensa muuttuneen osallistuttuaan koulutukseen, mutta ei ollut jakanut tätä asiaa sosiaalityöntekijälle, vaan odotti, että sosiaalityöntekijä kutsuu hänet keväällä keskustelemaan yhteishaun ja toimeentulotuen jatkon myöntämisen ollessa ajankohtaisia asioita. Eräs toinenkin asiakas kertoi ajattelevansa, ettei ota sosiaalityöntekijään yhteyttä kun vasta viimeisessä hädässä.

*”No, emmä ainakaa varmaa ite ota yhteyt sit et, etet, varmaa samal taval et he pistää taas tukipäätökse yhteydes sit pyynnö haastatteluu.” (H10)*

*”No sit tarvis melkee olla jonki sortin kriisi elämäs et, et sillo varmaa tulis otettuu kyl sit yhteyt. Et emmä nyt välttämäti menis sinne sanomaa et mul on kaikki hyvi, niinko et sitä varte ottasi yhteyt.” (H10)*

Asiakkaan aloitteesta tapahtuva yhteydenpito vaikuttaa jäävän vähäiseksi. Yhteyttä ei oteta kovin matalalla kynnyksellä tai tilanteen päivittämiseksi. Yhteydenotot voivatkin siten jäädä vain ongelmatilanteisiin keskittyviksi yksittäisiksi kontakteiksi.

Työskentelystä asiakkaan näkökulmasta nostin esiin asiakkaiden elämäntilanteen kartoittamisen ja siitä keskustelemisen. Useat haastateltavista mainitsivat keskustelun sisältäneen tilanteen selvittämistä. Työskentelystä esiin nostettiin myös kokonaisvaltainen keskustelu työntekijän kanssa, joka on yhden asiakkaan sanoin sisältänyt muutakin kuin rahasta keskustelemista. Ojaniemi ja Rantajarvi (2010, 225–226) ovat todenneet asiakkaan osallistumisen alkuarviointiin tarpeellisenä, sillä asiakkaalla on omaan elämäänsä liittyvää kokemuksen kartuttamaa tietoa, jota työntekijällä ole. Heidän mukaansa sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat ainakin hetkellisesti eietämisen tilassa. Alkuarvioinnissa tilannetta selvitetään ja pyritään löytämään ongelmatilanteet. Vasta ongelman löydyttyä voidaan suunnitella muutosta tavoittelevaa työskentelyä. Haastatteluista ei käy ilmi, mitä kaikkea elämäntilanteen kartoittaminen on sisältänyt. Voidaan kuitenkin nähdä asiakkaankin kannalta positiivisena, että hänen tilannettaan on kartoitettu ja mahdollisesti näin määritelty ongelmia asiakkaan osallistuessa.

Neuvojen ja ratkaisujen saamisen keskusteluissa nostin myös esiin työskentelyn sisällöstä asiakkaan näkökulmasta. Keskusteluissa asiakkaat vaikuttivat tekevän huomioita sosiaalityöntekijästä. Huomioita tehtiin ajan antamisesta, suhtautumisesta asioihin, kuuntelemisesta ja työntekijän osoittamasta kohtelusta. Järvinen (2015, 205) on tehnyt havainnon, että vapaus ja ajan antaminen keskusteluun on kytköksissä asiakkaan positiivisiin elämänmuutoksiin. Asiakkaan kohtaaminen ei siis ole merkityksetön myöskään asiakkaan

näkökulmasta ja on ilmeisen tärkeä osa työskentelyä. Yksi asiakkaista kertoi puhuvansa mielellään sosiaalityöntekijälle, sillä asioiden kertomisesta ja keskustelusta on iso hyöty asiakkaalle.

Haastatteluista tuli esiin se, että tiiviimmän yhteydenpidon ja useampien sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan välillä olevien kontaktien myötä asiakas saa kokemuksen karttuessa tietoa sosiaalityöntekijän työstä. Kontaktien lisääntyessä asiakkaan ja työntekijän välillä vaikutti vaihtuvan myös enemmän tietoa asiakkaan tilanteesta, joka lisäsi kokemusta, että työntekijä ymmärtää asiakkaan tarpeet. Useassa haastattelussa tuli esiin, että asiakkaan näkökulmasta kokemus siitä, että työntekijä ymmärtää hänen tilanteensa, oli hyvin merkittävää. Myös se, että asiakasta ei oltu ymmärretty, näyttäytyi merkittävänä. Ymmärretyksi tulemisen kokemus vaikutti olevan tärkeä suhteessa kokemukseen toiminnan hyödyllisyydestä ja sitä kautta kokemukseen avun saannista sekä asiakkaan tilanteen eteenpäin menemisestä. Ilman vuorovaikutusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä ei luonnollisestikaan pystytä tavoittamaan yhteistä ymmärrystä, ymmärretyksi tulemisen kokemusta tai ottamaan asiakkaan tarpeita huomioon.

*”Haukku mua. Sätti mua. Morkkas mua. Sano et leväperäisesti hoidat asioitas et mikset sä tee mitää. Et tee näin ja näin ja näin ja näin. Eväs päätöksiä. Jatkuvaa stressiä aiheutti lisää. Sitte jossain vaiheessa se rupes tajuunmaa et mä en voi nyt parempaan pystyä.(...) Ni kyl se sit josai vaihees tajus siirtää mut sinne sosiaaliohjaajalle...” (H2)*

Yllä oleva sitaatti kertoo, kuinka asiakkaan kohdalla on ollut merkittävää se, että sosiaalityöntekijä on viimein ymmärtänyt hänen tilanteensa ja sen ymmärryksen myötä pystynyt ohjaamaan asiakkaan sosiaaliohjaajalle, jota haastateltava kuvaa ”maailman parhaaksi päätökseksi” (H2). Ymmärryksen myötä sosiaalityöntekijä on pystynyt tekemään tilanteeseen puuttuvan tarpeellisen intervention palveluun ohjaamalla, jonka myös asiakas on kokenut hyödylliseksi tilanteessaan. On nähty tärkeänä, että asiakkaalla itsellään on mahdollisuus määritellä ongelmallisiksi kokemiaan asioita. Kumppanuuden syntyminen työntekijän ja asiakkaan välille hankaloituu, jos asiakas tuntee, että työntekijä määrittelee ongelmia hänen puolestaan tai kokee olevansa alistetussa asemassa työntekijään nähden. (Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 229.) Ajattelen, että kumppanuuden syntyminen on lähellä työntekijän ja asiakkaan

yhteisen ymmärryksen kokemusta ja siksi asiakkaan osallistaminen tasavertaisena on tärkeää myös ymmärryksen kokemuksen mahdollistumiseksi.

Haastattelussa kerrottiin tilanteesta, jossa tarpeita ei oltu huomioitu, eikä sosiaalityön apua tällöin pidetty kovin hyödyllisenä. Asiakas koki, ettei työntekijä ollut ymmärtänyt häntä eikä siten ollut saanut apua omassa elämässä tärkeiksi määrittelemiinsä asioihin. Ymmärretyksi tulemisen kokemus näyttäisi olevan tärkeää myös silloin, kun asiakkaan tilannetta hankaloittaa sellainen asia, johon työntekijä ei suoranaisesti voi vaikuttaa tai toiminnallaan sitä poistaa. Ymmärretyksi tulemisen kokemus liittyy tulkintani mukaan läheisesti ongelman määrittelyyn, sillä työskentelyn kohteeksi määritettävän ongelman käsittäminen on osin juurikin asiakkaan tilanteen ymmärtämistä. Työskentelyn kohteeksi yhteisesti käsitettävän ongelman määrittely on asiakaslähtöisyyttä (Jalava & Virtanen 1996, 54–55). Lisäksi asiakaslähtöisyys asiakassuhteessa on tulkintani mukaan hyvin samanlaista kuin asiakkaan tilanteen ymmärtäminen, sillä asiakaslähtöisyyteen on katsottu sisältyvän aitoa ja aktiivista kuuntelemista sekä empatiaa (emt., 45). Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta on siis kyse asiakkaan ymmärtämisestä ja asiakkaan näkökulmasta ymmärretyksi tulemisesta.

Jalava ja Virtanen (1996, 56) ovat kirjoittaneet asiakaslähtöisen toiminnan tekevän asiakkaan sitoutumisen toimintaan mahdolliseksi. Haastatteluissa kerrottiin erilaisia kokemuksia toiminnan hyödyllisyydestä ja ymmärretyksi tulemisesta. Ilmeistä oli, että mikäli asiakas koki tulleen ymmärretyksi, hän ajatteli myös tulevaisuudessa ongelmallisissa tilanteissa saavansa apua sosiaalityöntekijältä. Tällöin syntyi myös luottamusta sosiaalityöntekijää kohtaan. Sitouttaminen palveluun asiakaslähtöisen tarpeisiin vastaavan toiminnan kautta näyttäisi siis tutkimusaineistoni mukaan olevan mahdollista. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan tarpeisiin vastaaminen edellyttää kuitenkin, että asiakas kertoo tilanteestaan avoimesti. Yksi haastateltavista oli kokenut sosiaalityön muuttaneen hänen elämänsä merkittävästi. Hän kertoi, että hänen kohdallaan kaikki henkilökohtaiset tarpeet on huomioitu. Hän sanoi, että oli suoraan kertonut tilanteensa avoimesti sosiaalityöntekijälle. Vaikuttaisikin siltä, että asiakkaalta on saatava kattavasti tietoa, jotta palvelu voi vastata juuri kyseisen asiakkaan tarpeeseen. Yhteisen ymmärryksen tavoittaminen ei ole yksinkertaista mutta haastatteluiden perusteella se on ehdottoman suotavaa.

Haastatteluun osallistuneet asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa apuun ja jopa yllättyneet positiivisesti saamastaan palvelusta. Tyytyväisyyttä voidaan mahdollisen onnistuneen palvelun lisäksi selittää asiakkaiden vähäisillä odotuksilla, jota käsittelen seuraavassa luvussa. Keskusteluista oli myös jonkin verran neutraaleja kokemuksia, eli he eivät olleet saaneet juuri mitään hyötyä tapaamisesta. Negatiivisina asioina työskentelyssä näyttäytyi toimeentulotuen hakemiseen liittyvät tiukat ehdot. Sen lisäksi negatiivisena koettiin, jos koettuun vaivaan nähden taloudellinen apu oli ollutkin pientä tai sitä ei oltu saatu haluttuihin asioihin. Yksi asiakkaista koki negatiivisena myös sen, ettei ollut saanut asioidessaan lopullista ratkaisua itselleen tärkeäksi kokemaansa asiaan ja siihen oli suhtauduttu negatiivisesti.

### 7.1.2 Odotukset ja ennakkotieto sosiaalityöstä

Yllätyin haastateltavien nostaessa esille sen, että sosiaalityöntekijän työstä aikuissosiaalityön toimistolla tiedetään hyvin vähän. Näin ollen myös odotukset sosiaalityötä kohtaan asiakkuuden alussa liittyvät lähestulkoon aina vain ja ainoastaan taloudellisen tuen saamiseen. Vain kahden asiakkaan kohdalla odotus oli jotakin muuta kuin taloudellista tukea. Toinen toivoi saavansa konkreettista apua muuton järjestämiseksi ja toinen odotti ymmärrystä sekä inhimillisyyttä. Taloudellisen avun odotus on toki luonnollista, sillä aikuissosiaalityön toimistosta apua lähdettiin hakemaan juuri taloudellisten vaikeuksien vuoksi.

*M: Oliko sun elämäntilantees muuten jotain erityistä ku asiakkuus alkoi?*

*H8: Ei varmaan mitään muuta sit erityistä et niinku et ku rahat näytti olevan aika vähissä et sen takia sitte. Vähän niinko sit sillai sain tutulta vinkkiä et sitä pystyy hakemaan yleensä.*

*M: Mitä sä odotit silloin et se työskentely on?*

*H8: No silloin mä en varmaa ajatellu mitää muuta ku sit et niinku vaan sit hakee sitä toimeentulotukee niinku sit sitä rahaa.*

Taloudellinen tuki saattaa toki joissakin tapauksissa olla riittävä apu, mikäli asiakkuus kestää vain vähän aikaa ja elämässä ei muutoin ole ongelmia. Asiakkaat kuitenkin elävät myös vaikeissa elämäntilanteissa, joissa ratkaisuksi pelkkä raha ei riitä muutokseen pyrittäessä.

Asiakas ei välttämättä tunnista omassa elämässään olevia haasteita ja ongelmia. Tässä määrittelyssä, eli yhteisen ymmärryksen luomisessa, työntekijän tulisikin auttaa asiakasta, eikä ainoastaan tyytyä taloudellisen avun antamiseen. Koska sosiaalityöltä odotetaan eniten vain taloudellista apua, asiakkaiden odotukset ovat heidän sitä saadessaan täyttyneet. Muutosta asiakkaan elämäntilanteessa ei kuitenkaan välttämättä synny pelkästään taloudellisen tuen myötä ja eikä sosiaalityöntekijän muutostyö ainoastaan rahaa jakamalla käynnisty. Asiakkaat eivät kuitenkaan osaa odottaa sosiaalityöltä työskentelyn alkaessa sen suurempaa tilanteeseen puuttumista tai avun tarjoamista. Työskentelyn jälkeen asiakkaan odotukset vaikuttavat riippuvan siitä, millaista palvelua on saanut. Jos oli kokenut saavansa apua, luotti saavansa sitä myös jatkossa.

Yllättävänä ilmiönä haastatteluista nousi esiin se, että asiakkaat eivät tiedä mitä sosiaalityöntekijän työhön kuuluu tai miten häneen voi olla yhteydessä. Sosiaalityöntekijää kuvattiin myös esimerkiksi ”rahan työntekijäksi” (H7), joka kertoo tulkintani mukaan vahvasti siitä, että rahan hakemista ja myöntämistä pidetään sosiaalityöntekijän työtä selkeästi määrittävänä tekijänä. Sosiaalityöntekijän toimenkuva aikuissosiaalityön toimistolla suhteessa esimerkiksi etuuskäsittelijään näyttäytyy epäselvänä asiakkaalle ja asiakkaat toivat esiin, etteivät ole esimerkiksi aina tienneet, kuinka sosiaalityöntekijään saa yhteyden.

*”... Ja sitte se että jonki aikaa kesti enneku hiffas ne systeemit. Mähän pitkän aikaa vaan lähetin paperit käsittelijälle mä en muista yhtään kuka sitä vinkkas mulle et tilaa hei henkilökohtanen aika. Et olisko se ollu se käsittelijä ku mä taisin soitella hänelle liikaa tai jotain. Et mä en edes tajunnu et sinne saa henkilökohtasta aikaa. (...)” (H1)*

*”... Mä olen tyytyny siihen etuuskäsittelijään koska mä olen kuvitellut et se on ollu se virkailija. Mulla on niinku nää roolit siel sosiaalitoimiston sisällä ollut nyt hukassa. Mä olen kuvitellut et se on niinku se. En oo ymmärtäny et siin on joku vaan tekee tätä rutiinityötä et mä oon kuvitellu et koska mä olen sillon aikasemmin käyny vaan sen virkailijan (viittaa sosiaalityöntekijään) tykön huoneessa ja nyt mä oon kuvitellu et tää yhteydenpito (etuuskäsittelijän kanssa) on niinku vastaavaa, et hän tekee sen vastaavan, jota mä en oo niinku vaan oikeesti niinku vaan nähnyt. Mä oon kuvitellu näin.” (H9)*

Tietämättömyys palvelusta on huolestuttavaa siinä mielessä, että monien asiakkaiden tilanteet jäävät näin sosiaalityön ulottumattomiin. Asiakkaat eivät tule autetuiksi, mikäli työskentelyä ei päästä edes aloittamaan. Tällöin palvelun tarjoaja ja tarvitsija kohtaa toisiaan. Asiakkaan on todennäköisesti vaikea hakeutua itse sosiaalityöntekijän vastaanotolle, ellei tiedä mitä sosiaalityöntekijän työ sisältää, ja kuinka häneen saa yhteyden. Haastateltava, jolta jälkimmäinen sitaatti on lainattu, kertoi olleensa useamman vuoden asiakkuudessa ja on edelleen epä tietoinen sosiaalitoimiston henkilöiden työnkuvista. On ongelmallista muutostyön kannalta, että palveluun hakeutuminen ja avun hakeminen on asiakkaan vastuulla, mutta asiakas ei kuitenkaan tiedä, mitä palvelu on ja miten sitä on mahdollista saada. Asiakkaiden tiedon puute palvelusta ja sen mahdollisesta sisällöstä hidastaa mahdollisen muutosprosessin alkamista. Tietämättömyys palvelusta ja raha-asioihin keskittyminen näyttää vaikuttavan osaltaan myös siihen, ettei sosiaalityöntekijän kanssa jaeta välttämättä muita, kuin näihin asioihin liittyvää tietoa, eikä elämäntilanteista välity ajantasaista tietoa työntekijän ja asiakkaan välillä.

### **7.1.3 Työskentelyyn toivotut muutokset kokemuksen perusteella**

Haastateltavat nostivat esille haastattelussa erilaisia sosiaalityöntekijän työhön liittyviä parannusehdotuksia. Toiveiden teema liittyy tutkimukseeni asiakaslähtöisyyden kautta. Toiveet ilmaisevat sitä, miten palvelu voisi olla asiakkaan kannalta toimivampaa ja hänen tarpeensa paremmin huomioon ottavaa, eli asiakaslähtöisempää. Sosiaalityöntekijän työhön kohdistuvat toiveet liittyivät paljolti ymmärtämiseen ja henkilökohtaisen tilanteen huomioon ottamiseen. Esiin nousi myös toive paremmasta tavoitettavuudesta ja käytäntöjen muutoksista, jotka sisälsivät muun muassa toiveen saada enemmän rahaa, toiveen useammista tapaamisista ja harkinnanvaraisuuden lisäämistä tuen myöntämisessä. Asiakkaat toivoivat myös kokonaisvaltaista tilanteen selvittämistä, tämän yksilöllisen tilanteen huomioimista ja ymmärtämistä. Yksi asiakas nosti esiin toiveen suunnitelmasta työskentelylle, mutta toive esitettiin vasta kun olin kysynyt häneltä, onko suunnitelmaa tehty. On kuitenkin otettava huomioon, että kaikki haastateltavat eivät nostaneet toimintaan liittyviä parannusehdotuksia esille, vaan olivat toimintaan sellaisenaan tyytyväisiä.

Yksi asiakkaista kertoi itse olleensa omalla kohdallaan palveluun tyytyväinen mutta kuvasi, että ”mielellää ois tarvinnu jotai tuuppaust johonki suuntaa” (H10) opintoihin ohjaamiseen viitaten. Hän myös esitti toiveen, että sosiaalityö ottaisi rohkeammin roolia sellaisten kohdalla, joilla menee huonommin ja kertoi tuntevansa henkilöitä, jotka ”olis tarvinnu hiuka enemmän niinku, emmä nyt tiä panostamist mut tota mut semmost lähestymist” (H10). Yksi haastateltavista toivoi myös kohtaamista ja tilanteen kartoittamista omalla kohdallaan, jonka ajatteli helpottavan sosiaalityöntekijän kanssa työskentelyä myös jatkossa.

*”Mut et se olis mun mielest tietysti se tärkeet et olis semmone et ei se nyt voi olla se sosiaalivirkailija se kylälääkäri, se, et omal taval sellanen kartotus sitä ihmistä kohtaan, se olis se tärkee, mun mielestä se. Ehkä kaikki ihmiset ei sitä haluaiskaan edes, vaan haluaa sen ihan vaan sen ahdingon ja sen rahatilanteen. Mut mä tykkäisin siitä et se tilanne kartotettas ja sit olis niinku se et ihan oikeesti sitte ku seuraavan hakemuksen lähettää ni sillä henkilöllä on kasvot. On helpompi lähestyy sitä ihmistä ja hoitaa sen kans sitä asiaa. Sen jälkeen ku se olis niinku sillai, sillai tuttu.” (H9)*

Vain rahan myöntäminen ei ole riittävää, vaan toiveena on myös kohtaaminen ja tilanteen läpi käyminen. Asiakas toivoo kohtaamista tilanteen kartoittamiseksi mutta myös siksi, että sosiaalityöntekijästä tulisi tutumpi ja hän henkilöityy, jolloin yhteydenotto helpottuu jatkossa. Kuten aiemmin luvussa 2.3 esitin, sosiaalityö voidaan määritellä Juhilan (2006) mukaan kohtaamisissa rakentuvien suhteiden kautta. Kohtaamisen syntyminen on näin ollen merkityksellistä ylipäätään sosiaalityön näkyväksi tulemisen kannalta. Yllä olevasta otteesta voidaan huomata, ettei kohtaamista ole syntynyt vaikka asiakkaalla on siihen tarve.

## **7.2 Sosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan näkökulmasta**

Asiakkaiden kokemukset sosiaalityön vaikuttavuudesta paikantuvat pääasiassa taloudellisen avun saamiseen ja konkreettisiin asioihin. Sosiaalityön vaikuttavuuden kokemukset ovat hyvin yksilöllisiä ja näistä kerrottiin monin eri tavoin. Taloudelliset avustukset näyttäytyvät asiakkaalle yksittäisinä avun saamisen kokemuksina mutta saattavat olla hyvinkin merkittäviä ja monella

tapaa vaikuttavia vastatessaan asiakkaan todelliseen tarpeeseen. Kokonaisvaltaisia muutuskokemuksia asiakkaat eivät kertoneet yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Tästä tilanteesta kerrottiin ikään kuin mallitarinan omaisesti ja siinä sosiaalityöntekijän puuttuminen kuvattiin hyvin selkeästi merkittävän kokonaisvaltaisen positiivisen muutoksen aiheuttajana asiakkaan elämässä. Työskentely oli tapahtunut muutaman kuukauden aikana ja työntekijä oli auttanut häntä asunnon saamisessa ja välttämättömien tarvikkeiden hankkimisessa asuntoon. Suoranaiset negatiiviset vaikutukset näyttäytyivät hyvin pienessä roolissa ja liittyivät hetkelliseen mielipahaan, kun haettua toimeentulotukea ei ole myönnettykään tai sen hakeminen on koettu työtä vaativana. Useissa tapauksissa haittavaikutuksia ei kerrottu lainkaan. Neutraaleja nollavaikutuksia koettiin jonkin verran. Asiakkaat kertoivat melko vähäsanaisesti suhteestaan sosiaalityöntekijään ja tapaamisista hänen kanssaan. Tämän voidaan jo sinällään katsoa tarkoittavan, että suhde sosiaalityöntekijän kanssa ei ole kovinkaan merkityksellinen asiakkaan elämässä.

### **7.2.1 Raha ja konkreettiset asiat**

Sosiaalityöntekijältä saatuja konkreettisia asioita ja taloudellisia avustuksia pidettiin tärkeinä. Konkreettisten asioiden hoitaminen ja saaminen sekä työntekijältä saadut neuvot on myös aiemmin todettu olevan asiakkaan elämänmuutosta edistäviksi tekijöiksi (kts. Järvinen 2015, 216). Kaikki haastateltavat mainitsivat taloudellisen avun auttaneen heitä jollakin tapaa. Haastatteluista muodostui käsitys, että työskentelystä päällimmäisenä muistetaan juuri nämä sosiaalityöntekijän mahdollistamat tai antamat konkreettiset asiat. Konkreettisten asioiden hoitaminen asiakassuhteessa on katsottu asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta tärkeäksi, sillä sen seurauksena tapahtuvat muutokset voivat syventää yhteistyösuhdetta, kun asiakas huomaa työskentelyn hyödyttävän häntä (Järvinen 2015, 216). Raha ja konkreettiset asiat eivät siis suinkaan ole merkityksettömiä myöskään yhteistyösuhteen kannalta.

Taloudellinen tuki oli hyvin arkisia asioita kuten imurin, pesukoneen, kenkien tai muun tavaran saamista. Asiakkaat olivat saaneet myös taloudellista apua esimerkiksi yhdistyksen virkistysmatkaan ja uimahallilippuihin, jotka mahdollistavat toimintaan osallistumista. Osalle asiakkaista taloudellinen tuki oli ainut merkittävä asia, mitä olivat kokeneet työskentelystä

saaneensa. Tosin on muistettava, ettei kaikilla asiakkailla tarve muuhun työskentelyyn näyttäytynyt tarpeellisenä. Esimerkiksi yhdellä haastateltavista oli vakituinen työpaikka, josta hetkellisesti on poissa, ja vain tämän ajan hakee toimeentulotukea. Asiakkuudessa on siis mahdollista olla myös ainoastaan taloudellisista syistä hetkellisesti, jolloin taloudellinen tuki yksin vastaa asiakkaan tarpeeseen. Asiakas kertoi, että taloudellinen apu on lievittänyt hänen pelkotilojaan pärjäämisestä, eli apu ei ole ollut yhdentekevää, vaan saa tärkeän merkityksen.

Useammassa haastattelussa konkreettisenä saatuna asiana tuli esiin muuton tai asunnon järjestäminen. Tilanteet olivat sellaisia, että asunto ja muutto piti järjestää nopeasti, eikä asiakkaalla itsellään ollut sen järjestämiseen mahdollisuutta. Sosiaalityöntekijältä saatua avustusta pidettiin näissä tilanteissa hyvin tärkeänä. Muuton järjestäminen voi sosiaalityöntekijän näkökulmasta olla melko pienikin toimenpide mutta asiakkaalle sillä vaikuttaa aineistoni perusteella olevan hyvin suuri merkitys ja se voi vaikuttaa laajasti asiakkaan elämään. Muuton järjestämiseen liittyviä tilanteita analysoin tarkemmin luvussa, jossa käsittelen kokonaisvaltaisempia vaikutuksia.

Konkreettisilla saaduilla asioilla vaikutti aineistoni perusteella olevan sitä enemmän vaikutusta ihmisen koko elämään mitä enemmän apu vastasi asiakkaan henkilökohtaisiin tarpeisiin. Henkilökohtaisten tarpeiden välittyminen sosiaalityöntekijälle edellyttää, että sosiaalityöntekijä kuuntelee asiakasta. Tämän voidaan katsoa vaativan horisontaalista asiantuntijuutta kumppanuussuhteessa (Juhila 2006, 147). Kun arvostetaan asiakkaan asiantuntijuutta, saadaan tietoa hänen tilanteestaan merkityksellisiksi kokemistaan asioista ja tunnistamisen jälkeen puuttumaan niihin. Tällöin konkreettisesta tai taloudellisesta avusta tulee laajemmin vaikuttavaa myös asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkaat kuvailivat melko suppeasti taloudellisen avun ja konkreettisten asioiden tuomia muutoksia tai vaikutuksia heidän elämässään. Ajattelenkin, että asiakkaat eivät ehkä pohdi saamiensa asioiden merkitystä elämässään kun ne luontevasti liittyvät osaksi arkea. Tästä syystä taloudellisen avun tai konkreettisten asioiden myöntäminen voisi saada myös asiakkaan mielessä suuremman merkityksen, mikäli sen vaikutuksia avattaisiin työntekijän kanssa yhdessä.

Sosiaalityöntekijäänsä säännöllisesti tapaava asiakas kertoi kuitenkin taloudellisen avun vaikuttaneen hyvin kokonaisvaltaisesti hänen elämäänsä.

*”... ku mä muistan että just tän selkäkivun takia niin... mä sain tietyllä että.. ei ne nyt sanonu et osta viidensadan mutta että niinku sain, sain mennä.. maksettiin uus patja ja petauspatja kunhan ne pysy tietyn summan rajoissa (...).Se oli mulle hirveen iso ja positiivinen asia koska mun selkäkivut väheni niin hirveesti ku mä sain yöt nukuttuu kunnon patjoilla. (...)Et se on ollu mulle semmonen. Et niinku oikeen konkreettisesti niinkun joka niinku. Tottakai ku ihminen nukkuu paremmin niin kaikki elämänalat niinku paranee. Koska unettomuus ja väsymys se vaikuttaa kaikkeen. Et ku kivut väheni ja mä sain nukuttuu ni must tuntu välillä et mä oon niinku uus ihminen. Et siinä oli se niinku positiivinen. ” (H1)*

Tästä sitaatista voidaan huomata, että konkreettiseen asiaan rahaa myöntämällä on pystytty vaikuttamaan merkittävästi haastateltavan elämänlaatuun kokonaisuudessaan. Olennaista vaikuttaa olevan se, että nimenomaan asiakkaan henkilökohtainen tarve on otettu tuen myöntämisessä huomioon.

Konkreettisella palveluihin ohjaamisella näkyi kahdessa haastattelussa olevan suuri merkitys, kun palvelulla pystyttiin vastaamaan asiakkaan tarpeeseen. Toisessa asiakas oli ohjattu sosiaalihojajalle ja toisessa asiakasta oli neuvottu matalan kynnyksen palveluun, jossa on mahdollisuus kohdata ihmisiä. Sosiaalihojaukseen ohjattu asiakas kertoi, että pärjää nyt sosiaalihojajan avulla hyvin ja saa häneltä konkreettisesti apua. Hän kertoi sosiaalityöntekijän siirtäneen hänet sosiaalihojajalle, mutta ei liittänyt silti nykyistä pärjäämistään sosiaalityöntekijän ansioksi, vaikka sen voidaan ajatella olevan sosiaalityön välillinen vaikutus. Matalan kynnyksen palveluun ohjattu asiakas koki palveluun ohjaamisen muuttaneen hänen elämänsä, koska sai sitä kautta ystäviä, joita hänellä ei ennen ollut. Palveluihin ohjaamisella näyttäisi aineistoni perusteella olla huomionarvoisia vaikutuksia asiakkaan elämään. Asiakas kertoi, että sosiaalihojauksen avulla elämä sujuu jopa hyvin. Toisen asiakkaan kohdalla palvelun kautta ystävien saaminen vaikuttaa mitä todennäköisimmin aiemmin yksinäisen ihmisen elämään hyvinkin positiivisesti, vaikka asiakas ei sitä haastattelussa enemmän kuvailekaan. Lisäksi yksi

asiakas kertoi olevansa työharjoittelussa, jonka seurauksena hänen päivärytmiensä on parantunut ja hän on oppinut erilaisia taitoja. Hän ei kuvannut vaikutusta merkittävänä, eikä yhdistänyt sosiaalityöntekijän työpanosta tähän. Voidaan kuitenkin ajatella, että sosiaalityöntekijä on ollut mukana työharjoittelun järjestämisessä ja siten asiakkaan kohdalla tavoitettu tärkeitä vaikutuksia työelämään liittymisen kannalta.

Haastattelujen perusteella rahan tai neuvojen saaminen vaikuttavat asiakkaiden elämään mahdollistaen jotakin konkreettista, joka näyttäytyy positiivisena asiakkaan elämässä. Neuvojen saaminen lisää asiakkaiden tietoutta asioista ja kasvattaa siten toimintaedellytyksiä. Taloudellisen tuen ja neuvojen saaminen on aineistoni perusteella vaikuttavaa sosiaalityötä asiakkaan näkökulmasta. Työntekijältä saatiin neuvoa esimerkiksi erilaisista palveluista ja käytännön asioista kuten esimerkiksi asunnon hakemiseen liittyvistä asioista. Neuvot mahdollistavat asiakkaan tarttumista erilaisiin asioihin ja luovat selkeyttä elämään. Perustoimeentulotuesta poikkeavia henkilökohtaisesti tärkeisiin asioihin liittyviä avustuksia pidetään erityisesti positiivisesti vaikuttavina. Perustoimeentulotuen myöntämisellä on enemmänkin tilannetta ylläpitävä vaikutus, jonka koetaan mahdollistavan muun muassa asumisen ja laskujen maksun.

### **7.2.2 Keskustelujen vaikutukset**

Taloudellisen avun ja konkreettisten asioiden lisäksi asiakkaat kokivat saaneensa keskusteluista myös muunlaisia asioita, joita esittelen seuraavassa sosiaalityön vaikutuksina asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat nostivat esiin kokemuksia keskusteluista mutta niiden vaikutuksia he kuvasivat niukasti. Osaa keskusteluiden vaikutuksista pidän asiakkaan kokemuksen perusteella nollavaikutuksena, sillä jos keskusteluiden ainoa anti on ollut asiakkaan mukaan ”*Kokemus, että kävin keskustelemassa*” (H8) ei tapaaminen ole vaikuttanut asiakkaan näkökulmasta merkittävästi. Myös toisen asiakkaan kohdalla keskustelu näyttäytyi hyvin neutraalina ja hän kuvasi tapaamisesta jäänyttä mielikuvaa seuraavasti: ”*Käytiin ihan asiallisesti asiat läpi ja, ja niinku thats it*” ( H10). Sama asiakas kuitenkin myöhemmin kertoi, että sosiaalityöntekijä on saanut hänet miettimään opiskelun suhteen sellaisiakin asioita, joita ei itse välttämättä olisi miettinyt. Eli jonkinlaista ajatusten virittelyä on kuitenkin tapaamisista seurannut. Lisäksi asiakas

kertoi, että tapaamisella on tehty suunnitelmaa tulevaisuudelle, joka todennäköisesti osaltaan on herättänyt asiakasta ajattelemaan. Keskusteluissa tyly vastaanotto ja lopullisten ratkaisujen tai avun puutteellisuus näytti vaikuttavan siihen, ettei tapaamista koettu hyödyllisenä.

Kaksi haastateltavista koki, että sosiaalityöntekijä kannustaa heitä osallistumaan toimintaan. Toista työntekijä oli motivoinut osallistumaan kuntoutukseen ja toista ottamaan ensimmäisen askeleen matalan kynnyksen kohtaamispaikkaan. Kannustus onkin haastattelujen mukaan edesauttanut asiakkaiden osallistumista johonkin toimintaan ja siten vaikuttanut heidän elämäänsä ilmeisen positiivisesti. Nämä haastateltavat myös kokivat, että keskustelut sellaisenaan vaikuttavat heidän mielialaansa positiivisesti. Toinen heistä koki myös, että saa keskusteluissa arvostusta sosiaalityöntekijältä, kun hoitaa asioitaan. Tämä varmasti osaltaan vahvistaa asiakkaan suotavaa toimintaa. Yksi haastateltavista kertoi myös oppineensa työskentelystä miten sosiaalitoimi toimii ja mitä on kannattavaa kertoa ja miten.

Haastattelujen perusteella mikä tahansa keskustelu ei ole vaikuttavaa. Kohtaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaat pitävät haastattelun perusteella ymmärretyksi tulemisen kokemusta tärkeänä ja tavoiteltavana, josta vaikuttaa seuraavan paitsi asiakkaalle hyvä mielikuva, niin myös jotakin toimintaa sekä muutosta asiakkaan tilanteessa. Kun ymmärrystä ei tavoitettu asiakkaan mielestä, työskentelyssä ei päästy etenemään. Karvinen-Niinikoski (2010, 256) toteaa ymmärryksen ihmisen elämäntilanteesta ja kokemusmaailmasta olevankin sosiaalityön pyrkimyksenä. Ymmärrys oli mahdollista aineiston mukaan tavoittaa vuorovaikutuksessa.

*”Se on niin, se, se kuuntelee mua oikeesti eikä se vähättele, ja se ymmärtää niinku. Sil on niinku semmonen ettei sil ei oo mitää putkikatsetta et se osaa niinku nähdä tän mun elämäni, sillai ku mä elän tätä. Et se osaa niinku. Sil on niinku. Sil on niinku taitoo ei se kattele vaa niit summii ja norme...” (H3)*

Asiakas kertoi myös myöhemmin, kuinka tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa antoi hänelle voimaa. Hän kertoi, että sosiaalityöntekijä näki tilanteen ja reagoi sen mukaisesti. Asiakas kertoi sosiaalityöntekijän olleen hyvin lämminhenkinen tapaamisella ja halanneen häntä, jonka hän

koki tärkeäksi tilanteessa. Asiakas kertoi kokeneensa, että ”...sosaalityöntekijä pelasti mun elämäni siin kohtaa et, ja nosti mut sielt masennuksest ylös...” (H3). Yksilöllinen asiakkaan sen hetkiset tarpeet huomioiva kohtaaminen näyttäisi olevan kokemuksen perusteella vaikuttavaa sosiaalityötä asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkaat tekevät haastattelujen perusteella havaintoja kohtaamisesta. Onkin todettu, että kohtaamisessa asiakas muodostaa kuvaa palvelun laadusta (Pohjola 2010, 52). Sosiaaliohjaajalle ohjatun asiakkaan kokemuksesta oli huomattavissa, että sosiaaliohjaajasta välittynyt hyväntahtoinen kuva kannustaa tekemään hyviä valintoja elämässä, koska sosiaaliohjaajalle ei kehdata mennä kertomaan huonoja uutisia. Vaikka kokemus ei liity sosiaalityöntekijään, se kertoo, että positiivinen suhtautuminen asiakkaaseen saattaa toimia kannustimena asiakkaalle.

Onnistuneen palvelukokemuksen syntymisen ehtona on nähty ihminen, jonka käyttämä kieli on tuttua, jolla ei ole kiire ja josta tulee vaikutelma, että hän todella paneutuu keskusteltavaan asiaan (Pohjola 2010, 52). Asiakkaat tekivät huomioita ikään kuin keskustelun laadusta ja sosiaalityöntekijän paneutumisesta. Asiakkaat nostivat esiin esimerkiksi yllättävänä asiana, mikäli työntekijä antoi heille runsaasti aikaa katsomatta kelloa. Lisäksi työntekijän kiinnostuksen tasosta ja kuuntelemisesta tehtiin huomiota. Työntekijän toiminnalla vuorovaikutuksessa voi siis olla tahallisia tai tahattomia vaikutuksia. Työntekijä voi huomaamattaan toimia tilanteessa siten, että asiakkaan näkökulmasta häntä ei kuunnella paneutuen, jolloin keskustelun positiivinen vaikuttavuus heikkenee. Vuorovaikutukseen huomiota kiinnittämällä voi työntekijä tahallisesti saada asiakkaan näkökulmasta tilanteen olevan sellainen, että häneen paneudutaan. Siten keskustelun positiivista vaikuttavuutta voidaan lisätä.

*”... jotenki niinku rentoo tai et ei, et ei jääny mikää niinku semmonen tunne et olis josai niinku josai työhaastattelus tai jossai et, et niinku huomias oikee olemuksestaki et kuuntelee mitä sanoo ja niinku merkkas ylöski kaikkee varmaa jotai ihan omaa muistiinpanoo mitä ei olis välttämät tarvinnukaa edes niinku siihe, siihe vaa et, etet, et niinku et saaks mää niinku sen ne siihe päätöksee varte ne tarvittavat tiedot.” (H10)*

Havaittu kiinnostus asiakasta kohtaan nousi yhdessä haastattelussa merkittäväksi elämässä tapahtuneeseen muutokseen vaikuttaneeksi tekijäksi.

*”... Ehkä se oli sit se kämpän saanti ja just toi ku huomasi et jotain oikeestiki vähä kiinnostaa ni se on varmaa se isoin tekijä täs ollu.” (H6)*

Eräällä asiakkaista oli hyvin negatiivinen kokemus sosiaalityöntekijän kohtaamisista. Asiakas kertoi kokeneensa, että työntekijä olisi haukkunut häntä ja ollut kohtuuttoman ankara häntä kohtaan. Hän kertoi tapaamisten ilmapiirinkin olleen huono ja työntekijän olleen hänen mielestään *”kiukkuse näköne”* (H2). Tästä asiakkaan mukaan aiheutti hänelle stressiä ja pahaa mieltä. Kokemusta hän piti turhauttavana. Vaikka asiakas kertoi myöhemmin olleensa tyytyväinen sosiaalityöntekijän päätökseen siirtää hänet sosiaaliohjaajalle, ei mielikuva sosiaalityöntekijästä ollut muuttunut, vaan negatiiviset mielikuvat vallitsivat edelleen. Hän arveli, että jotain hyvääkin työskentelyssä on ollut, mutta näitä asioita ei muistanut tai pystynyt kuvailemaan enempää. Kohtaamisesta jäävillä negatiivisilla mielikuvilla, jotka voivat syntyä tahallisesti tai tahattomasti, näyttäisikin olevan vaikutusta hyvin pitkään siihen, kuinka asiakas suhtautuu sosiaalityöntekijään. Mikäli mielikuva on hyvinkin negatiivinen, on mahdollista, että se vaikuttaa asiakkaan elämään muutoinkin negatiivisesti, sillä ongelmallisissa tilanteissa hän saattaa pitkittää yhteydenottoa. Vaikka kaikkien mielikuvien syntymiseen vaikuttavien tekijöiden tiedostaminen ja tietoinen muuttaminen saattaa olla mahdotonta, on siihen mahdollista kiinnittää sosiaalityössä huomiota tarkkailemalla omaa toimintaa.

### **7.2.3 Kokonaisvaltaisempi vaikutus ja muutos tulevaisuuteen suhtautumisessa**

Kun järjestelmävaikuttavuus suuntautuu menneeseen, inhimillisessä vaikuttavuudessa ollaan kiinnostuneita tulevaisuudesta (Pohjola ym. 2012b, 350). Tämän tulkitsen niin, että inhimillisessä vaikuttavuudessa on osittain kyse siitä, kuinka toiminnan myötä ihminen suhtautuu tulevaisuuteensa ja miltä tulevaisuus hänen kokemuksensa perusteella vaikuttaa. Tässä alaluvussa käsittelemme asiakkaiden suhtautumista tulevaisuuteen ja heidän kuvaamaansa kokonaisvaltaista sosiaalityön vaikutusta. Kokonaisvaltaisempaa vaikutusta selvitin esimerkiksi kysymällä asiakkaiden ajatuksia siitä, millaisena he pitäisivät omaa tilannettaan tällä hetkellä,

ellei aikuissosiaalityötä olisi heidän kohdalla ollut lainkaan. Yhtä lukuun ottamatta haastatteluista oli nähtävillä pyrkimys, että toimeentulotukea ei tarvitsisi hakea, joten ainakaan työskentely ei ole passivoinut asiakkaita, vaan useammilla on halu muuttaa tilannettaan. Tästä poikkeavan haastateltavan tilanne oli erilainen tulevaisuuteen suhtautumisen osalta, sillä hän oli eläkkeellä.

Haastatteluissa tuli esiin myös kokonaisvaikuttavuuden osalta ylläpitäviä vaikutuksia, eli työskentelyllä itsellään ei nähty olevan niinkään tekemistä elämänmuutoksen kannalta, vaan lähinnä hengissä pysymisen ja arjessa selviytymisen kannalta. Tässä merkittävänä tekijänä mainittiin taloudellisen avun saaminen. Yksin taloudellisen tuen saaminen ei aineistoni mukaan tuonut merkittävää muutosta asiakkaan elämään. Hengissä pysyminen voidaan toki nähdä hyvin merkittävänä vaikutuksena, vaikka se ei ehkä ole kovinkaan suuri saavutus sosiaalityön ammatillisesta näkökulmasta, mikäli työskentelyä ajatellaan muutoksen tavoitteluna. Sosiaalisessa auttamistyössä on vähintään saavutettava ihmisarvoisen elämän edellytykset jokaisen asiakkaan kohdalla (Särkelä 2001, 99). Raunio (2009, 59) onkin todennut, että työskentelyssä saavutetut muutokset voivat näyttää ammatillisiin tavoitteisiin nähden vaatimattomilta, mutta olla erittäin merkityksellisiä asiakkaalle. Seuraavista otteista käy ilmi, kuinka toimeentulotuella ajatellaan olevan merkitystä, mutta varsinainen muutostyö on jäänyt näkymättömiin.

*” No varmaanki ihan sillai kohtuu perustaso. Et pysyn hengissä, pystyn maksamaan vuokran ja ostaa ruokaa ainaki vielä et toleen ihan perustarpeet on niinku hanskassa mut tota sit on jotain erityistä mitä niinku itte niinku hakee jostain niinku ne opinnot. Okei jos mä saan toimeentuluest rahaa ni okei kiva, mut se ei edistä sitä et mä pääsen takas tekee mun opintoja. Sinänsä. ” (H8)*

*” ... Mut en mää nyt koe et, et sosiaalihenkilön puuttumine olis ny ainakaa mun kohdal mitää muuttanu. Mut tollai isommas mittakaavas ni, tottakai just se toimeentulotue, et sil on ollu merkityst ainaki. ” (H10)*

Erään haastattelun perusteella oli nähtävissä, että asiakkaan elämässä voi olla sellainen tekijä, jonka näkee olevan sosiaalityöntekijän vaikuttamismahdollisuuksien ulkopuolella. Asiakas toi esiin, että hänen elämässään kipu vaikuttaa merkittävänä tekijänä ja asiakkuuden aikana tilanne on sen vuoksi mennyt huonommaksi. Hän kuitenkin kertoi, että sosiaalityöntekijän kanssa tilanne on mennyt paremmaksi ja saaneensa paljon apua sosiaalityöntekijältä. Hän kuvailee sosiaalityöntekijän tekemän työn olleen hyvin kokonaisvaltaisesti hänen elämänsä vaikuttavaa.

*”Paljon epätoivosempi, paljo huonompi ja sitte se taloudellinen tilanne olis viel heikompi niin pitäs siittäki viel stressata enempi ni varmaan nää kivutki olis paljon pahemmat ja mulla ei välttämät olis... mulla oli viime vuonna ensimmäinen puolvuotta oli tosi hyvä kausi. Ni mulla ei välttämät olis ollu tommosii hyviäkään kausia et kyllä se on mulle ollu tosi tärkeätä. Ja et en mä oikeestaa itseasisas ees haluu kuvitella et sitä ei olis ollu koska se on mulle tosi tärkeä ihan niinku fyysisesti, henkisesti ja taloudellisesti. Et on ollu kyllä tosi tärkeä.” (H1)*

Sosiaalityö on siis vaikuttanut asiakkaan elämän eri osa-alueisiin hyvin kattavasti ja luonut toivoa. Toivon luominen ja ylläpitäminen on tutkimuksessa todettu yhdeksi asiakassuhteen piirteeksi, joka liittyy asiakkaan positiivisiin elämänmuutoksiin (Järvinen 2015, 219). Vaikka asiakkaan tilannetta ei olekaan pystytty merkittävästi muuttamaan, on hänen selviytymistään kuitenkin pystytty tukemaan sosiaalityöntekijän toimien avulla ja asiakas jaksaa vielä itse yrittää eteenpäin elämässä.

Onnistuneella palveluun ohjaamisella, eli välillisesti sosiaalityöllä, näyttäisi myös olevan suuri merkitys asiakkaalle. Sosiaaliohjaukseen ohjattu asiakas kertoi, että hän kokee sosiaaliohjaajan pelastaneen hänen elämänsä ja nyt elämä on melko tasaista. Myös toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen oli havaittavissa ja halua tehdä asioita oman elämäntilanteen parantamisen eteen. Palveluun ohjaamalla on siis tavoitettu merkittävä vaikutus hänen elämässään ja tulevaisuuteen suhtautumisessa.

Yksi haastateltavista kertoi kokeneensa, että sosiaalityöntekijän tekemä työ oli tuonut hyvin merkittävän muutoksen hänen elämäänsä. Työskentelyä oli vain muutama kuukausi takana. Hän

oli todella tyytyväinen saamaansa palveluun. Hän kuvasi muutoksen olevan täysin sosiaalityöntekijän ansiota. Elämä oli työskentelyn seurauksena hänen mukaansa ”normalisoitunu” (H6) ja hän ”jaksaa nyt panostaa tulevaisuutee” (H6). Kun asiakas kokee saaneensa sosiaalityöntekijältä paljon ja on tyytyväinen palveluun, näyttäisi se aineistoni mukaan vaikuttavan asiakkaaseen voimaannuttavasti. Myös positiivinen suhtautuminen elämään näyttäisi toivon luomisen myötä lisääntyvän.

Kuten jo aiemmin teoriaosuudessa totesin, sosiaalialan ammattilaisten eettisissä ohjeissa (Talentia 2013, 12) on todettu, että vallan käytön kautta sosiaalialan ammattilaisen työllä mutta myös tekemättä jättämisillä on vaikutuksia asiakkaan elämään. Yksi haastateltavista ei ollut useamman vuoden asiakkuudesta huolimatta tavannut sosiaalityöntekijää. Hän kertoi tulevaisuuteen suhtautumisestaan. Haastateltavan tulevaisuuden kuva ei ollut kovinkaan toiveikas, eikä hän nähnyt muutosta tilanteeseensa olevan tulossa. Sosiaalityöntekijän tapaamisella ja yhteisellä ongelman määrittelyllä sekä suunnitelman tekemisellä saatettaisiin pystyä vaikuttamaan asiakkaan toivottomaksi näkemäänsä tilanteeseen. Koska asiakas ei kertomuksensa mukaan ole tällä hetkellä erityisessä kriisitilanteessa ja saa myös muuta tuloa kuin toimeentulotuki, ei sosiaalityöntekijä ehkä siksi ole ollut häneen yhteydessä tapaamisesta sopimiseksi. Etuuskäsittelyssä olevat asiakkaat on yksi paneutuvamman työskentelyn ulkopuolelle jäävistä asiakasryhmistä (Borg 2011, 6) ja näin näyttäisi olevan myös tämän tutkimuksen perusteella. Sosiaalityöntekijällä on useassa tapauksessa valta tapaamisen järjestämiseksi, koska kuten aiemmin kuvasin, asiakkailla on vähän tietoa sosiaalityöntekijästä, eivätkä siksi välttämättä osaa hakeutua tapaamaan häntä kuin kriisitilanteissa. Sosiaalityöntekijän yhteydenoton ja tilanteeseen puuttumisen jäädessä, asiakas on toivottoman tuntuisen tilanteensa kanssa yksin, eli tekemättä jättäminen vaikuttaa asiakkaan elämään.

Nostin aineistosta esiin myös kriiseissä saadun avun, koska kolmessa haastattelussa tuli esille tilanne, jossa asiakas oli vaikeassa tilanteessa saanut avun sosiaalitoimistosta. Kaikki käyttivät tilanteesta avun käsitettä, joka kertoo tulkintani mukaan siitä, että tilanteessa on ollut todellinen hätä. Kaksi heistä kuvasi saamaansa apua hyvinkin merkittävänä. Kolmas ja lyhyempi kuvaus ei keskity avun saannin kokemukseen niinkään, mutta siitä käy ilmi, että asiakas on ollut hyvin vaikeassa tilanteessa kaivaten apua. Tässä kolmannessa kokemuksessa asiakas oli sairastunut

vakavasti ja odotti leikkaukseen pääsyä. Samaan aikaan hänen piti muuttaa ja turvautui tilanteessa sosiaalitoimistoon, josta muutto käytännössä järjestettiin. Käytännöllinen apu oli tässä tilanteessa asiakkaan kannalta tärkeä apu, jotta asuminen olisi turvattu hänen kohdallaan myös jatkossa, koska itse ei siinä hetkessä olisi pystynyt asiaa hoitamaan.

*”... Mun odotus oli sieltä sosiaalitoimesta et auttakaa nyt perkele et mul ei oo rahaa mul ei oo kämppää mä niinku oon kuoleman sairas tänäänä ja joudun leikkauksee ja et mul täytyy kämppää muutto...” (H2)*

Erään toisenkin asiakkaan kohdalla asunnon järjestäminen sosiaalitoimesta oli koettu merkittäväksi. Toivottomalta vaikuttaneessa kriisitilanteessa saatu nopea apu vaikutti vahvasti asiakkaan koko elämään ja suhtautumiseen tulevaisuuteen. Asiakas kertoi olleensa hyvin vaikeassa tilanteessa rahattomana ja kodittomana, mutta hyvin nopeasti apua saatuaan elämään tuli toivoa. Hän kertoi saaneensa *”täyde tuen mitä vaa ihmine vaan voi saada”* (H6). Hän kertoi myös olleensa itse hyvin avoin tilanteestaan sosiaalityöntekijälle. Saattaakin olla, että henkilön avoimuus ja omasta elämästään kertominen on mahdollistanut nopean puuttumisen tilanteeseen, sillä ratkaisuja päästiin tekemään asiakaslähtöisesti.

Kolmannessakin haastattelussa oli kyse tilanteesta, jossa myös oli äkillisesti muutettava ja asiakas oli toipumassa leikkauksesta. Hän kertoi reagoineensa tunteikkaasti tilanteessa ja kertoi sosiaalityöntekijän kanssa käydyn keskustelun antaneen hänelle paitsi käytännöllistä tietoa tilanteesta toimimiseksi, myös lohdutusta. Haastattelussa esiin nousee se, että asiakkaan kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijä kuunteli asiakasta ja antoi hänen puhua rajoituksetta sekä omasta aikataulustaan joutaen. Sosiaalityöntekijän tavoittaminen ja kuuntelu oli asiakkaalle tärkeää.

*”... Mut tosiaan silloin niinko silloin ja mä olin tosi kiitollinen siitä että mä sain itkee ja puhua sosiaalityöntekijälle vaikka mulla ei ollu ees puhelinaikaa. Mä soitin ihan liian myöhään mä en tiä oliko hänellä ruokatunti mut ainakaa ei asiakasta et hän saatto ihan hyvin uhrata oman ruokatuntisa ku kuunteli mua. Et joo nyt se tuli mielee. Et se oli tosi tärkeetä silloin. Ku oot kipee ja masentunu ja sängynpohjalla ja tieksä eilen leikattu niin*

*ja isännöitsijä soittaa et ”viikossa kämppä tyhjäksi” niin sit ku joku kuuntelee, rauhoittelee ja lohduttaa ni kyllähän se on niinku hirveen iso asia. ...” (H1)*

Tässä haastattelussa tulee erityisen hyvin esille palvelun inhimillinen vaikuttavuus (Pohjola ym. 2012b, 351). Toiminnan hyödyllisyys ihmisten kokemana osoittaa sen vaikuttavuutta. Inhimillisessä vaikuttavuudessa myös kokemus kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta on tavoiteltavaa. Sosiaalityöntekijän tekemän työn voidaan katsoa olleen hyvinkin vaikuttavaa, sillä on kertomuksen perusteella selvää, että se on koettu erittäin hyödylliseksi. Samoin, kuin on edellisessäkin avun saannin kertomuksessa. Myös kuulluksi tulemisen kokemus on saavutettu molemmissa tapauksissa.

### **7.3 Toiminnan tavoiteltu suunta asiakkaan näkökulmasta**

Kuten aiemmin luvussa 7.1.2 totesin, asiakkailla vaikuttaa aineistoni perusteella olevan vähäiset tiedot sosiaalityöstä. Tietämättömyyteen liittyy myös se, että suurimmalla osalla asiakkaista ei ollut käsitystä myöskään sosiaalityön tavoitteista tai suunnitelmasta heidän omalla kohdallaan. Suunnitelmallisuuden puuttuessa työskentelystä asiakkaiden tilanne ei merkittävästi muutu (Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 238), joten suunnitelman olemassaolo on siis merkittävää muutostyön ja työn vaikuttavuuden kannalta. Ainoastaan yksi haastateltavista kertoi, että työskentelyn tavoitteista on sovittu kirjallisesti yhdessä työntekijän kanssa ja sekin liittyy asiakkaan kertoman mukaan ainoastaan työharjoittelun käytännöistä sopimiseen.

Kahdella asiakkaalla oli käsitys siitä, että toiminnalle on sovittu suunnitelma jatkon varalle. Toinen heistä oli vakituiseen työhönsä palaava ja vain hetkellisesti toimeentulotuella oleva. Toinen kertoi, että he ovat sosiaalityöntekijän kanssa tehneet tilanteensa kartoituksen sekä suunnitelman, joka sisälsi sopimuksen koulutukseen hakeutumisesta ja työharjoittelun aloittamisesta. Suunnitelmassa oli huomioitu hänen toiveensa. Suunnitelmaan ei kuitenkaan liittynyt minkäänlaista seuranta ja asiakas kertoi myöhemmin muuttaneensa suunnitelmaa omatoimisesti. He olivat sopineet, että asiakas ilmoittaa sosiaalityöntekijälle, mikäli hänen tilanteensa muuttuu, mutta näin ei ollut kuitenkaan käynyt. Palvelun ollessa palvelukulttuurin

mukaista on todettu, että asiakkaalla ja työntekijällä on molemmilla vastuu tavoitteiden toteutumisesta (Pohjola 2010, 54). Ajattelenkin, että suunnitelmien seuranta kuuluu oleellisesti myös työntekijän vastuulle, eikä yksin asiakkaalle. Mikäli seuranta jää vain toisen osapuolen vastuulle, on sen toteutuminen epävakaampaa, kuin silloin, jos molemmat kantaisivat vastuunsa tasapuolisesti.

Eräs asiakkaista kertoi, ettei varsinaista suunnitelmaa tai tavoitetta ole mutta hänelle on annettu ehdot hänen toiminnalleen. Hän kertoi, että hänelle on annettu ohjeet siitä, että koulun tulee edistyä ja tutkinto tulee saada, jotta sosiaalitoimen asiakkuudesta voidaan päästä hänen kohdallaan eroon. Lopuilla asiakkaista ei ollut käsitystä toiminnan tavoitteesta tai suunnitelmasta. Yksi heistä ei ollut edes tavannut nykyisen asiakkuuden aikana sosiaalityöntekijää. Muut olivat tavanneet mutta siitä huolimatta suunnitelmasta ei ollut tietoa. Työskentelyn suunnitelmattomuus ja tiedon puute työskentelyn tavoitteesta voi tehdä sosiaalityöhön liittyvät erilaiset toimenpiteet merkityksettömiksi.

*M: Onks muuta mitää suunnitelmaa jatkoa ajatellen? Onks esimerkiks tällä hetkellä mitään suunnitelmaa, et mitä seuraavaks?*

*H8: Mun mielestä ei. Ja esimerkiks mul oli niinku niin sanotusti miinusprosentti päällä, elikä siis niinku sitä perustoimeentulotukee oli niinku sit tietty alennettu määrä ni seki sit vaan niinku lakkas et sit mää yhtäkkiä taas sain niinku sitä täyttä määrää. Ja mä en tiedä yhtään missä mennään ja minne ollaan menossa. Tai kyl mä tietysti ittestä sen tiedän et mihin mä oon menossa mut tota, sit ihan niist kuvioista et. ...*

Asiakkaalla ei ole selkeää kuvaa siitä, mikä tarkoitus toimenpiteellä oli ja mitä sen jälkeen tapahtuu. Asiakas vaikuttaa olevan melko ulkopuolinen omassa asiakkuudessaan eikä yhteistä suuntaa työskentelyssä ole sovittu. Ojaniemen ja Rantajärven (2010, 227) mukaan työntekijän ja asiakkaan kokemuksellinen tieto ja sen prosessointi yhteisesti voi jäädä puutteelliseksi. Silloin asiakkaan yksilöllisyys ja erityisyys voi jäädä huomiotta, jolloin myös yksilölliset tarpeet ja niihin suhteutetut ratkaisumahdollisuudet eivät tule esille. Heidän mukaansa tämä voi johtaa pahimmillaan tilanteeseen, jossa suunnitelma tavoitteineen on vain työntekijän suunnitelma. Asiakkaan osallistuminen työskentelyn suunnitteluun vaikuttaisikin tulkintani mukaan olevan

tärkeää myös asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Tavoitteiden asettamisessa on oltava varmuus siitä, että asiakas tietää, mitä häneltä odotetaan (emt., 237). Myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 7§) ohjaa suunnitelman tekemiseen yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Useat niistä asiakkaista, joiden kohdalla tavoitteesta ei oltu sovittu, toivat kuitenkin esiin haastattelussa oman tavoitteensa. Lisäksi he kertoivat käsityksiään siitä, mikä mahdollisesti olisi sosiaalityöntekijän tavoite toiminnalla. Sosiaalityöntekijän tavoitteen arveltiin olevan se, että asiakkaan asiakkuus sosiaalitoimistossa saadaan päättymään. Yksi asiakkaista jopa toivoi, että suunnitelma tehtäisiin, jotta saisi tietoa siitä, mitä työskentely on ja mikä on sen tarkoitus. Koska omia tavoitteitakin kerrottiin, voidaan ajatella, että asiakkailla on suunnitelmissa muuttaa nykyistä tilannettaan. Koska tavoitteista ei ole yhteisesti sovittu, on varmasti myös vaikeaa kuvaila sen vaikutuksia, sillä vaikuttavuuden on nähty merkitsevän juuri tavoitteiden ja tulosten välistä suhdetta ja sen selvittämiseksi tulisi tietää intervention tavoitteet, prosessit sekä tuotokset (Kettunen 2012, 147). Myös Ojaniemi ja Rantajärvi (2010, 237) toteavat, että selkeän tavoitteiden asettelun jälkeen prosessin seuranta helpottuu, jonka jälkeen on mahdollista myös arvioida paremmin työskentelyn vaikuttavuutta. Näin ollen ilman tietoa tavoitteista vaikuttavuutta on haasteellista kuvata.

## 8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni tarkoituksena oli kunnallisen aikuissosiaalityön asiakkailta tietoa keräämällä löytää vastauksia siihen, millä tavoin sosiaalityöntekijän tekemä työ on vastannut asiakkaiden tarpeisiin asiakkaan näkökulmasta ja mikä tästä näkökulmasta katsottuna on vaikuttavaa sosiaalityötä sekä mitä tästä vaikutuksesta kerrotaan. Tässä tutkimukseni viimeisessä luvussa teen yhteenvetoa tutkimukseni tuloksista esittäen olennaisimmat tulokset. Vastaan myös tiivistäen tutkimuskysymyksiini pohdiskellen samalla tuloksiani. Lisäksi tarkastelen tutkimusprosessia ja sen onnistumista rehellisesti pohdiskellen. Lopuksi pohdin tutkimukseni merkitystä ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

Tutkimukseni asiakkaat näyttäytyvät minulle ainutkertaisina, eikä haastatteluista välittynyt sellainen kuva, että kyseessä olisi yhdenkaltainen joukko. Yksin jo tämä tulos herätti pohtimaan standardimaisen kunnallisen palvelun mahdollisuuksista vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja sen myötä palvelun mahdollisuuksista vaikuttaa. Toisaalta taas työntekijällä on mahdollisuus erilaisten kohtaamisten (kts. esim. Juhila 2006) kautta vaikuttaa siihen, kuinka kunkin asiakkaan kohdalla hänen tarpeensa huomioidaan ja millaiseksi työskentely lopulta muodostuu. Tämä edellyttää kuitenkin, että kohtaaminen tapahtuu asiakkaan ja työntekijä välillä. Olennaiseksi työskentelyssä asiakkaan näkökulmasta näyttäytyikin yhteistyösuhde ja se, millaiseksi tämä suhde asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu asiakkaan näkökulmasta. Yhteistyösuhteen on myös muussa tutkimuksessa todettu olevan merkityksellinen tavoitteiden saavuttamisessa (esim. Järvinen 2015, 135).

Aikuissosiaalityö on tutkimukseni tulosten mukaan vastannut asiakkaiden tarpeisiin tarjoamalla jokaisen kohdalla viimesijaisen taloudellisen tuen ja elämän perusedellytykset. Asiakkaiden tarpeisiin vastattiin myös keskustelemalla, neuvoa antamalla, kannustamalla ja palveluun ohjaamalla. Myös muuton ja asunnon järjestäminen olivat konkreettisia asioita, joilla asiakkaan tarpeeseen vastattiin. Asiakkaat kokivat ymmärretyksi tulemisen tärkeänä, jonka voidaan ajatella tarkoittavan myös sitä, että työntekijä on ymmärtänyt asiakkaan tarpeet. Tutkimuksessa selvisi, että yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä näyttäytyi vähäisenä, jonka vuoksi todennäköisesti asiakkaan henkilökohtaiset ajantasaiset tarpeet eivät välity aina työntekijälle, eikä näitä tarpeita

säännöllisesti kartoiteta. Tarpeita ei voida luonnollisesti huomioida, mikäli niitä ei ensin tiedosteta. Asiakkaat esittivät haastatteluissa toiveita paremmasta ymmärryksestä ja henkilökohtaisen tilanteen huomioon ottamisesta. Asiakkailta oli siis toiveita työskentelyn asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi.

Tutkimustulosteni perusteella vaikuttavaa aikuissosiaalityötä ovat saatu taloudellinen avustus, joka on mahdollistanut asiakkaille tärkeitä hankintoja ja keskustelut, jotka ovat vastanneet asiakkaan tarpeeseen. Vaikuttavassa kohtaamisessa näytti olevan merkitystä myös sillä, kuinka työntekijä suhtautuu asiakkaan asiaan ja tuleeko asiakas ymmärretyksi. Asiakkaan näkökulmasta etenkin raha ja konkreettiset asiat, kuten muuton järjestäminen, neuvot ja palveluun ohjaaminen, vaikuttivat. Jos työskentelyn vaikuttavuutta ajatellaan koetun laadun näkökulmasta, niin työskentely näyttäytyy hyvinkin vaikuttavana. Tämä taas johtunee siitä, että asiakkailla oli tutkimustulosten perusteella vähän odotuksia sosiaalityötä kohtaan ja näin ollen asiakkaalla olevat vaatimukset on helposti täytetty. Haittavaikutuksia työskentelystä ei esiintynyt ja nollavaikutuksia jonkin verran. Suunnitelmallisuuden puutteen vuoksi asiakkaiden saattoi olla vaikeaa kuvata sellaisia vaikutuksia, jotka eivät näy konkreettisina asioina ja tulona heidän elämässään. Suunnitelman avulla olisi mahdollista seurata työskentelyn vaikutuksia ja tehdä niitä näkyväksi myös asiakkaalle. Vaikuttavuuden kuvaaminen ilman tietoa siitä, mitä työskentelyllä tavoitellaan, on varmasti vaikeaa.

Sosiaalityö vaikuttaa asiakkaiden elämiin hyvin yksilöllisesti. Sosiaalityöllä pystytään tutkimukseni mukaan vaikuttamaan asiakkaiden hengissä pysymiseen ja selviytymiseen. Vaikutus näyttäytyi myös avun saamisena kriisitilanteessa. Kokonaisvaltainen, pitkäaikainen ja suunnitelmallinen eteenpäin suuntautuva muutostyö asiakkaiden haastatteluissa jäi näkymättömiin. Samansuuntaisia tuloksia ovat saaneet myös Kulmala ym. (2003, 141) todetessaan, että asiakkaiden näkökulmasta asiakkuus ei etene pitkäjänteisenä tavoitteellisena muutosprosessina, vaan sisältää enemmän yksittäisiä tilanteisiin puuttumisia. Muutostyön ja siten eteenpäin vievien vaikutusten vähäisyyttä tutkimuksessani selittää asiakkaiden näkökulmasta työn vähäinen suunnitelmallisuus ja seuranta. Joidenkin asiakkaiden elämään sosiaalityö oli luonut toivoa ja auttanut suuntaamaan ajatuksia tulevaisuuteen. Asiakas, joka ei ollut tavannut sosiaalityöntekijäänsä suhtautui tulevaisuuteensa lohduttomasti. Tästä päätin,

että hänen kohdallaan sosiaalityöntekijän tekemättä jättämisillä on vaikutuksia hänen elämäänsä vähintäänkin tulevaisuuteen suhtautumisen osalta.

Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen on koettu vaikuttavan yhtenä välillisenä ja vähitellen elämänmuutosta vahvistavana tekijänä (Järvinen 2015, 204). Elämänmuutosta työskentelyssä voidaan siis vahvistaa vähitellen, jolloin merkittävä muutos vaatinee pitkän ajan työskentelyä. Asiakassuhteiden lyhytkestoisuus ja vähäiset kontaktit ovatkin todennäköisesti vaikuttaneet siihen, ettei sosiaalityöntekijällä ole asiakkaan näkökulmasta merkittävää vaikutusta hänen elämäänsä tai siihen, että sen aiheuttamista muutoksista elämäntilanteessa ei kerrota.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että asiakkaille sosiaalityöntekijän työnkuva oli muihin toimistolla työskenteleviin nähden epäselvä, eikä kaikki tieneet, miten sosiaalityöntekijään voi olla yhteydessä. Tämä on mielestäni merkittävä este vaikuttavan työskentelyn alkamiselle. Osaisimmeko esimerkiksi hakeutua lääkärin vastaanotolle, jos emme tietäisi, mitä lääkärin työhön kuuluu ja miten hänet tavoittaa? Ajattelen, että tiedon puutteen vuoksi monet ongelmat ehtivät pitkittyä ja asiakkaan tilanne huononee. Kun asiakas sitten viimeisessä hädässä ohjataan toimiston sisällä sosiaalityöntekijälle, voi asiakkaan tilanne olla jo hyvin monimutkainen. Mikäli asiakkaalla olisi alusta asti selkeä kuva sosiaalityöntekijän työnkuvasta, olisi hänellä mahdollisuus tämän tiedon ohjaamana olla sosiaalityöntekijään yhteydessä hänen apua tarvitessaan. Yhteydenpito asiakkaan sekä työntekijän välillä on aineistoni perusteella lähes kaikissa tapauksissa vähäistä ja asiakkaan vastuulla. Mikäli asiakas on itse tietoinen sosiaalityöstä ja aktiivinen ottamaan häneen yhteyttä, vuorovaikutukseen pääsemiseen näyttäisi olevan suurempi mahdollisuus. Voidaankin pohtia, onko yhteydenpito tai sen puute asiakkaan oma tietoinen valinta vai johtuuko se tietämättömyydestä. Aktiivisempi yhteydenpito työntekijän aloitteesta voisi olla suotavaa.

Vuorovaikutteinen yhteistyösuhde näyttäisi olevan oleellinen tekijä työskentelyssä. Tässä suhteessa sekä sosiaalityöntekijä että asiakas vaikuttavat siihen, millainen yhteistyösuhde muodostuu. Siten tutkimustulokseni tukevatkin luvussa 2.3 käsittelemieni Juhilan (2006) kumppanuussuhteen ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen tärkeää merkitystä sosiaalityössä myös asiakkaan kannalta. Kuten Järvinen (2015, 100–141) on todennut rikosseuraamusalalle

paikantuvassa tutkimuksessaan, molemmat osapuolet tulevat suhteeseen jostakin orientaatiosta käsin, joiden yhdistelmästä muotoutuu erilaisia yhteistyötiloja. Esimerkiksi velvoitetilassa asiakas noudattaa rangaistustaan velvoitteiden mukaisesti mutta ei sitoudu työskentelyyn tai paneudu ongelmien käsittelyyn. Velvoitetila on tulkintani mukaan läsnä myös kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Toimeentulotukea saadakseen asiakkaalle asetetaan tietynlaisia velvoitteita työskentelyyn esimerkiksi aktivointitoimenpiteiden osalta. Näin ollen näenkin mahdollisena, että aikuissosiaalityön asiakkuudessa voi muodostua Järvisen käsitteellistämä velvoitetila, jossa noudatetaan tuen saamiseksi minimivelvoitteita, mutta sitoutumista tai ongelmien käsittelyä ei synny. Tämä saattaa osaltaan selittää vähäistä suunnitelmallista muutokseen suuntautuvan työskentelyn esiintymistä haastatteluissa. Asiakas käy velvoitetusti tapaamisilla kun hänet kutsutaan, eli jonkinlainen yhteistyötila syntyy, mutta se ei välttämättä riitä muutoksen tavoitteluun. Velvoitetilassa riskinä on, että työskentely urautuu tietynlaiseksi, eikä muutoksen mahdollisuutta huomata (emt., 108). Työntekijän ja asiakkaan välille muodostunutta suhdetta olisikin siksi syytä tarkkailla työskentelyn aikana ja pyrkiä muuttamaan sitä tarpeen vaatiessa.

Lapissa tehdyssä vaikuttavuuden arvioinnin tutkimuksessa luotiin ohjelmateoria, jossa asiakkaan kannalta myönteisesti vaikuttavan sosiaalityön ajateltiin olevan muun muassa vuorovaikutuksellista, suunnitelmallista sekä asiakasta osallistavaa (Kemppainen ym. 2010, 25). Tässä tutkimuksessa olen tarkastellut vaikuttavuutta asiakkaan näkökulmasta ja voin tutkimustulosteni perusteella todeta, että vuorovaikutuksellinen ja asiakasta osallistava työtapa näyttäytyy vaikuttavana asiakkaan näkökulmasta. Suunnitelmallisuus työskentelyssä jäi niin vähäiseksi haastateltavien näkökulmasta, että tutkimustulokset eivät kerro sitä, millaisia vaikutuksia suunnitelmallisuuden avulla voitaisiin tavoittaa. Työn suunnitelmallisuuden puute on sinällään mielenkiintoinen tulos, sillä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 7§) kuitenkin velvoittaa pääsääntöisesti suunnitelman laatimiseen sosiaalihuoltoa toteutettaessa, ellei kyseessä ole tilapäinen neuvonta tai suunnitelman tekemisen katsota olevan ilmeisen tarpeetonta. Tämä suunnitelman laatiminen on kuitenkin ilmeisen helppo ohittaa, sillä asiakkaat eivät todennäköisesti osaa sitä oikeutenaan vaatia, koska eivät ole asiasta tietoisia.

Tutkimukseni tuloksia en pidä yleistettävissä olevina. Tutkimukseni toteutettiin yhden keskisuuren kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaita haastattelemalla. Kuten jo luvussa kaksi

totesin, aikuissosiaalityötä toteutetaan jokaisessa kunnassa hieman eri tavalla. Kyseisen kunnan tapa järjestää palvelu todennäköisimmin siis vaikuttaa siihen, millaista palvelun on mahdollista olla. Keskisuudessa kunnassa myös esimerkiksi asiakasmäärät yhtä sosiaalityöntekijää kohden saattavat olla huomattavastikin suuremmat kuin pienissä kunnissa. Tällöin mahdollisuus paneutuvampaan työskentelyyn asiakaskohtaisesti on vähäisempi. Myös sosiaalityöntekijän kohtaaminen ja yhteydenotto häneen voi olla helpompaa pienemmässä kunnassa. Monet tekijät siis vaikuttavat siihen, että tuloksia ei voi yleistää kuvaamaan koko Suomen aikuissosiaalityön vaikuttavuutta. Lisäksi on huomioitava, että todennäköisesti haastateltavien joukkoon ei lukeutunut kaikkein vaikeimmissa tilanteissa elävät asiakkaat. Tutkimukseen mukaan lähteminen vaati kuitenkin kirjeen lukemisen ja asiakkaan aloitteen olla minuun yhteydessä.

Tutkimuksessani nostan esille usein puuttuvaksi jäävää asiakkaan näkökulmaa suhteessa vaikuttavuuden teemaan. Vaikka tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä, kuten juuri edellisessä kappaleessa totesin, niin tutkimukseni valaisee kuitenkin erilaista näkökulmaa suhteessa aikuissosiaalityön vaikuttavuuteen. Sen avulla on mahdollista päästä taas hieman lähemmäksi tätä ilmiötä ja ymmärtää sitä asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaita haastatteleamalla koin saavani sellaista tärkeää tietoa sosiaalityöstä, mitä en muulla tavalla olisi pystynyt tavoittamaan. Tutkimustulosten avulla on mahdollista pohtia aikuissosiaalityön käytäntöjen kehittämistä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. On huomioitava, että tutkimuksessani työskentelyn vaikuttavuutta tarkasteltiin ainoastaan asiakkaan näkökulmasta ja työntekijän mukana olo tutkimuksessa olisi todennäköisesti tuottanut erilaisen tuloksen.

Huolenpitosuhde (Juhila 2006), jota käsittelen luvussa 2.3, näyttäisi aikuissosiaalityössä olevan läsnä, sillä kaikille haastateltaville on turvattu elämän perusedellytykset. Tästä tulisi sosiaalityössä pitää kiinni, mutta voidaan myös pohtia riittääkö ainoastaan huolenpito sellaisenaan kaikkien asiakkaiden kohdalla. Onko tavoitteena huolenpito vai muutostyö ja asiakkaan suuntaaminen itsenäiseen pärjäämiseen suunnitelmallisesti? Tutkimukseni herätti minut pohtimaan vastuuta aikuissosiaalityön asiakkaista. Lastensuojelutyössä vastuu on selkeämpi, sillä vastuu lapsista siirtyy asiakkuuden myötä sosiaalityöntekijälle. Lapsille on turvattava elinolosuhteet, jotka tukevat heidän kasvua ja kehitystä. Aikuissosiaalityössä asiakkaana on aikuisia, joiden ajatellaan olevan vastuussa itse itsestään. Sosiaalityöntekijällä ei

ole myöskään mahdollisuuksia rajoittaa aikuisasiakkaiden elämää ja puuttua niiden kulkuun samoin kuin lastensuojelussa. Minkälainen vastuu aikuissosiaalityön asiakkaista sitten on? Riittääkö hengissä pysymiseen tarjottava taloudellinen tuki ja asunnon järjestäminen? Missä kohden voidaan sanoa, että kaikki keinot on käytetty ja asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttamiseksi ja muutoksen tukemiseksi on tehty kaikki mahdollinen, mitä sosiaalityö voi tarjota? Kuka huolehtii siitä, että kukin asiakas saa lain mukaista laadultaan hyvää suunnitelmallista sosiaalipalvelua, jossa hänen toivomuksensa, etu ja mielipide sekä yksilölliset tarpeet huomioidaan? Selontekovelvollisuuden näkökulmasta on vaikea arvioida palvelun riittävyttä, kun ei tiedetä, mikä on palvelun tavoite kunkin asiakkaan kohdalla.

Tutkimustulokseni heijastelevat sosiaalityöntekijöiden työssä vallitsevaa kiireen ilmapiiriä. Paneutuvaan muutostyöskentelyyn vaikuttaa olevan vähän aikaa ja työssä keskitytään ennemminkin tilanteiden ylläpitämiseen. Kiireestä mahdollisesti seuraa myös se, ettei asiakkaita ehditä aktiivisesti tapaamaan ja seuraamaan heidän tilanteitaan. Siten asiakkaan ja työntekijän välille ei synny kohtaamisia ja rakennu suhdetta. Ilman työskentelysuhdetta asiakkaan tilanteeseen ei päästä yhteisesti luomaan muutosta. Lisäksi kiireisten kohtaamisten aiheuttamat mielikuvat asiakkaille, eli tapaamisten tahattomat vaikutukset, ovat asiakkaiden mielessä pitkään luoden negatiivisia käsityksiä sosiaalityöntekijästä. Sosiaalityötä tehtäessä olisi hyvä palauttaa mieleen yhteistyösuhteiden tärkeä rooli ja pyrittävä aktiivisesti luomaan sekä ylläpitämään näitä suhteita. Tutkimustulosten pohjalta voidaan näin kehittää aikuissosiaalityön käytäntöjä.

Sosiaalityöstä tutkimukseni opetti minulle paljon ja herätti ajatuksia aikuissosiaalityön kehittämiseen. Tutkimusta tehdessäni sain muistutuksen siitä, kuinka tärkeää asiakkaat on kohdata yksilöllisesti ja huomioida heidän henkilökohtainen tilanteensa. Kohtaamiseen tulisikin työskentelyssä erityisesti keskittyä työn suunnitelmallisuuden lisäksi. Sosiaalityöntekijän on tehtävä töitä sen eteen, ettei hänen roolinsa jäisi pelkäksi rahan jakajaksi. Hänen tulisi pyrkiä aktiivisesti tuomaan itseään ja ammattitaitoaan esille siten, että asiakkaat tulevat tietoisiksi sosiaalityöstä ja sen tarjoamista mahdollisuuksista elämänmuutoksessa. Työskentelyssä olisi tavoiteltava vuorovaikutteista ja yhteisen ymmärryksen sisältämää kohtaamista sekä työskentelyä yhdessä laaditun suunnitelman mukaisesti.

Tutkimusprosessini aikana olen ymmärtänyt, kuinka monimutkainen mutta samalla tärkeä vaikuttavuuden teema on sosiaalityön alueella. Tällaisella tutkimuksella vaikuttavuuden yhteyksiä on vaikea todentaa ja yhteyksistä toimenpiteiden ja vaikutusten välillä ei saada täyttä varmuutta. Vaikuttavuuden todentaminen vaatii systemaattisempia tarkastelutapoja, kuten esimerkiksi vaikuttavuuden arviointia sekä seuranta työskenntelyprosessin eri vaiheissa. Vaikuttavuuden tarkastelun katson kuitenkin ehdottoman tärkeäksi, sillä sen avulla voidaan paljastaa työskenntelyssä olevia merkittäviä työskenntelyä haittaavia tekijöitä sekä tekijöitä, joilla työskenntelyssä on merkitystä. Ajattelenkin, että laajalle levinnyt vaikuttavuuden käsite on tärkeä ja tarpeellinen myös sosiaalityössä. Sen tarkastelu tutkimuksessa ja osana arkista työtä antaa tärkeää tietoa työskenntelystä, jonka seurauksena sitä voidaan suunnata jatkossa toimivammaksi. Toivoisinkin, että sosiaalityöntekijät yhdessä asiakkaidensa kanssa uskaltautuisivat rohkeasti asettamaan oman työskenntelynsä tarkasteluun vaikuttavuuden näkökulmasta.

Tavoitteenani oli tutkia vaikuttavuutta asiakkaan tiedon kautta. Sitoumukseni tähän toisen tiedon hankkimiseen osoittautui sekä tutkimukseni haasteeksi että rikkaudeksi. Yksityiskohtainen, kokemuksellinen, paikantunut, ihmettelevä, paljastava ja pohdiskeleva toinen tieto (Hänninen ym. 2005, 4) on luonteeltaan sellaista, että sen esiin tuominen ja siihen tarttuminen on haasteellinen tehtävä. Toisen tiedon tavoittaminen ei ollutkaan yksinkertaista. Tutkimuksen teon jälkeen ymmärrän myös sen, miksi asiakkaiden näkökulma vaikuttavuuden arvioinnissa jää usein puuttumaan (kts. luku 3.6). Asiakkaita ei ole helppo saada osallistumaan tiedon tuottamiseen. Tämä saattaa johtua monestakin asiasta, kuten esimerkiksi siitä, etteivät he usko osallistumisensa vaikuttavan mihinkään ja siitä, että heille saattaa olla vierasta olla sellaisessa tiedon antajan roolissa. Koen tutkimusprosessini jälkeen erittäin tarpeellisena, että asiakkaita kannustetaan osallistumaan tutkimuksiin aikuissosiaalityötä koskien ja pidetään heidän osallistumistaan arvossa. Työskenntelyn tarkastelu asiakkaiden näkökulmasta paljasti mielestäni työskenntelystä sellaisia tärkeitä seikkoja, joita ei sellaisenaan muualta tarkastellen olisi saatu selville.

Aikuissosiaalityön asiakkaat osoittautui hyvin heterogeeniseksi ryhmäksi. Koska heidän mukaan saaminen oli melko hankalaa, en voinut valita haastatteluun asiakkaita, joilla olisi esimerkiksi vähintään vuoden kokemus sosiaalityöstä. Asiakkaiden kokemukset ja tilanteet olivatkin toisistaan poikkeavia. Jollain tavalla yhdenmukaisempaa joukkoa esimerkiksi asiakkuuden

keston suhteen, olisi voinut olla helpompi analysoida. Analysoidessani aineistoani huomasin, että olisin voinut esittää haastateltaville useita jatkokysymyksiä lisää ja houkutella asiakkaita puhumaan enemmän. Olin haastattelussa hieman liian varovainen ja tulkitsin nopeasti asiakkaasta, ettei hän halua kertoa asiasta enempää. Toiset asiakkaat taas puhuivat paljon, mutta myös aiheen ulkopuolelta. Jäin pohtimaan, olisiko minun pitänyt ennen haastattelua vielä selkeämmin orientoida asiakkaita aiheeseeni. Asiakkaiden haastattelu ei ollut helppo tehtävä kokemattomalle haastattelijalle. Jos tekisin haastattelut uudelleen, käyttäisin niiden tekemiseen enemmän aikaa ja mahdollisesti haastattelisin asiakkaita useampaan kertaan. Tällöin asiakkailla olisi mahdollisuus puhua enemmän henkilökohtaisista asioistaan, mutta myös tutkimukseen liittyvistä aiheista.

Jatkotutkimusaiheita tutkimuksen teon aikana ja sen jälkeen mieleeni tuli useita. Ajattelen, että aikuissosiaalityöhön tulisi kokonaisuudessaan suunnata enemmän kehittämistä ja tutkimusta. Tutkimukseni osoittaa, että asiakkaalla olevan tiedon mukaan ottaminen voi tuoda tärkeän lisän tutkimukseen ja siten voidaan tavoittaa merkityksellisiä asioita suhteessa työskentelyyn. Tutkimukseni myös osoittaa, että vaikuttavuuden arviointi ja sen kehittäminen kyseisellä sosiaalityön alueella on tarpeellista. Mielenkiintoista olisi kehittää esimerkiksi paikallisia vaikuttavuuden arvioinnin malleja aikuissosiaalityöhön tutkimuksen avulla yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Näitä malleja voisi käyttää myös yhteisesti tehtävään käytännön työn tapauskohtaiseen kehittämiseen ja suunnitteluun. Lisäksi aikuissosiaalityön toimistossa muodostuvia asiakas-työntekijä -suhteita olisi mielenkiintoista tarkastella dialogisen arvioinnin keinoin, jossa myös asiakas on mukana, kuten Järvinen (2015) on tutkimuksessaan tehnyt.

Lopuksi haluan osoittaa kiitollisuuteni tutkimukseen osallistuneille asiakkaille, jotka jakoivat usein piiloon jäävän näkökulman aikuissosiaalityötä koskien. Muutamit haastateltavista kertoivat, että halusivat osallistua ja siten auttaa minua opinnäytetyöni valmistumisessa. Heidän avullaan sain opinnäytetyöni tehtyä ja sain myös ammatillisessa mielessä tärkeää tietoa sosiaalityöstä.

## LÄHTEET

Aaltio, Iris & Puusa, Anu (2011) Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Tampere: Johtamistaidon opisto, 153–166.

Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko (2005) Tuomariksi houkuteltu tiede. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 52–75.

Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna (2012) Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 27/2012. Helsinki: Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos.

Borg, Pekka (2011) Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8/2011.  
[http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA\\_Files/downloads/Aikuissosiaalityo\\_toimeentulotuki/Aikuissosiaality%C3%B6n\\_raportti\\_2011.PDF](http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_Files/downloads/Aikuissosiaalityo_toimeentulotuki/Aikuissosiaality%C3%B6n_raportti_2011.PDF). Viitattu 1.4.2015.

Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto (2007) Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.

Dahler-Larsen, Peter (2004) Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. Menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes.

Duyvendak, Jan Willem & Hoijtink, Marc & Tonkens, Even (2009) Post-Patient Perspectives, User-based Logics and the Never Ending Inequality between Users and Professionals. Teoksessa Hans-Uwe Otto. Andreas Polutta & Holger Ziegler (toim.) Evidence-Based Practice:

Modernising the Knowledge Base of Social Work? Leverkusen Opladen: Barbara Budrich Publishers, 31–45.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2001) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Glynn, John (1993) Public Sector Financial Control and Accounting. Second Edition. Oxford: Blackwell Business.

HE Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi 2014. HE 164/2014. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164.pdf>. Viitattu 5.2.2014.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2009) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, Juha (1987) Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus sosiaalitutkimuksen ”käsiyötaitoon”. Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet. Tilastot ja selvitykset 2/1987. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) (2005) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes.

Jalava, Urpo & Virtanen, Petri (1996) Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2003) Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Mirja Satka & Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 149–169.

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

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

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

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

Juhila, Kirsi (2008b) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82–108.

Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17 (4), 296–312.

Järvinen, Minna-Kaisa (2007) Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.

Järvinen, Minna-Kaisa (2015) Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Karjalainen, Jouko (2005) Sivutietoa. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti. Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 319–335.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–181.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2010) Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 247–276.

Kemppainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu (2010) Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 32. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Kettunen, Pekka (2012) Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arviointi. Teoksessa Sakari Hänninen & Maijaliisa Junnila (toim.) Vaikuttavatko politiikkatoimet? Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 146–150.

Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (toim.) (2013) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 8/2013. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos.

Kivipelto, Minna & Karjalainen, Pekka (2012) Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista. Teoksessa Sakari Hänninen & Maijaliisa Junnila (toim.) Vaikuttavatko politiikkatoimet? Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 151–158.

Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula (2013) Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. Yhteiskuntapolitiikka 78(2013):3, 313–321.

Kivipelto, Minna (2008) Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakesin työpapereita 17 / 2008. Helsinki: Stakes.

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

Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Lumijärvi, Ismo (1999) Tasapainotetun mittariston malli ja kunta-alan tuloksellisuusarviointi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Meklin, Pentti (2001) Tavoitteiden saavuttamisen arviointi kuntataloudessa. Teoksessa Arvo Myllymäki & Jarmo Vakkuri (toim.) Tulos, normi, tilivelvollisuus. Tampere: Tampere University Press, 91–117.

Ojaniemi, Pekka & Rantajärvi, Kaisa-Maria (2010) Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 219–244.

Paasio, Petteri (2003) Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Stakesin työpapereita 3/2003. Helsinki: Stakes.

Payne, Malcolm (2005) Modern Social Work Theory. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) (2012a) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (2012b) Vaikuttavuus on monta. Teoksessa Mirja Satka & Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 347–352.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pohjola, Anneli (2012a) Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 9–15.

Pohjola, Anneli (2012b) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19–42.

Pääministeri Alexander Stubbin hallituksen ohjelma. 24.6.2014.

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

Rajavaara, Marketta (2006) Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rostila, Ilmari & Vinnurva, Jukka (2013) Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysmittainen professionaalisuus. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 196–218.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä.

Saikkonen, Paula & Kivipelto, Minna (2012) Tiedontuotannon mahdollisuudet sosiaalipalveluissa. Janus 20 (3), 286–294.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (2003) Vaikuttamisen vaihtuvat tulkinnat. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 7–29.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2012) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

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

Talentia (2013) Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Toimeentulotuen käsittelyn siirto Kelalle (2014) Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://www.stm.fi/vireilla/toimeentulotuen-kasittelyn-siirto-kelalle>. Viitattu 27.11.2014.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Törrönen, Jukka (2005) Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huonosuorituksen tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 15–37.

Vedung, Evert (2004) Public Policy and Program Evaluation. New Brunswick: Transaction Publishers.

Vuorela, Terho (1997) Arvioinnin tilaajan opas. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

## LIITE 1

### KIRJE HAASTATELTAVILLE

Hei!

Nimeni on Marjo Karhunsaaari ja opiskelen sosiaalityötä Tampereen yliopiston Porin yksikössä. Teen pro gradu -tutkielmaa kunnallisen aikuissosiaalityön vaikuttavuuteen liittyen. Tutkimuksessani pyrin selvittämään millaisena aikuissosiaalityön toimistolla työtään tekevän sosiaalityöntekijän työn vaikuttavuus näyttäytyy asiakkaalle ja mikä on vaikuttavaa sosiaalityötä asiakkaan näkökulmasta.

**Haluaisin haastatella juuri sinua ja kuulla kokemuksiasi sosiaalityöntekijän tekemästä aikuissosiaalityöstä.** Kokemuksesi on ehdottoman tärkeä ja sinun avullasi voidaan saada tarpeellista tietoa aikuissosiaalityön kehittämiseksi. Haastattelussa ei ole oikeita tai vääriä vastauksia. Haastattelussa voit puhua luottamuksellisesti kokemuksistasi minulle. En tule kertomaan kenellekään osallistumisestasi. Nimeäsi tai henkilötietojasi ei luovuteta eteenpäin eivätkä ne tule esille missään tutkimuksen teon vaiheessa tai raportoinnissa.

Haastatteluun osallistuvia haetaan helmikuun loppuun saakka tai siihen saakka kun noin kahdeksan haastateltavan kanssa on sovittu haastattelu-aika. Haastattelut suoritetaan tammi-helmikuussa 2015. Haastattelu kestää arviolta noin tunnin ja haastattelupaikka on sovittavissa. Haastatteluun osallistuville tarjoan kahvia ja pientä makeaa tai suolaista. **Kaikkien haastatteluun osallistuneiden kesken arvotaan 50 € arvoinen S-ryhmän lahjakortti.**

Mikäli olet halukas osallistumaan haastatteluun tai sinulla on jotakin kysyttävää tutkimuksestani, ole rohkeasti yhteydessä. **Minut tavoitat tekstiviestillä, soittamalla tai sähköpostia lähettämällä.** Voit myös ilmoittaa halukkuudestasi osallistua aikuissosiaalityön toimiston työntekijälle. Tällöin työntekijä voi välittää tiedon halukkuudestasi minulle ja antaa minulle puhelinnumeron, josta sinut tavoitan.

Kun olen saanut tiedon halukkuudestasi osallistua, olen sinuun yhteydessä.

Ystävällisin terveisin

Marjo Karhunsaaari puh. xxx-xxxxxx karhunsaaari.marjo.o@student.uta.fi

## LIITE 2

### SUOSTUMUSLOMAKE HAASTATELTAVILLE

Suostun osallistumaan Marjo Karhunsaaressa sosiaalityön Pro gradu – tutkimukseen liittyvään haastatteluun. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää aikuissosiaalityön vaikuttavuutta asiakkaan näkökulmasta ja sitä, miten aikuissosiaalityön on vastannut asiakkaan tarpeisiin.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Minulle on annettu mahdollisuus kysyä tutkimuksesta ennen haastattelua.

Suostun osallistumaan nauhoitettavaan haastatteluun, jossa kerron omakohtaisia kokemuksia ja mielipiteitä ennalta annettujen haastatteluteemojen pohjalta. Suostun siihen, että haastattelussa antamani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Olen tietoinen myös siitä, että henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa. Keskeyttämistä ei tarvitse perustella eikä se vaikuta asiakassuhteeseeni.

Päiväys

Suostun osallistumaan tutkimukseen

---

Osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys

## LIITE 3

### TEEMAHAASTATTELURUNKO

#### **Taustatiedot ja nykyinen elämäntilanne**

- ikä
- perhetilanne/sosiaaliset suhteet
- asuminen/hyvinvointi/toimeentulo
- nykyinen elämäntilanne

#### **Asiakkuus ja asiakkuuden tausta**

- odotukset/käsitykset asiakkuuden alussa
- millainen elämäntilanne ennen nykyistä asiakkuutta/asiakkuuden alussa
- asiakkuuden kesto/aiemmat asiakkuudet

#### **Tavoite ja suunnitelma**

- työskentelyn kohteena olleet asiat
- millaisia tavoitteita
- mistä muodostunut
- miten sovittu
- henkilökohtaisten tarpeiden ja tilanteen huomioiminen tavoitteiden luomisessa
- oman henkilökohtaisen näkemyksen huomioiminen suunnitelman luomisessa
- suunnitelmallisuus/tavoitteet työskentelyn aikana

#### **Kokemus aikuissosiaalityöstä ja työskentelyn tarkastelu**

- kuvaile, mitä aikuissosiaalityö on kohdallasi ollut?
- mitä tavoitteen saavuttamiseksi on tehty
- kerro työskentelyyn liittyvistä kokemuksistasi
- kuvaile sinun ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutusta? millaiseksi koet vuorovaikutuksen, suhteen ja yhteydenpidon?
- mitä ajattelet palvelun riittävydestä?
- kuvaile palvelun määrää ja laatua
- oletko ollut tyytyväinen palveluun? miksi? miksi et? miten perustelet?
- onko jotakin sosiaalityöntekijän tekemästä työstä jäänyt erityisesti mieleen? miksi? kerro tilanteesta?
- mitä työskentely on merkinnyt sinulle?

#### **Kokemus muutoksesta**

- millä tavoin elämäntilanne on muuttunut työskentelyn aikana?
- onko muuttunut?
- millä tavalla ja mitä työskentely on muuttanut elämässäsi?
- millaisia asioita työskentely on tuonut elämääsi?
- mitkä asiat ovat muuttuneet työskentelyn johdosta?
- mihin asioihin olet saanut hyödyllistä apua ja tukea?
- oletko saanut tarvitsemaasi apua, millaista? mikä juuri sinua on auttanut?
- mitä seurauksia työskentelyllä on ollut?
- onko vastannut palveluntarpeeseen?

- hyödyn/haitan saaminen
- muutokset elämän eri osa-alueilla
- palveluihin ohjaaminen
- tuleeko mieleen vielä jotain muita asioita/muutoksia tilanteessasi
- kuvaile sosiaalityöntekijän roolia muutoksessa

### **Nykytilanne ja tulevaisuus**

- odotusten ja tavoitteiden täyttyminen: miltä osin täyttyneet? miksi?
- mitä työskentelyssä pitäisi muuttua, että tilanteesi muuttuisi paremmaksi: mitä vielä odostat? missä on onnistuttu tai epäonnistuttu?
- tavoitteet tällä hetkellä työskentelyssä
- miten niihin on vastattu
- miten sinua on autettu juuri nyt nykyisten tavoitteiden saavuttamiseksi
- mitä ajattelet avun saannista tästä eteenpäin
- millainen tilanteesi olisi, jos sosiaalityötä ei olisi ollut?
- tuleeko vielä mieleen jotain, mitä haluat sanoa aiheeseen liittyen