

*”Jokasen nimen takana on joku tarina ja elämä ja
joku tyyppi”*

Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus aikuissosiaalityön
vaikuttavuudesta

Anni Korpela, 0307907
Pro gradu
Syksy 2015
Sosiaalityön oppiaine
Lapin yliopisto

TIIVISTELMÄ

Lapin yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityö

KORPELA, ANNI: *”Jokasen nimen takana on joku tarina ja elämä ja joku tyyppi”* -
Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus aikuissosiaalityön vaikuttavuudesta.
Pro gradu -tutkielma, 75 s., 6 liites.
Ohjaajat: Sanna Väyrynen, Timo Harrikari, Johanna Hurtig
Kesäkuu 2015

Tämän pro gradu-tutkielman aiheena ovat aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaiden kokemukset sosiaalityön vaikuttavuudesta. Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esille vaikuttavuutta sosiaalityön kontekstissa. Vaikuttavuus on mielenkiintoinen ja moniulotteinen käsite, jota tarkastelen tutkimuskirjallisuuden ja haastateltavien sosiaalityön asiakkaiden kokemusten kautta. Diskurssi vaikuttavuudesta on lisääntynyt yhteiskuntamme vallitsevan tuloksellisuuden, tehokkuusajattelun ja uusmanagerististen toimintatapojen myötä. Sosiaalityössä vaikuttavuus voidaan määritellä sosiaalityön kykynä vastata asiakkaan tarpeisiin ja asiakkaan kanssa asetettuihin tavoitteisiin. Vaikuttavuusarvioinnissa pyritään osoittamaan, saadaanko sosiaalityöllä aikaan haluttuja muutoksia ja tavoitteita.

Vaikuttavuuteen ja sosiaalityöhön liittyvä käsitteellinen tarkastelu luovat pohjaa tutkimuksen teorialle ja metodologialle. Tutkimuksen teoreettis-metodologiset ratkaisut pohjaavat fenomenologis-hermeneuttiseen lähestymistapaan. Tutkimuksen keskiössä on asiakkaiden vaikuttavuuden kokemusten ymmärtäminen. Sosiaalityössä asiakasnäkökulma on vaikuttavuustutkimuksissa jäänyt hyvin vähäiseksi. Tutkimuksen eettiset periaatteet ja lähtökohdat ohjaavat tarkastelemaan erityisesti aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkuutta. Tutkimuksen kohteena ovat yli vuoden aikuissosiaalityön asiakkaina olleet henkilöt. Tutkimusaineisto koostuu puolistrukturoiduista teemaahaastatteluilta. Yksilöhaastattelut tehtiin maaliskokuussa 2015. Haastateltavat ovat erään pääkaupunkiseudun sosiaalitoimiston asiakkaita. Aineiston analyysi rakentuu fenomenologiseen viitekehyykseen, jonka avulla on mahdollista tuoda esille asiakkaiden kokemukset.

Vaikuttavuus osoittautui vaikeaksi käsitteeksi haastateltaville. Merkitysten ja vaikutusten kautta aineistosta on löydettävissä asioita, jotka ovat tulkittavissa sosiaalityön vaikuttaviksi tekijöiksi haastateltavien elämässä. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijää useammin tavanneet asiakkaat kokivat sosiaalityön olleen vaikuttavaa. Aineiston perusteella rahalla on ollut merkitystä haastateltavien sosiaalityön asiakkuudessa, mutta raha ei ollut asia, jolla perusteltiin vaikuttavuutta. Tutkimustuloksissa nousee esille asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen vuorovaikutuksen, kohtaamisen ja luottamuksen merkitys.

Avainsanat: vaikuttavuus, aikuissosiaalityö, asiakkaan kokemus, pitkäaikaisasiakkuus, fenomenologis-hermeneuttisuus

SUMMARY

The University of Lapland
Faculty of Social Sciences
Social work

KORPELA, ANNI: *"Behind every name there is a story and a life and some person"* – A phenomenological hermeneutical study of effectiveness of adult social work.
Master's Thesis, 75 pages, 6 appendix pages
Supervisors: Sanna Väyrynen, Timo Harrikari, Johanna Hurtig
June 2015

The subject of this master's thesis is long-term clients' experiences of effectiveness of social work. The aim of this study is to bring out effectiveness in the context of social work. Effectiveness is a very interesting and multidimensional concept that is examined here through research literature and interviewees' experiences. The discourse of effectiveness has increased with the prevailing profitability, efficiency thinking and the new managerialism of our society. In social work, effectiveness can be defined as a capability to answer to a client's needs and targets that are set together. In effectiveness evaluation, the aspiration is to determine whether or not the desired changes and goals have been achieved.

By dissecting the concepts of effectiveness and social work, the study creates a template for theory and methodology that follows. The theoretical and methodological solutions come from a phenomenological hermeneutic approach. The focus of the study is to understand the clients' experiences of effectiveness. In social work, researching effectiveness from the perspective of the client has been exiguous. The premise and the ethical principles of this study direct the examination specifically towards the long-term customership of adult social work. The subjects of this research are those clients of adult social work that have had a customership for over a year. The research material consists of half-structured theme interviews, which were conducted during the time period spanning from March to May in 2015. The interviewees are clients of a social service office in the Helsinki Metropolitan Area. The analysis of the data is built in phenomenological frames, which makes it possible to bring out the experiences of the clients.

The concept of effectiveness of social work was difficult for the interviewees. Through meanings and effects in peoples' experiences, it is possible to find things that can be interpreted as effective factors of social work in the lives of the interviewees. According to the study, the clients that had met the social worker more often experienced social work as effective. Based on the data, money had its role in the customership, but it did not come up as a factor in the assessment of effectiveness. In the results, we can see that the relationship, interaction and trust between a social worker and a client is very significant in clients' experiences.

Key words: effectiveness, adult social work, the client experience, long-term customership, phenomenological hermeneutical

Sisällys

1 Johdanto	2
2 TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLINEN TAUSTOITUS	5
Sosiaalityö ja vaikuttavuus	5
2.1 Mitä on aikuissosiaalityö?	6
2.2 Aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakas?	8
2.3 Vaikutuksista vaikuttavuuteen	10
2.4 Vaikuttavuuden mittaaminen	13
2.5 Vaikuttavuuden tutkimus ja sen haasteet sosiaalityössä	14
2.6 Arviointitutkimuksesta	21
3 TUTKIMUKSEN TEOREETTIS-METODOLOGISET RATKAISUT	25
3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	25
3.2 Tutkimuksen fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa	25
3.3 Kokemuksen tutkiminen	29
3.4 Asiakasnäkökulma	30
3.5 Tutkimusasetelma	33
3.6 Haastattelu aineistonhankintamenetelmänä	34
3.7 Tutkimuksen eettisyys	37
3.7.1. Eettisenä tutkijana	40
4 HAASTATELTAVIEN KOKEMUKSET SOSIAALITYÖSTÄ	43
4.1 Haastateltavien taustoitus	43
4.2 Kokemukset ja ajatukset sosiaalityöstä	49
4.2.1 Jos en olisi ollut sosiaalityön asiakas	50
4.3 Talouden ja toimeentulon merkitykset	51
4.4 Sosiaalityöntekijän rooli ja merkitys	55
5 VAIKUTTAVUUS	59
5.1 Haastateltavien kokemukset ja käsitykset vaikuttavuudesta	59
5.2 Miten aikuissosiaalityö voisi olla vaikuttavampaa?	62
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	68
LÄHTEET	75
LIITTEET	81
Liite 1	81
Liite 2	82
Liite 3	84

1 Johdanto

Pro graduni aiheen valitsemisessa olen kokenut tuskaisia hetkiä – olen ollut epätoivoinen ja epävarma, kun tutkimustyöni aihe on vaihtunut jatkuvasti monenlaisten syiden takia. Koko syksynä 2013 en saanut aikaan kuin erilaisia ideapapereita ja suunnitelmia, jotka eivät loppujen lopuksi johtaneet mihinkään. Aiheen rajausta hankaloitti, etten tiennyt, mitä oikeasti haluaisin tutkia, ja mihin aiheeseen haluan perehtyä syvällisesti. Kandidaatin työ ei kantanut graduun, ja halusin keksiä aiheen, johon jaksan paneutua pitkäjänteisesti.

Lähtökohtana tutkimuksen tekemisessä minulla oli kiinnostus saada tietoa sosiaalityön asiakkailta. Mikä on asiakkaan kokemus? Opiskellessa olen usein miettinyt, mitä merkitystä työlläni tulee olemaan, kun valmistun sosiaalityöntekijäksi. Pystynkö työlläni vaikuttamaan asioihin? Onko työlläni merkitystä, ja jos on, kenelle? Oman työn arvostuksen, merkityksen ja vaikuttavuuden pohdinnasta syntyi idea lähteä tutkimaan aikuissosiaalityön vaikuttavuutta.

Pro gradussani tutkin, mikä on pitkäaikaisasiakkaan kokemus aikuissosiaalityön vaikuttavuudesta. Vaikuttavuutta arvioin ja tarkastelen asiakkaan näkökulmasta. Valitsin tutkittavakseni pitkäaikaiset asiakkaat, sillä hypoteesini on, että sosiaalityö ei ole riittävän vaikuttavaa tai sen tarjoama tuki ei ole ollut riittävää, jos asiakkuus on jatkunut pitkään. Sosiaalityön asiakkuuden pituudesta keskusteltaessa voidaan toisaalta pohtia mikä on sosiaalityön tarkoitus. Onko sosiaalityön ideana auttaa nopeasti ja tehokkaasti ”asiakas omille jaloilleen”, vai voidaanko pidempään, jopa vuosia yhtämittaisesti jatkuva asiakkuus nähdä hyväksyttävänä, normaalina tai vaikka tarpeellisena asiana, kuten esimerkiksi jonkun vaateliikkeen kanta-asiakkuus?

Vaikuttavuudesta ei ole opinnoissa puhuttu paljoa, mutta tuntuu, että puhe vaikuttavuudesta on läsnä yhä enenevässä määrin. Vaikuttavuus on sanana ja käsitteenä yleistynyt, mutta on määritelmältään usein epämääräinen. Sosiaalityön vaikuttavuutta on tutkittu vain vähän, joten on tärkeää tehdä lisätutkimusta aiheesta. Tehdyt vaikuttavuustutkimukset liittyvät lähinnä sosiaalipoliittisiin kysymyksiin. Erityisesti kansainväliset vaikuttavuustutkimukset ovat painottuneet kustannusvaikuttavuuden arviointiin sekä eri-

laisten menetelmien, kuten tapauskohtaisen arviointimenetelmän vaikuttavuuden arviointiin. (esim. Fischer 1979, Cnaan & Kang 2011, Mullen & Shuluk 2010, ks. myös Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 27.) Suomessa vaikuttavuustutkimukset ovat liittyneet lähinnä esimerkiksi nuorten tai pitkäaikaistyöttömien työllistämisen- ja aktivointipalveluihin (esim. Sjöblom 2000, Ulfves ym., 2010) ja viimeisimpinä vuosikymmeninä myös taloudellisen vaikuttavuuden arviointiin. (esim. Sefton ym. 2004, Ulfves ym. 2010).

Olenlaisin käsite työssäni on vaikuttavuus. Etsin tutkielmassani vastauksia siihen, mitä vaikuttavuus tänä päivänä tarkoittaa sosiaalityön kontekstissa. Muita keskeisiä käsitteitä ovat aikuissosiaalityö ja asiakkaan kokemus. Ydinkysymyksiä tutkimuksessani ovat: Kokeeko asiakas, että sosiaalityö on hänen kannaltaan vaikuttavaa? Millä tavoin sosiaalityö koetaan vaikuttavaksi? Näitä kysymyksiä kuljetan ikään kuin punaisena lankana läpi tutkimuksen - arvioiden, pohtien ja tutkimustuloksia analysoiden. Tarkoitukseni on löytää asiakkaiden kokemuksista tekijöitä, jotka kertovat, mitkä tekevät tai eivät tee sosiaalityöstä vaikuttavaa.

Sosiaalityön vaikuttavuuden tutkimus kiinnostaa myös laajemmassa mittakaavassa. Tutkimuksessani pohdin miten, mistä näkökulmasta ja millaisella lähestymistavalla vaikuttavuutta voidaan sosiaalityössä tutkia ja mitata. Menetelmien, mittareiden ja erilaisien näkökulmien analysointi tuo esille vaikuttavuus-teeman moniulotteisuutta. Vaikuttavuustutkimuksiin liitetyt ulkokohtaiset mittarit kertovat lähinnä toimeentulotukiasiakkuuden tai työttömyyden kestoista, eivätkä tuo esille sosiaalityön inhimillistä luonnetta. Sisäisillä mittareilla pyritään saamaan tietoa esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteiden muutoksista ja tekijöistä, jotka vaikuttavat muutoksiin. Sosiaalityön vaikuttavuuden tutkimuksessa on tarve kehittää erilaisia ja uusia mittareita. (Kivipelto & Korteniemi ym. 2012).

Perehdyn tutkimuksessani vaikuttavuuden mittaamisen mahdollisuuksiin ja hyödyntämiseen aikuissosiaalityössä. Hypoteesini on, että vaikuttavuuden mittaamisen kautta pystytään parantamaan aikuissosiaalityön työmenetelmiä ja näin ollen työn tuloksia. Tutkimustehtävänäni on saada sosiaalityön asiakkaiden ääni esille, koska asiakasnäkökulma on vaikuttavuustutkimuksissa hyvin pieni. Haastatteluaineiston perusteella selvitan sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuudesta. Tutkimuksessa-

ni haluan myös selvittää, kokeeko asiakas pitkän asiakkuutensa ongelmallisena tai vaikuttaako se hänen kokemukseensa sosiaalityön vaikuttavuudesta.

Tutkimuskysymyksiäni ovat:

1. Mitkä asiat sosiaalityössä ovat olleet merkityksellisiä aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaille?
2. Millä tavalla aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakas kokee vaikuttavuuden?
3. Millä tavoin aikuissosiaalityö voisi olla vaikuttavaa?

Vaikuttavuuden arviointiin liittyy eettistä problematiikkaa, kun mietitään, mitkä ovat vaikuttavuuden tavoitteet sosiaalityössä. Yhteiskunnassamme on paineita vaikuttavuuden mittaamiseen, ja siihen liittyy myös eettisiä haasteita. Kertooko tarve vaikuttavuuden mittaamisesta ajastamme, jossa korostetaan tehokkuusajattelua? Voidaanko vaikuttavuutta edes mitata yksittäisen asiakkaan kohdalla sosiaalityön kontekstissa? Mitkä ovat vaikuttavuuden tuloksia aikuissosiaalityössä ja kuka tulokset määrittää?

Toisessa luvussa taustoitan ja avaan tutkimuksessa olevia tärkeitä käsitteitä. Avaan aikuissosiaalityön ja vaikuttavuuden käsitteitä ja kerron mitä tarkoitan pitkäaikaisasiakkuudella. Tarkastelen vaikuttavuutta sosiaalityön kontekstissa ja tuon erilaisten tutkimusten kautta esille, mitä ovat vaikuttavuuden arviointi ja mitä ovat vaikuttavuuden mittarit tänä päivänä. Toisessa luvussa myös kerron, millä tavoin vaikuttavuutta on tutkittu sosiaalityön kontekstissa. Kolmannessa luvussa käsittelen tutkimuksen teoreettis-metodologisia ratkaisuja. Tutkimukseni teemahaastattelut perustuvat fenomenologis-hermeneuttiseen lähestymistapaan, jossa kokemuksen tutkiminen on keskiössä. Kolmannessa luvussa tuon esille asiakasnäkökulmaa ja asiakkaan kokemusta. Selvitän samassa luvussa myös tutkimukseni eettisiä valintoja ja merkityksiä ja selitän tutkimustehtävääni. Neljännessä luvussa esittelen haastateltavieni taustat ja analysoin haastateltavien kokemuksia. Tarkastelen aineistoani fenomenologisesta viitekehystä. Viidennessä luvussa analysoin vaikuttavuutta. Avaan asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön vaikuttavuudesta ja kerron, miten aikuissosiaalityö voisi olla vaikuttavampaa haastateltavien mukaan. Kuudennessa eli viimeisessä luvussa kokoan johtopäätökset ja pohdin kokemuksiani tutkimuksen teosta eri vaiheineen.

2 TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLINEN TAUSTOITUS

Sosiaalityö ja vaikuttavuus

Puhe vaikuttavuudesta on lisääntynyt, ja se liitetään usein tehokkuus- ja tuloksellisuusajatteluun. (Pohjola 2001, 190). Sosiaalityössä vaikuttavuusdiskursseissa on selvästi nostettu esiin diskurssi kustannusvaikuttavuudesta, jota sosiaalityön kontekstissa onkin tutkittu jonkin verran. (mm. Cnaan & Kang 2011, Cnaan & McLaughlin 2011, Lääperi & Närhi ym. 2010, Ulfves 2010, Mullen & Shuluk 2010, Cheetham & Fuller ym. 1992, Sjöblom 2000.) Vaikuttavuus-sanan ilmestyminen on kuin yhteiskunnassa vallitseva diskurssi syrjäytymisestä: se on osa yhteiskunnallista hallintaa. (Pohjola 2001, 190). Maailmalla sosiaalityön kontekstissa vaikuttavuusdiskurssi nousi pinnalle jo 1970-luvun lopussa, eli paljon aikaisemmin kuin Suomessa. (esim. Fischer, Joel 1978.) Syrjäytymistä tutkinut Anneli Pohjola sanoo toisinaan tuntevansa, että koko syrjäytymisen diskurssi olisi lopetettava, koska se ruokkii ongelmapuhetta, leimaavaa ajattelua ja kohderyhmään liittyvää yleistämistä. (Pohjola 2001, 202.) Onko vaikuttavuusdiskursseille tapahtumassa samantapainen ilmiö? Kasvaako paine vaikuttavuuden mittaamisesta, ja palvelut, joiden vaikuttavuus mitataan heikoksi, leimaantuvat?

Pekka Borgin ja Pertti Korteniemen (2008) mukaan Suomessa puhutaan paljon enemmän sosiaalipalvelujen vaikuttavuudesta kuin tuotetaan tietoa vaikuttavuudesta, tehdään vaikuttavuuteen liittyvää seuranta-asiakastyössä, tai hyödynnetään vaikuttavuustietoa. Jos näin on, miksi? Petteri Paasion (2003, 23) mukaan yhteiskunnassamme vaikuttavuus tai sen puute määrittää viimekädessä palvelun arvon tai intervention. Hän arvostelee rankasti yleisen ymmärryksen vaikuttavuudesta olevan ”äärimmäisen vinoutunutta ja yksipuolista” (mt., 23). Näin sanoen Paasio määrittää sosiaalialan lähitulevaisuuden suurimmaksi haasteeksi ymmärtää, mistä vaikuttavuudessa on oikein kysymys. (mt., 23.)

2.1 Mitä on aikuissosiaalityö?

Tutkimukseni kohdistuu sosiaalityön aikuisiin, yli 18-vuotiaisiin asiakkaisiin, jotka ovat olleet sosiaalityöntekijän asiakkaina yli vuoden verran. Aikuissosiaalityötä määritelläkseeni avaan ensin sosiaalityön määritelmää. Sosiaalihuoltolaissa sanotaan, että sosiaalityö on erilaisia tukitoimia, kuten sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa neuvontaa, ohjausta ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä. Sosiaalityöllä tarkoitetaan myös yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta ylläpitäviä ja edistäviä tukitoimia. (SHL 1982/710, 18§.) Erityisesti kunnallisella puolella sosiaalityössä toteutetaan niin sanottua elämänkaarimallia, jossa sosiaalityö on jaettu eri yksiköihin eri-ikäisille. (ks. Juhila 2008C, 83). Aikuisuuteen liittyy kulttuurisamme ja yhteiskunnassamme erilaisia rooliodotuksia, normeja ja oletuksia. Ikä kategorisoi meitä tiettyihin sosiaalisiin ja kulttuurisiin lokeroihin. (mt., 82.)

Aikuissosiaalityö on tehtäväalueena ja käsitteenä melko uusi, vaikka heikossa tilanteessa olevien aikuisten parissa tehtyä työtä on ollut ammatillisen sosiaalityön alkuajoista asti. (Karjalainen & Kivipelto 2012, 153.) Siitä tullut erityinen kehittämisen kohde ja keskusteluteema 2000-luvulla. (Jokinen & Juhila 2008, 7.) Aikuissosiaalityöhön voidaan määritellä työksi, jossa pyritään tasapainottamaan ja poistamaan yli 18-vuotiaiden asiakkaiden elämää vaikeuttavia tekijöitä. (ks. Borg 2011, 2.) Toistaiseksi laissa ei vielä määritellä erikseen aikuissosiaalityötä.

Aikuissosiaalityössä käsitteet vaihtelevat ja työ on paikallisesti muotoutunutta. (Kivipelto & Karjalainen 2012, 151.) Jotkut kunnat ovat määritelleet verkkosivuillaan aikuisosiaalityötä. Määrittelyissä nousee esille erityisesti kolme elementtiä: ongelma, tavoite ja välineet. (Juhila 2008, 16.) Ongelmalähtöisyyden lisäksi aikuissosiaalityön määrittelyissä näkyy myös ratkaisukeskeinen ote, jolla nostetaan esiin asiakkaan vahvuuksia yhdessä asiakkaan kanssa. (mt., 18). Aikuissosiaalityön yhtenäistä tilastointia ollaan vasta kehittämässä. (Kivipelto & Karjalainen 2012, 151).

Ehtoja ja sisältöjä aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä muokkaavat vallitsevat hallinnolliset, taloudelliset ja yhteiskuntapoliittiset diskurssit. (Juhila 2008, 48.) Juhila puhuu yhteiskunnassamme vallitsevasta yksityisen vastuun diskurssista, joka sisältää uusliberalistisen, kommunitaristisen, kannustamisen sekä kilpailukyvyn logiikat. (mt.,

48–53.) Näiden logiikoiden läpi katsottuna voidaan aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön katsoa määrittyvän aktivoivana sosiaalityönä. Aktivoinnin tavoitteena on selvästi nähtävissä vastuullistaminen sekä omasta että läheisten elämästä. (mt., 53.) Kansalainen, joka ei kykene ottamaan riittävää ja vastuuta omasta eikä läheisten elämästä, nähdään ihannekansalaisen vastakohtana: passiivisena, elämänsä hallitsemattomana ja jopa syrjäytyneenä kansalaisena. (ks. mt., 55.)

Aikuissosiaalityötä on kritisoitu sosiaalityönä, joka painottuu toimeentulotuen jakamiseen. Toimeentulotuki on nähty kiinteänä osana aikuissosiaalityön työtehtäviä. Nykyään toimeentulotukihakemuksia käsittelevät yhä enemmän etuuskäsittelijät sosiaalityöntekijöiden sijaan. Kuusikko-kuntien vertailussa ilmenee, että vuonna 2012 sosiaalityöntekijät ja johtavat sosiaalityöntekijät tekivät yhteensä vain noin 20–30 prosenttia toimeentulotukipäätöksistä. (Ahlgren-Leinvuo 2013, 19.) Suurissa kunnissa, joissa asiakasmäärätkin ovat suurempia, tilanne voi olla toinen. Vaikka toimeentulotukityö on vain osa aikuissosiaalityön työkenttää, se vie suuren osan aikuissosiaalityön resursseista. Valtaosa aikuissosiaalityön asiakkuuksista käynnistyy toimeentulotukihakemusten kautta. (mt., 19.) Toimeentulotuen lisäksi aikuissosiaalityön tehtäviä ovat muun muassa työhön ja työttömyyteen liittyvät asiat, velkojen järjestely, terveyteen liittyvät asiat, elämänhallinta, kriisit, päihteiden käyttö, rikoksiin ja rikollisuuteen liittyvät asiat, maahanmuuttoon liittyvät erityisongelmat ja asumiseen liittyvät asiat. (Borg 2011, 14–15.) Aikuissosiaalityön orientaatiot ovat osa sosiaalityön perustaa, ja Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan orientaatioiksi ja työmenetelmiksi on listattu kuntouttava sosiaalityö, palveluohjaus, työllistymisen tukeminen, toimeentulotukityö, valtaistaminen, rakenteellinen sosiaalityö ja yhteisösosiaalityö. Nämä erilaiset orientaatiot menetelmät sisältävät sekä ennaltaehkäisevän että korjaavan näkökulman. (<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/aikuissosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo>)

Kuten jo edellisessä kappaleessa tuli ilmi, kuvaa aikuissosiaalityöstä toimeentulotuen jakajana on kritisoitu. Jokisen ja Juhilan mukaan (Jokinen & Juhila 2008, 7) annettu kuva ei kuitenkaan kerro enää tämän hetken aikuissosiaalityöstä. Aikuissosiaalityötä tehdään muuallakin kuin kuntien sosiaalitoimistoissa, esimerkiksi diakoniatyössä, sosiaalisissa järjestöissä ja julkisissa erityispalveluissa (esimerkiksi asumispalvelut ja päihdepalvelut) (mt., 7-8). Omaan tutkimukseeni koin luontevimmaksi kysyä haastateltavia kunnan sosiaalitoimistosta.

Aikuissosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän kuuluu yhdessä määritellä työn tavoitteet. Tavoitteena voi olla esimerkiksi elämänhallinnan ongelmien selvittäminen ja niissä tukeminen sekä arkielämän sujuvuudessa auttaminen. Toimintatapoina voi olla esimerkiksi vuorovaikutuksellinen toiminto; tilannearviointi, tukea antava keskustelu ja neuvonta. Tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavat monenlaiset tilannetekijät, kuten esimerkiksi asiakkaan työllisyystilanteen kehittyminen, perhesuhteet tai terveydentila. (esim. Karjalainen & Kivipelto 2012, 153.) Haasteena yhdessä tavoitteisiin pääsemisessä voi olla se, että aikuissosiaalityön tavoitteet ja asiakkaan tavoitteet ovat ristiriidassa keskenään. (Lääperi & Närhi ym. 2010, 47.)

2.2 Aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakas?

Omien tutkimuksellisten valintojen näyttäminen ja selittäminen kuuluu tutkijasubjektina toimimiseen. (ks. Lindbom ym. 2011, 73). Tutkimuksessani useasti esiintyvä käsite on pitkäaikaisasiakas. Pitkäaikaisasiakkuudesta ei kuitenkaan sosiaalityön kontekstissa löydy virallista määritelmää. Ihmisen nimeäminen ”sosiaalitoimiston pitkäaikaisasiakkaaksi” vaatii perusteluja ja määrittelyä, sillä ainoastaan sitä määritelmää käytettäessä mielikuva henkilöstä muodostuu varsin rajoittuneeksi. Pitkäaikaisasiakkaaksi kutsumisen voi myös kokea leimaavana. Tyypittely on yleistävää ja tekee ihmisistä homogeenisiä. Tyypittelyssä unohtuu helposti yksilölliset erot. (ks. Pohjola 2003, 64.) En valinnut tutkimukseeni pitkäaikaisasiakkaita leimatakseni tai tyypitelläkseni asiakasryhmää, vaan sen takia, että heikommassa asemassa olevien ääntä saataisiin kuuluviin. Yhdeksi sosiaalityön tehtäväksi on nähty huono-osaisuuteen liittyvien kysymysten tekeminen näkyväksi. (Pohjola 2003, 58). Ajattelen, että tutkimuksessani haastateltavana olevat aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaat ovat muita heikommassa asemassa tarvitessaan sosiaalitoimiston jatkuvaa apua. Heidän äänensä esiin tuominen on tärkeää, sillä se vastaa osaltaan huono-osaisuuteen liittyvien kysymysten näkyväksi tekemistä.

Ilkka Haapola on tutkinut Espoon, Helsingin, Vantaan, Jyväskylän, Kuopion, Lahden, Oulun, Porin, Tampereen ja Turun toimeentulotukiasiakkaita ja näiden kaupunkien toimeentulotukiasiakkaiden toimeentulotuen asiakasuria, toimeentulotukiasiakkuuden keskoa ja intensiteettiä sekä asiakasuratyyppejä 1990-luvulla. Tukikestoa ja intensiteettiä

tutkittaessa toimeentulotuen saajat on jaettu asiakkuuden bruttokeston perusteella lyhyt- ja pitkäaikaisasiakkaisiin. (Haapola 2001, 64). Tukiasiakkuuden kestoa arvioivat mittarit ovat kehittäneet Bremenin yliopiston tutkijaryhmä. Nettokesto on keston mittari, jolla tarkoitetaan tukijaksojen yhteenlaskettua kestoa, eli niiden kuukausien kokonaismäärää, joiden ajalta henkilö on saanut toimeentulotukea. Bruttokesto on laajin mittari, joka kuvaa ensimmäisen ja viimeisen asiakas- tai tukikontaktin välistä aikaa. Bruttokesto on sosiaalisesti kiinnostavin käsite, koska se kytkeytyy muita selvemmin tuensaajan koko elämäntilanteeseen. Bruttokeston mittaamisessa haasteena on, että se vaatii pitkää seuranta-aikaa. (Haapola 2001, 63.) Ahlgren-Leinvuon mukaan aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaiden ongelmat vaatisivat nykyistä pitkäjänteisempää sosiaalityötä ja verkostoitumista. (Ahlgren-Leinvuo 2013, 23).

Haapola on luokitellut pitkäaikasiakkaat vielä ”kroonisiin pitkäaikaisasiakkaisiin” ja satunnaisesti tukea hakeneisiin ”toistuvaisasiakkaisiin.” Toistuvasti tukea saavien ”toistuvaisasiakkaiden” bruttokesto on sosiaalityössä ollut enemmän kuin kaksi vuotta, mutta intensiteetiltään vähemmän kuin kuusi kuukautta vuodessa. Jatkuvaa tukea saavien ”kroonisten pitkäaikaisasiakkaiden” bruttokesto on sosiaalityössä ollut enemmän kuin kaksi vuotta sekä intensiteetiltään enemmän kuin kuusi kuukautta vuodessa. (Haapola 2001, 65.) Lyhytaikasiakkaat on luokiteltu kertaluonteista tukea saaneisiin ”pistäytyjiin” ja muihin lyhytaikaisasiakkaisiin. Tuen tarve on tyypittelyn mukaan joko kertaluonteista, lyhytaikaista, toistuvaa tai jatkuvaa. (mt., 64.) Tutkimuksen kohteena on kolme peräkkäistä asiakaskohorttia vuosilta 1990, 1991 ja 1992, ja ne koostuvat toimeentulotuen piiriin tulleista uusista tuensaajista. (Haapola 2001, 65.) Tutkimuksessa on sovellettu seitsemän vuoden seuranta-aikaa jokaisessa kohortissa. Tutkimuksesta voidaan havaita, että viimeisenä seurantavuonna tuen piirissä oli edelleen noin kolmasosa niistä, jotka olivat kuuluneet alkuperäisiin vuosikohortteihin. Melko suurella osalla tuensaajista oli siis vaikeuksia irtautua pysyvästi toimeentulotuesta. Huomionarvoista on myös se, että eri kaupunkien välillä oli selviä eroja – esimerkiksi Vantaalla toimeentulotukea sai 35 % alkuperäisestä kohortista, kun Porissa vastaava prosenttiluku oli vain 23. (Haapola 2001, 65.) Koko maassa tukiasiakkuuden bruttoasiakkuuden (=ensimmäisen ja viimeisen asiakas- tai tukikontaktin välinen aika) keskiarvoksi tulee seitsemänvuotisessa seurannassa 4,1 vuotta. Haapola sanoo, että ainoastaan puolet tuensaajista kykeni irtautumaan tukiasiakkuudesta, kun bruttokeston mediaani oli neljä vuotta. (Haapola 2001, 67).

Haapolan tutkimuksesta voimme päätellä jotakin toimeentulotukiongelmista Suomessa. Toimeentulotuen hakeminen näyttäisi olevan epäsäännöllistä ja katkokSELLISTA, sillä tutkimuksesta ilmenee, että asiakkuuden aikana kertyneiden tukikuukausien määrä (nettokesto) jäi yleensä pieneksi, vaikka suuri osa toimeentulotuensaajista pysyi toimeentulotuen piirissä vuosikausia (bruttokesto). (Haapola 2001, 70.) Tämän voi kertoa viestivän siitä, että asiakkaat eivät löydä kestäväää ratkaisua toimeentulotukiongelmiiin. Paikkakunnalla vallitseva työttömyyden taso määrittää myös toimeentulotukiasiakkaiden menestystä työmarkkinoilla ja taloudellisten resurssien kehitystä. (Haapola 2001, 99).

Vaikka Haapolan tutkimuskohteeksi on fokusoitunut toimeentulotukiasiakkaat, tutkimus pistää miettimään toimeentulotukiongelmien yhteyttä muihin elämänalueiden ongelmiin. Tarkoittaako toimeentulotukiasiakkuudesta irtautuminen monen ihmisen kohdalla myös muuta, kokonaisvaltaisempaa irtautumista sosiaalitoimen asiakkuudesta? Onko sosiaalitoimen asiakkuus aikuissosiaalityössä usein juuri toimeentulotukiasiakkuuteen joutumista, vai kietoutuuko siihen myös muita ongelmia? Taloudellisen tuen tarpeessa oleva ihminen voi taloudellisen tuen lisäksi tarvita elämässään myös monenlaista muuta apua.

2.3 Vaikutuksista vaikuttavuuteen

Jälkmodernia maailmaa kuvaavia avainsanoja ovat muun muassa vaikuttavuus, tuottavuus, taloudellisuus, suorituskyky, laatu, innovaatiokapasiteetti ja kustannustehokkuus. (Rajavaara 2007, 11, Horelli 2006, 61). Rajavaara sanoo, että vaikuttavuus (*effectiveness*) on arvioinnin sanastossa yksi avainkäsitteistä. Sitä alettiin käyttää yleisesti valtion ja kuntien hallinnossa 1980-luvun lopulla. (Rajavaara 2007, 14). Vaikuttavuuden käsite sisältyy tällä hetkellä monenlaisiin arvioinnin tarkoituksiin, käytäntöihin ja sanastoihin. (mt., 15). Vaikuttavuus, taloudellisuus ja tuottavuus ovat tulohajauksen peruskäsitteitä. Nämä käsitteet ovat nykyään esillä myös sosiaalityössä. (kts. Tulohajauksen käsikirja 2005, 48.) Vaikuttavuuden käsite on ilmaantunut, kun arvioinnin sanastot ovat laajentuneet hyvinvointivaltion toimintojen yhteydessä. (Rajavaara 2007, 11). Hyvinvointivaltiollisia käytäntöjä on alettu arvioimaan huomattavan paljon, kun ihmisten ja yhteiskunnan hallintaan suuntautuva tiedonhalu on lisääntynyt. (mt., 12). Marketta Rajavaara määrittelee viisi keskeistä yhteiskunnallista tekijää, jotka ovat vaikuttaneet vai-

kuttavuuden käsitteen ilmaantumiseen. Ne ovat ” 1) globaalin, kansallisen ja paikallisen hallinnan muutokset, 2) uusmanageristisen hallinnoinnin vakiintuminen julkisen sektorin toimintaan, 3) hyvinvointivaltion toimijoiden vastuullistaminen uudenlaisten tilivelvollisuuden käytäntöjen avulla, 4) hyvinvointivaltion taloudellisen niukkuuden ongelma sekä 5) vaikutusten kysymysten merkityksellisyys hyvinvointipalveluissa ja niiden ammatillisissa tietokulttuureissa.” (Rajavaara 2005, 177.) Rajavaara määrittelee tekijät myös erikseen yksityiskohtaisemmin. (mt., 177–180.)

Vaikuttavuutta lähellä oleva käsite on vaikuttaminen. Käsitteet ovat olleet vaikeasti hahmottuvia ja melko helposti myös toisiinsa sekoittuvia. Vaikuttavuudesta puhutaan käyttäen esimerkiksi sanoja vaikutus, vaikutukset, muutokset, merkitykset, seuraukset, hyödyt ja onnistumiset. Vaikuttavuus tulisi ymmärtää päämääränä, eikä vain välineenä jonkin tarkoituksen saavuttamiseksi. (Rajavaara 2007, 16.) Vaikuttavuuden käsitteestä keskusteleminen on kuitenkin painottunut uusliberalistiseen keskusteluun ja hallinnon vaatimuksiin liittyvästä sosiaalityön vaikuttavuudesta. (Pohjola ym. 2003, 21.) Sosiaalialalla vaikuttamisesta alettiin puhua vaikuttavuutta aiemmin, 1960-luvulla. (mt., 7.) Pohjola, Satka ja Rajavaara kirjoittavat vaikuttamisen olevan kiinteä ajattelu- ja toimintatapa osana suomalaista hyvinvointivaltiokonseptia. Se vain muuttaa muotoaan ja kohdettaan toimintaympäristön muutosten ja uusien aatteiden myötä. (mt., 7.) Vaikuttamisen on analysoitu olevan yksilötason muutosta ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kasvokkaisessa kohtaamisessa tapahtuvaa muutosta. (mt., 21.) Sosiaalityön vaikutusta suhteessa saavutettuihin tavoitteisiin voidaan tulkita esimerkiksi silloin, kun asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen on ollut ikään kuin ongelmanratkaisuprosessi, joka tuottaa tarinan muutoksesta. (Kulmala ym. 2003, 125.)

Vaikuttavuudesta ja vaikuttavuusyhteiskunnasta kirjoittaa Marketta Rajavaaran (2007) lisäksi esimerkiksi Kirsi Juhila (2008B, 57-). Kuten Juhila toteaa, yksimielistä selitystä ei vielä ole sille, mitä vaikuttavuus tarkoittaa. Juhilan mukaan vaikuttavuus kytkeytyy julkista toimintaa koskevaan vakiintuneeseen ja lisääntyneeseen arviointiin, sekä näyttöjen antamiseen toiminnan tuloksellisuudesta ja hyödyllisyydestä. Julkisen sektorin työntekijöiden toiminnan moraalista sääntelyä hallitaan perustelemalla vaikuttavuutta. (Rajavaara 2007, 16.) On aiheellista tarkastella kriittisesti syitä vaikuttavuusarvioinnin lisääntymiselle. Osaselityksensä vaikuttavuusarvioinnin lisääntymiselle voi antaa uuden julkishallinnan kilpailuperiaatteiden ja markkinaehtoisen toiminnan vahvistuminen, kuten Warpeniuskin pohtii. (Warpenius 2006, 146). Rajavaara (2006, 25–31) esittää

kuusi syytä vaikuttavuuden arvioinnin ajankohtaisuuteen: radikaali rationalismi ja sen kritiikki, uusi julkisjohtaminen, hyvinvointivaltion uudelleenmuotoilu, yhteiskunnallisen hallinnan muutokset, kansalaisläheisyys ja -osallisuus sekä työn uudistaminen ja työntekijöiden osaamisen kehittäminen.

Sosiaalityölle asetetaan enenevässä määrin vaateita, jotka liittyvät toiminnan vaikuttavuuteen. (Kemppainen & Kostamo-Pääkkö, ym. 2010, 11). Sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuuden tutkimuksessa Kemppainen & Kostamo-Pääkkö ym. pyrkivät tunnistamaan ja löytämään vaikuttavan sosiaalityön mekanismeja. He tarkastelivat, miten sosiaalityötä tehdään, jotta se vaikuttaa myönteisesti asiakkaiden elämäntilanteisiin, hyvinvointiin ja sosiaalisiin olosuhteisiin. (Kemppainen & Kostamo-Pääkkö, ym. 2010, 37.) Sosiaalitoimiston haastatelluilta asiakkailta kysyttiin suoraan elämäntilanteen muutoksesta. Kysymykseen saatuja vastauksia voidaan pitää vaikutuksia kuvaavana mittarina. (mt., 39.)

Kuten Kulmala ym. (2003) sanovat, sosiaalityön keskusteluissa keskeiseksi tehtäväksi ja tavoitteeksi esitetään usein asiakkaan kokonaisvaltaiseen muutokseen liittyviä tavoitteita ja kokonaisvaltaisen muutosprosessin tukemista. Keskeiset tehtävät ja tavoitteet tuntuvat suurellisilta. Asiakkaiden näkökulmasta asiaa katsottaessa tavoitelähtöisyys ja suuret muutostarinat näyttävät usein pienimuotoisina, joskin sitäkin merkittävimpiä asioina asiakkaiden arjessa ja elämässä. Asiakkaiden näkökulmassa ei Kulmalan ym. tutkimuksen mukaan tullut niinkään esiin tavoitelähtöiseen toimintaan kuuluva saavutettujen tavoitteiden arvioiminen. (Kulmala ym. 2003, 139.) Sosiaalityön *vaikutus* on Kulmalan ym. tutkimuksen perusteella vuorovaikutuksen kautta saatuja kokemuksia, konkreettisiin tarpeisiin vastaamista, sekä kohtaamisen seurauksena tapahtuvia asioita asiakkaan näkökulmasta. (mt., 140.) Analyysi asiakkaiden kokemuksista herätti minut kysymään, mitä on asiakkaan asiantuntijuus, ja onko sille tilaa. Pohdin myös, mikä painoarvo annetaan asiakkaan kokemuksille tavoitteistaan ja tarpeistaan.

Blomgrenin & Kivipellon ym. (2013) jäsentämänä vaikuttavuus sosiaalityössä on sosiaalityön kykyä vastata asiakkaan tilanteesta nouseviin tarpeisiin ja asiakkaan kanssa asetettuihin tavoitteisiin. Dahler-Larsenin määritelmässä vaikuttavuuteen kuuluvat vaikuttamisen prosessi, vaikutus ja tulos. (2005, 7.) Näin ollen vaikutus on vaikuttavuuden alakäsite. Sosiaalityössä syy-seuraus-kausaalisuhdetta voi tuskin nähdä suoraan (ks.

esim. mt., 10). Vaikuttavuus voidaan kuitenkin määritellä toiminnan ja muutoksen väli-
senä kausaalisuhteena. (esim. Kemppainen & Ojaniemi 2012, 52, ja Paasio 2006, 101–
103.) Vaikuttavuuden arvioinnissa on tärkeä tutkia vaikuttavuuden mekanismeja. Vaik-
ka vaikuttamisen käsite on yleistynyt käyttöön vasta 2000-luvulla, on vaikuttaminen
ollut sosiaalityössä aina läsnä. (Jokinen ym. 2003, 151).

2.4 Vaikuttavuuden mittaaminen

Suomessa vaikuttavuus ja sen arviointi ovat melko uusia tutkimuskohteita sosiaalityös-
sä. Terveystieteiden alalla vaikuttavuuskeskustelu heräsi sosiaalialaa aiemmin. (Haveri-
nen & Koivisto 2006, 108). Sosiaalipalvelujen vaikuttavuutta voidaan arvioida, kun
vaikuttavuus- ja arviointitutkimuksia kehitetään laajasti. Sosiaalipalveluiden ja sosiaali-
työhön liittyvien työ- ja toimintatapojen vaikuttavuuden todentamiseen ei ole vielä kehi-
tetty monipuolisia mittareita. Suomessa aikuissosiaalityön vaikuttavuutta on tutkittu
muun muassa AVAIN- ja VIVA-mittareilla, jotka on kehitetty nimenomaan vaikutta-
vuuden arviointiin. (Blomgren & Kivipelto ym. 2013.) Tarja Kemppainen ja Pekka
Ojaniemi (2012) puhuvat tiedosta ja vaikuttavuuden arvioinnista käytännön sosiaali-
työssä. Artikkelissaan Kemppainen & Ojaniemi pohtivat tietoa, jota tarvitaan sosiaali-
työssä, ja tietoa, jota sosiaalityöntekijät ovat omassa työssään käyttäneet.

1990-luvun vaikuttavuutta käsittelevistä teoksista huomionarvoinen on esimerkiksi Elli
Aaltosen vuonna 1992 julkaistu teos *Tulosjohtaminen kunnan sosiaalihuollossa*. Aalto-
sen mukaan vaikuttavuusnäkökulma voisi tuoda tietoa sosiaalihuollon onnistumisista ja
aikaansaannoksista. Vaikuttavuuden erilaisten näkökulmien hahmottaminen on tärkeää,
ja Aaltonen tekee sen erottamalla asiakasvaikuttavuuden ja yhteiskunnallisen vaikutta-
vuuden toisistaan. (Aaltonen 1992, 86–95, 104–109.) Molempien näkökulmien arvioin-
nissa on kuitenkin edelleen menetelmällisiä ongelmia, kuten Aaltonenkin toteaa: ”miten
vaikutus määritellään ja mitataan, kenen tavoitteista sitä tarkastellaan, miten mitattava
vaikuttavuus voidaan eristää muista vaikuttimista sekä miten osoitetaan toimenpiteen
vaikuttaneen myönteisesti asiakkaan tilan kuitenkin huonontuessa?” (mt., 117). Raja-
vaara viittaa ensimmäisiin vaikuttavuuden arviointia koskeviin julkaisuihin. (Rajavaara
2007, 131–135.) Niistä yksi on vuonna 1987 ilmestynyt artikkelikokoelma, jossa Kyösti
Urponen puhuu vaikuttavuuden mittaamisesta. ”Mittaamisen on oltava jatkuvaa, koska

olosuhteet ja edellytykset muuttuvat jatkuvasti. Mittaamisen on oltava riittävän laajaa, jotta se kattaa eri kohteet. - - Mittaamisen on oltava riittävän monitahoista ja ilmiökentän kattavaa, jotta katvealueita ei jää ja toimenpiteet eivät vinoudu.” (Urponen 1987, 69.) Lähes 30-vuoden takaiset toteamukset vaikuttavuuden mittaamisesta pätevät yhä: mittaamisen pitää olla jatkuvaa, monitahoista, laajaa ja kattavaa.

Yksi haaste vaikuttavuuden mittaamiseen on diskurssi resurssien riittämättömyydestä. On totta, että sosiaalityössä on lähes jatkuva resurssipula, ja päteviä sosiaalityöntekijöitä ei ole tarpeeksi. Asialla lietsominen ei ainakaan helpota tilannetta. Resurssipulaan vedoten sosiaalityön vaikuttavuusarvioinnista on usein vetäydytty. Vaikuttavuuden näytöt on koettu kohtuuttomana ja ylivoimaisena tehtävänä oman työn suorittamisen lisäksi. (ks. Pohjola 2012, 22.) On pohdittava, voisiko vaikuttavuuden mittaamisen sisällyttää jollakin tavoin osaksi asiakastyön käytäntöjä. Kemppainen & Kostamo-Pääkkö ym. määrittelivät vaikuttavan sosiaalityön keskeisiksi elementeiksi asiakkaan osallisuuden, suunnitelmallisuuden ja vuorovaikutusintensiivisyyden. Niiden toteutuminen mahdollistuu, jos työntekijävoimavarat ovat riittävät. (Kemppainen & Kostamo-Pääkkö, ym. 2010, 115.) Resurssipula on jatkuvaa, eivätkä haastava ja suhteellisen matalapalkkainen työ houkuttele ihmisiä sosiaalialalle. Osaamisen monenlaiset vaatimukset kasvavat, ja epävarmuutta on siedettävä. Sen, mitä sosiaalityön opintojen aikana on käytännön työstä havainnut, on kaikilta osin viestinyt, että sosiaalityöntekijöiden kysyntä on suuri ja resurssit ovat niukat. Näin ollen tilanne kertonee siitä, että vaikuttavan sosiaalityön tekeminen on harvoin mahdollista työntekijöiden voimavarojen riittämättömyyden takia. Kun sosiaalityötä koskevat monenlaiset uudistukset erilaisine vaatimukseen, on tärkeää, että sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää tehdään näkyväksi. Sosiaalityön merkitystä saadaan esille vaikuttavuustiedon avulla, jolloin myös työn erilaiset painopisteet tulevat näkyviin. (ks. Blomgren & Kivipelto ym. 2013, 101.) Tutkimustulosten kautta sosiaalityötä on mahdollisuus kehittää vaikuttavammaksi. (ks. esim. mt., 101).

2.5 Vaikuttavuuden tutkimus ja sen haasteet sosiaalityössä

Korteniemi ja Borg haastavat kysymyksellään: Onko tärkeämpää tuottaa luotettavaa tietoa toimintamallien tai muiden sellaisten vaikuttavuudesta, vai keskittyä kehittämään

toimivia ja hyviä työmenetelmiä paikallisella tasolla? (Borg & Korteniemi 2008, 52). Vastaus on, ettei tulisi valita joko tai – toimintamallien vaikuttavuuden tiedon tuotanto tai toimivat työmenetelmät paikallisella tasolla ovat molemmat tärkeitä. Kuten Korteniemi ja Borg sanovat, näitä asioita ei liene syytä erottaa. Muun muassa juuri toimintamalleista saatavan vaikuttavuustiedon avulla hyvien ja toimivien työmenetelmien kehittämisen on mahdollista parantua paikallistasolla. Korteniemi ja Borg pohtivat vaikuttavaksi todetun mallin siirtämistä eri olosuhteisiin – onko se mahdollista, ja toimiiko alkuperäinen malli uusissa olosuhteissa? (mt., 52.) Projektit ja projektiluonteisuus sisältävät muun muassa ennakoimattomuutta sekä tavoitteita ja keinoja, jotka elävät jatkuvasti. (ks. Warpenius 2006, 156). Näin ollen voidaan ajatella, ettei projektiluonteisuus sovi vaikuttavuuden arvioinnin mittaukseen, jossa tarvitaan pitkäjänteisyyttä ja luotettavuutta. Warpenius pohtii valtion ohjauksen vahvistamisen olevan edellytys näyttöön perustuvien mallien kehittämiseksi ja kokeellisten menetelmien soveltamiselle. (mt., 160).

Vaikuttavuustutkimuksen teoriataustaa ovat realistinen arviointi, tapauskohtainen arviointiasetus, kriittinen sosiaalityö ohjelmateorian ja asiakkaiden osallisuus vaikuttavuuden arvioinnissa. (Blomgren & Kivipelto ym. 2013, 105–107.) Tapaustutkimukseen liittyvää vaikuttavuustutkimusta ja keskustelua on käyty jo vuosikymmeniä. (ks. Fischer, 1979, Mullen & Shuluk 2010, Beresford & Glasby 2006, Olsson 2009, Arviointitutkimus sosiaalipalveluissa 2001.)

Aikuissosiaalityön vaikuttavuutta on tutkittu Kivipellon ja Blomgrenin tutkimuksessa vaikuttavuuden arviointiin kehitetyillä AVAIN- ja VIVA-mittareilla. Seinäjoen osahankkeessa toimeentulotukiyksikössä käytettiin AVAIN-mittaria, jonka todettiin olevan käyttökelpoinen pohja vaikuttavuustiedon arviointiin. AVAIN-mittaria kuitenkin kehitetään edelleen. Tuusulassa käytettiin mallia, jolla voidaan arvioida vaikuttavuuteen liittyviä mekanismeja. Tuusulan mallia käytettiin nuorille aikuisille suunnatun kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa. VIVA-mittari on suurten linjojen seurannan väline. (Blomgren & Kivipelto ym. 2013.) VIVA-mittarin kyselyssä oli vapaavalintaisena teemana ennaltaehkäisy. Siinä kysyttiin, mikä voisi olla ennaltaehkäisevää sosiaalityötä asiakkaan elämäntilanteeseen liittyen, ja miten asiakkaan osallisuutta tai hyvää arkea voitaisiin vahvistaa. Kyselylomakkeen täytti aina sosiaalityöntekijä. (mt., 2013, 87.) Asiakkaiden arviointiin osallistuminen vaatii vielä kehittämistä, kun tehdään vaikuttavuuden arviointia tutkimuksissa käytetyillä mittareilla. (mt., 106).

Blomgrenin & Kivipellon ym. (2013) mukaan AVAIN- ja VIVA- tutkimuksista selviää, että toimeentulotuen saaminen on pääosin asiakkaiden tilanteita ylläpitävää. Sen sijaan tehostettu yksilökohtainen tuki, jossa käytetään useampaa kuin yhtä menetelmää, antaa tuloksillaan positiivista näyttöä. (mt., 102.) Kuten Blomgren & Kivipelto ym. (2013) sanovat, tarvitaan arvottamista, jotta arviointiaineisto ei jäisi vain informaatioksi. Kuitenkin sosiaalityön yhteisessä ammatillis-eettiseen keskusteluun pohjautuvassa arvottamisessa voidaan tehdä päätelmiä sosiaalityöstä, tarvittavista muutoskohteista ja sosiaalityön toimintaedellytyksistä. Arvottaminen voi johtaa uusien toimintatapojen ja menetelmien kehittämiseen tai käyttöönottoon, työn tekemisen edellytysten rakenteellisten epäkohtien raportointiin tai asiakkaiden elämäntilanteiden sosiaaliseen raportointiin. (mt., 100.)

Minna Kivipelto tuo esille erittäin hyvän huomion vaikuttavuustutkimusten fokuksesta: sosiaalityön vaikuttavuustutkimusten kohde käsitetään usein melko kapeasti asiakkaaksi tai asiakasryhmäksi, jonka vuoksi sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnit ja vaikuttavuutta koskevat tutkimukset tarkastelevat monesti vain sosiaalityön asiakkaiden palvelujen tuen tarpeiden saamista. (ks. Kivipelto 2006.) Vaikuttavuuden arvioinnin tutkimuksissa laajentamisen tarvetta on Kivipellon mukaan myös siksi, että palvelujen vaikuttavuutta koskevat tutkimukset ovat jääneet yksittäisiksi projekteiksi ilman seurantakäytäntöä. Kivipellon tavoin olen samaa mieltä siitä, että vaikuttavuuden arvioinneista puuttuu myös laajempi näkökulma, sosiaalisia ongelmia tuottavien rakenteellisten tekijöiden tutkiminen. Kivipelto tuo esiin, että tutkimuksissa ei ole myöskään tarkasteltu millaista vaikuttavuutta työmenetelmillä halutaan. (Kivipelto 2006, 45.)

Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi on nähty lähes mahdottomana perustellen, että työtä tehdään ihmisten kanssa, eikä sitä voi määrällisesti mitata. (ks. esim. mt., 46, vrt. Lääperi & Närhi ym. 2010, 47.) Onko vaikuttavuuden kokeminen niin henkilökohtaista tai monisyistä, ettei tuloksia voi tehdä mitattavaan tai yleistettävään muotoon? Sosiaalityön tuloksia ja vaikutuksia on vaikea mitata, ja näin myös vaikuttavuustutkimus ja vaikuttavuuden arviointi on haastavaa (esim. Jokiranta, 1993, 300–305, Cnaan & McLaughlin 2011.) Eri palvelujärjestelmien asiakkuus tuo haasteen erottaa sosiaalityön asiakkuuden merkityksen ja vaikuttavuuden kokonaisuudesta. (ks. esim. Jokiranta 1993, 301). Petteri Paasio ja Peter Dahler-Larsen kuitenkin kritisoivat yleistä väittämää siitä, että vaikuttavuuden arviointia olisi mahdoton tehdä sen takia, koska sosiaalipoliittiset interventiot ovat vaikeita, vaihtelevia, sekä ajan mittaan kehittyviä. (Paasio 2003, 24,

Dahler-Larsen 2005, 9.) Vaikutustiedon rajallisuudesta ja monimutkaisuudesta huolimatta vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseen on syytä panostaa.

Kivipelto tuokin esiin menetelmän, jonka avulla olisi mahdollista ymmärtää vaikuttavuuden arviointia kokonaisvaltaisemmin. Kivipellon mukaan sosiaalityön kriittisessä arvioinnissa mahdollistuu vaikuttavuuden arvioinnin laajempi ymmärrys. (Kivipelto 2006, 46). Sosiaalityön kriittisen arvioinnin avulla on mahdollista tarkastella vaikuttavuuden arvioinnin kohteena olevaa sosiaalityötä ja sen pyrkimyksiä. Perustelu sosiaalityön kriittiselle arvioinnille on myös se, että kriittinen arviointi antaa näkökulmaa esimerkiksi siihen, millä tavalla erilaiset vaikutukset näkyvät palvelujen käyttäjien ja asiakkaiden elämässä. Sen tehtävänä voi myös olla sosiaalityön kehittämiskohteiden esiin tuominen. (mt., 47.)

Koska sosiaalityön vaikuttavaa on vaikea saada esille perinteisin mittarein ja tulosluvuin, on ymmärrettävää, että epäillään sosiaalipalveluista saatavan vaikuttavuustiedon luotettavuutta. (ks. esim. Borg & Korteniemi 2008, 7.) Sosiaalityössä tarvitaan uusia tapoja tuottaa ja käyttää tietoa. Yksi mahdollisuus on kehittää tutkimukselliseen näyttöön perustuvaa käytäntöä, ehdottavat Borg & Korteniemi. Esimerkiksi Helsingin sosiaaliviraston nykyisiin strategisiin tavoitteisiin kuuluu tavoite vaikuttavuudesta. Tavoitteena on, että arvioiva tieto työstä ja työn vaikuttavuudesta ohjaa toimintaa, toiminnan kehittämistä sekä johtamista. (mt., 7.)

Korteniemi ja Borg kertovat raportin tavoitteena olevan selvittää, millaisia reaalisia mahdollisuuksia on hyödyntää ja tuottaa vaikuttavuustietoa. (Borg & Korteniemi 2008). Vaikuttavuuteen liittyy myös hyvä kysymys siitä, mikä arvo tieteelliselle näytölle annetaan hyvinvointipolitiikassa. Katariina Warpenius (2006, 160) kiteyttää asian osuvasti kysyen, eikö olisi parempi puhua ja tutkia sitä, mikä on oikeaa ja hyvää, sen sijaan, että mietitään mikä on tehokasta ja vaikuttavaa? Kun tunnustetaan, että vaikuttavuustieto on haastavaa, on syytä tutkia tekijöitä, jotka edistävät tai ehkäisevät vaikuttavuustiedon tuottamista ja sen hyödyntämistä esimerkiksi käytännön työssä. Vaikuttavuuden arviointi ei ole relevanttia, jollei sitä pystytä hyödyntämään toiminnan kehittämisessä. (ks. esim. Borg & Korteniemi 2008, 7-8.)

Näyttöön perustuva käytäntö (*evidence-based practice*) on olemassa olevien tietojen ja taitojen hyödyntämistä yksilöllisissä asiakastapauksissa, kun tehdään ihmisten hyvin-

vointia koskevia ratkaisuja. Näyttöön perustuvassa käytännössä sovelletaan ja hyödynnetään kriittisesti tietoa vaikuttavista työmenetelmistä ja interventioista, ja menetelmässä otetaan myös huomioon asiakkaan näkemykset ja arvot. Näyttöön perustuvaan käytännön interventioita ja työmenetelmiä on pystytty osoittamaan vaikuttaviksi. (esim. Borg & Korteniemi 2008, 9, 11.) Näyttöön perustuvaa käytäntöä kohtaan on esitetty myös kritiikkiä. (ks. Olsson 2009, 26–37, Glasby & Beresford 2006). Glasby & Beresford kyseenalaistavat näyttöön perustuvan tiedon tuotantoa: mistä rakentuu validi näyttö, ja kuka siitä päättää? Onko jokin tietty näyttö muita oikeutetumpaa? Mitä tapahtuu, kun näytön tulokset ovat ristiriidassa? (Glasby & Beresford 2006, 269–270.) Glasby & Beresford herättävät myös kyseenalaistamaan objektiivisuuden olemassaoloa: Onko todellista objektiivisuutta olemassakaan? Glasbyn & Beresfordin ajatukseen siitä, että kaikki tieto on periaatteessa luontaisesti subjektiivista, pystyy samastumaan. (ks. mt., 279.) Glasbyn & Beresfordin mukaan validin näytön edellytyksenä ei ole objektiivisuus (mt., 271, vrt. myös Patton 1990, 461). Artikkelin ydin on saada ihminen ajattelemaan ja arvioimaan, mikä muodostaa pätevää tietoa. (mt., 281).

Tutkituissa näyttöön perustuvissa käytännöissä täytyy huomioida tutkimusten konteksti. (kts. esim. Korteniemi & Borg 2008, 59). Ei ole yksiselitteistä, että erilaisissa olosuhteissa toteutettu, vaikuttavaksi koettu malli pystytään siirtämään aivan toisenlaisiin olosuhteisiin. Joidenkin tutkijoiden mukaan luotettavan vaikuttavuustiedon kriteerit ovat niin tiukat, että sitä on mahdollista hankkia ainoastaan satunnais- tai kvasi-koeasetelmalla tai kontrolloidulla kenttäkoeasetelmalla. (mt., 59.) Luotettavuuteen tarvitaan myös riittävästi tutkittua aineistoa. Sosiaalipalveluiden toimintaan kuuluu paljon erilaisia toimintoja ja interventioita, jonka takia yksittäisten interventioiden merkityksestä ja vaikutuksista on vaikea saada luotettavaa tietoa. (mt., 58). Suomessa saatavissa olevan vaikuttavuustiedon määrää tarkasteltaessa voidaan suhtautua hyvinkin kriittisesti tiedon luotettavuuteen, koska vaikuttavuusarviointia on tehty niin vähän. Suomessa arviointiosaamisen lisäämisestä on ensisijaisesti vastannut Stakesin FinSoc-yksikkö, jonka resurssit ovat olleet rajalliset. Kattavien vaikuttavuustutkimusten tekemiseen ei ole ollut kunnollisia resursseja. (ks. mt., 56, 57.) Luotettavan ja kattavan vaikuttavuustiedon saamiseksi tarvittaisiin systemaattista vaikuttavuustutkimusta. (mt., 58). Kun joku käytäntö sosiaalipalveluissa osoittautuu hyväksi käytännöksi, olisi tärkeää ottaa se perusteelliseen arviointiin, sillä laajempi käyttöönotto voi olla osoittamassa ja tukemassa palvelun vaikuttavuutta. (mt., 60.) Kuten Glasby & Beresford sanovat, paras tutkimusme-

todi on sellainen, joka vastaa parhaiten kysymykseen siitä, mitä ollaan tutkimassa. (Glasby & Beresford 2006, 281).

Dahler-Larsen puhuu vaikuttavuuden arvioinnin kausaliteetista. Kausaliteetissa on kyse säännönmukaisen yhteyden löytymisestä syyn ja seurauksen välillä. Vaikuttavuuden arvioinnissa perusajatuksena on tutkia kausaliteetin käsityksiä ja toteutumista todellisuudessa. (Dahler-Larsen 2005, 8.) Dahler-Larsen tuo esiin sen, ettemme kuitenkaan pysty havaitsemaan kausaalisuutta suoraa omin silmin, kuten filosofi David Hume osoitti. Sen takia meidän on hänen mukaansa rakennettava aina tilanteeseen sopiva kausaalimalli. (Dahler-Larsen 2005, 10.) Dahler-Larsenin mukaan vaikuttavuuden arviointi aloitetaan laatimalla seitsemänvaiheinen ohjelmateoria. (Dahler-Larsen 2005, 25). Ohjelmateoria tarkoittaa käsityksiä siitä, miten ja miksi jokin tietty interventio vaikuttaa. (mt., 23). Ohjelmateorian lähteiden löytämisessä voi Dahler-Larsenin mukaan käyttää asiakkaiden haastatteluja. (mt., 25.) Vaikka asiakkaalla ei välttämättä ole tarkkaa tietoa julkisen organisaation sisäisistä prosesseista tai laajaa kuvaa siitä, miten jokin suoritus vaikuttaa eri asiakasryhmiin, on asiakkaalla kuitenkin henkilökohtaista kokemustietoa siitä, miten julkinen interventio vaikuttaa hänen elämäänsä. Olennaista asiakasnäkökulman esiin tuomisessa on, että näkökulman painopiste on siinä, millä tavalla asiakas auttaa ymmärtämään syy-seuraus-suhdetta. Vaikuttavuutta tutkittaessa kysymys ei ole siis tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä tai omaa näkemystä interventiosta. (mt., 27.) Arvioinnin seurauksena kehittyvä ohjelmateoria voi muodostua välineeksi, jonka kautta voidaan testata organisaation perustana olevia olettamuksia ja kehittää niitä. (mt., 41.)

Kemppaisen ja Ojaniemen ohjelmateoriassa ydinasioita ja vaikuttavan sosiaalityön edellytyksiä ovat suunnitelmallinen, vuorovaikutuksellinen ja asiakasta osallistava työtap. Työtavan toteutuksesta vastaa Kemppaisen ja Ojaniemen mukaan riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, joka tutkii omaa työtään. (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 59.) Dahler-Larsenin mukaan arvioinnin seurauksena kehittyvä ohjelmateoria voi muodostua välineeksi, jonka kautta voidaan testata organisaation perustana olevia olettamuksia ja kehittää niitä. (Dahler-Larsen 2005, 41.)

Koska asiantuntijoiden ja ammattilaisten näkemykset eivät yksinään riitä kehittämään vaikuttavaksi tarkoitettua toimintaa, on organisaation perustana olevia olettamuksia voitava testata ja kehittää myös monilla muilla tavoilla kuin ohjelmateorian avulla.

Asiakasnäkökulman esiin tuominen on joka tapauksessa tärkeää, oli menetelmä mikä hyvänsä. (ks. esim. Olesen & Eskelinen 2011, 76.)

Sosiaalityössä vaikuttavuutta on tutkittu interventioiden näkökulmasta. Sekä Dahler-Larsenin (2005) että Mullenin ja Shulukin (2010) artikkelissa vaikuttavuuden arviointi perustuu interventioon. Intervention tavoitteena on saada aikaan muutos asiakkaissa tai sosiaalisissa tilanteissa. (Payne 1996, 39). Interventioihin perustuva vaikuttavuus ei ole yksiselitteistä, eikä yhtenäistä käsitystä näyttöön perustuvien käytäntöjen sekä interventioiden vaikuttavuudesta ole olemassa. Näyttöön perustuvan käytännön nuoriin kohdistuvista interventioista ei Olssonin väitöstutkimuksen mukaan todettu vaikuttavuutta. (ks. Olsson 2009.) Toinen, eräs melko kattava tutkimus 1990-luvulta kertoo, että sosiaalityöntekijöiden arvioinnin mukaan vuosina 1990–1994 tehtyjen 88 tutkimuksen perusteella asiakkaat kokivat ongelmiansa helpottaneen heidän ollessaan osallisia sosiaalityön interventioihin. (Gorey 1996, 119.) Tutkimuksissa verrattiin sosiaalityön sisällä tehtäviä arviointeja sosiaalityön ulkopuolelta tehtäviin arviointeihin. Sekä sisäinen, että ulkoinen arviointi osoittivat tuloksillaan sosiaalityön vaikuttavuutta interventioiden perusteella. (mt., 124.) On kuitenkin aiheellista huomioida se, että interventiot voivat aiheuttaa odotettuja tai odottamattomia sivuvaikutuksia, joita ei useinkaan huomioida vaikuttavuusarvioinnissa. (Kettunen 2012, 147.) Interventioiden merkitystä esiin nostettaessa tulisi myös tuoda esiin interventioiden prosessien, tavoitteiden ja tulosten merkitys. Vaikuttavuuden arvioinnissa on tullut esiin vaikuttavuuden mittaamisen pitkäjänteisyyden merkitys. Koska julkisten interventioiden tarkoitus on yleensä ongelmien lieventäminen eikä niiden suoranainen poistaminen, tarkoittaa se sitä, että vaikuttavuudessa lopulliseen, pitkän aikajakson tulokseen vaikuttavat myös monet muut asiat kuin interventio ja sosiaalityöntekijän panos. (ks. Kettunen 2012, 147, Cheetham & Fuller ym. 1992, 13–15). Esimerkiksi itsetunnon vahvistumisen merkityksen, elämän sisällön löytämisen ja päihteen käytön vähentämisen merkitystä yksilön elämässä on vaikea mitata. (Kettunen 2012, 147.) Se, mitä muuttujia interventioiden väliin jää, tekee vaikuttavuuden arvioinnista haastavaa. (mt., 150.) Mullen & Shuluk nostavat vaikuttavuuden arvioinnissa olennaisina lähtökohtina esille seuraavat asiat: minkälaisesta interventiosta on kyse, millaisissa olosuhteissa, minkälaiset edellytykset interventioon on, mihin populaatioon interventiolla on vaikutusta ja millä hinnalla? (Mullen & Shuluk 2010, 60–61.)

Vaikuttavan työn yhdeksi keskeiseksi elementiksi voidaan nähdä oman työn tutkiminen asiakastyön tasolla. (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 50). Reflektiivisyys ja refleksiivi-

syys ovat tärkeitä lähtökohtia oman työn vaikuttavuuden arvioinnissa. Anneli Pohjola kirjoittaa tutkimuksellisista valinnoista ja vastuista. Yleisten periaatteiden lisäksi tutkimuksessa pitäisi kysyä tarkemmin eettistä sensitiivisyyttä, eli pohtia sitä, mitkä arvot tutkimusta ohjaavat ja kenen parhaaksi tutkimusta tehdään. (Pohjola 2003, 58.) Kun sosiaalityön tavoitteena on saada ongelmallinen tilanne laadullisesti paremmaksi (Pohjola 2012, 23), eikö tällöin ole luonnollista selvittää *vaikuttavat* keinot, joilla ongelmallinen tilanne paranee laadullisesti? Vaikuttavuuden näkökulma tuo oman, erityisen alueen sosiaalityön edellyttämään tietoperustaan. (mt., 28).

2.6 Arviointitutkimuksesta

Vielä 1980-luvulla Suomessa ei toteutettu juuri lainkaan arviointitoimintaa. (Rajavaara 2007, 15). Vaikuttavuuden käsitettä alettiin käyttää yleisesti 1980-luvulla, jolloin se myös määriteltiin yhdeksi tuloksellisuuden osatekijäksi. 1990-luvun lopulta alkaen Suomessa on tapahtunut hyvinvointipalvelujen ja koko julkisen sektorin kentässä suuri arviointitiedon laajentuminen. (Paasio 2006, 92). Muun muassa talouden ohjauksen sekä toiminnan uudistusten myötä käsite levisi julkisen sektorin kaikkiin toimintoihin 2000-luvulla. Vaikuttavuuden käsite on ollut käytössä muun muassa hallinto-, lääke- ja taloustieteiden tieteenaloilla, mutta sosiaalityön tutkimuksessa se ei ole kuulunut peruskäsitteisiin. (Rajavaara 2007, 32.) Vaikuttavuuden arviointi on esillä entistä enemmän. (ks. esim. Kivipelto & Kotiranta 2011, Rajavaara 2007, Dahler-Larsen 2005, Paasio 2003). Vaikuttavuuden arvioinnissa on kysymys kokonaisuudesta, joka sisältää interventiot, kontekstit, mekanismit ja tulokset, kuten Kemppainen ja Ojaniemi sanovat. (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 52.) Yleisesti arvioinnin taustalla voidaan nähdä olevan kaksi pyrkimystä: tarve päätöksentekoon, johtamiseen ja valvontaan, sekä tarve ammattilaisten oppimiseen ja toiminnan kehittämiseen. Arviointitutkimusta on toteutettu kokeellisin menetelmin. (Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 20, 22.)

BIKVA on Tanskassa kehitetty arviointimenetelmä, jonka tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin. Asiakkaiden mukaan ottamisen kautta julkisten interventioiden ja asiakkaiden ongelmien ymmärtämiselle pyritään löytämään yhteys. (Högnabba 2008, 84.) Nelivaiheinen BIKVA-malli ohjaa nostamaan arvoja ja toimintatapoja esille. (mt., 84–85.) Vaiheet koostuvat asiakkaan haastattelusta, kenttätöntekijän haastattelusta, johdon haastattelusta ja tiedon koonnista ja arvioinnista. (mt., 85.) BIKVA:sta saatu

tieto auttaa kehittämään vaikuttavampia toimintatapoja, mutta ei yksinään liene riittävän kattava menetelmä vaikuttavuuden mittaamiseen.

Tavoitteiden ohella arviointitoiminnassa tarkastellaan tarpeita. (Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 23). Vaikuttavuuden arvioinnissa on haasteita, sillä siinä pitäisi päästä kiinni niihin mekanismeihin, joita interventiot saavat aikaan erilaisissa konteksteissa ja jotka mahdollistavat asiakkaan elämässä muutoksia. Siinä ei riitä, että mitataan asiakkaan tilanne ennen ja jälkeen intervention ja todetaan, että interventio on toteutunut. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 52.) Erilaiset mekanismit eri konteksteissa voivat johtaa erilaisiin interventioihin ja erilaisiin muutoksiin asiakkaan elämässä. Vaikuttavuuden arvioinnissa lähtökohtana on, että tiedetään miksi ja miten tietty interventio vaikuttaa. Vaikuttavuuden arviointiin kuuluvat vaikuttamisen prosessi ja prosessin seuraus eli vaikutus. Näin ollen vaikuttavuuden arvio rakentaa sillan prosessien ja niiden vaikutusten välille. Kokonaisvaikutusten sijaan vaikuttavuuden arvioinnissa keskitytään lähinnä siihen, mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä. (Julkunen 2004, 5-6.) Vaikuttavuuden arvioinnin vaiheet kulkevat Rajavaaran mukaan seuraavasti: 1) arvioinnin tavoitteiden määrittäminen 2) arvioinnin lähestymistavan valinta 3) arviotavan kohteen tehtävän ja tavoitteiden täsmentäminen 4) Vaikutusulottuvuuksien ja -mekanismien tunnistaminen 5) toimintaympäristöön liittyvien tekijöiden tunnistaminen 6) tavoitteiden ja vaikutusten suhteuttaminen toisiinsa ja 7) arviointitiedon raportointi, välittäminen ja hyödyntäminen (Rajavaara 2006a, 45–46.)

Arvioinnissa voidaan sanoa olevan kyse arvostamisesta tai arvottamisesta. (Rajavaara 2007, 48). Tietoyhteiskunta on ajanut muutosta tieteen ja tutkimuksen asemassa ja eetosessa. Myös yhteiskuntatieteiltä odotetaan arvioinnin tavoin sitä, että tuloksia voisi hyödyntää yhteiskunnallisesti, ja että tulokset olisivat vaikuttavia. Vaatimus vaikuttavuuteen on yhteiskuntatieteissä tullut tieteenalan ulkopuolelta. (mt., 51, ks. myös Cheetham & Fuller ym.) Arviointiin liittyy monenlaisia haasteita, joista suurimpana haasteena lienee laajojen eettisten näkökohtien huomioonottaminen. Rajavaara tuo esiin arviointiosaajien oppeja, joiden mukaan arvioinnin tulee muun muassa toimia heikompisaisten asianajajana ja painottaa erilaisia intressinäkökohtia. (Rajavaara 2007, 49.)

Arviointipuheet ja -käytännöt ovat paisuneet edelleen 1990-luvun yhteiskuntauudistusten myötä. (Warpenius 2006, 144). Vaikuttavuus (*effectiveness*) on nykyään yksi arvioinnin sanaston avainkäsitteistä. (Rajavaara 2007, 14.) Rajavaara sanoo, että ”käsite

saattaa ensin näyttää vain hallinnon retoriikkaan ja tietojärjestelmiin sisältyvältä teknokraattiselta sanalta” – eli ”vähäpätöiseltä asialta tutkittavaksi” (mt., 17.) Rajavaaran (2007, 14) mukaan vaikuttavuus on vain sana, joka on vähitellen saanut merkittävän sananvallan yhteiskuntapolitiikassa. Hänen mukaansa vaikuttavuuden käsitteen käytön yleistymisen liittyy muun muassa ylikansallisten organisaatioiden merkitysten vahvistumiseen, hallinnan muutokseen ja hyvinvoinnin toimijoiden vastuullistamisen ja vastuuttamisen pyrkimyksiin. (mt., 177–179.) Warpenius määrittää nykyisen arviointitoiminnan etäältä tapahtuvaksi itsetarkkailuksi, joka on hajautettu hallinnon eri toimijoille. (Warpenius 2006, 145). Warpenius kritisoi yhteiskuntaamme, josta puhutaan Rantalan & Sulkusen toimittamassa kirjassa projektityhteiskuntana (Projektityhteiskunnan kääntopuolia (2006)). Warpeniuksen mukaan pitkäjänteinen hyvinvointipolitiikka on pirstoutunut ja muuttunut verkostomaiseksi projektityöksi, ja se heikentää vaikuttavuusarvioinnin metodisia mahdollisuuksia. (Warpenius 2006, 144.) Warpenius ei kerro tarkemmin, mitä tarkoittaa metodisilla mahdollisuuksilla.

Sosiaalityön vaikuttavuutta ja sen arviointia tutkittaessa on lähes väistämättä pysähdyttävä tarkastelemaan myös sosiaalityön perustehtävää. Vaikuttavuus on sosiaalityön ydintä, ja Paasion mukaan sosiaalialan palvelujen ja interventioiden yhteiskunnallisen ja eettisen oikeutuksen perustaa (Paasio 2003, 24). Kemppainen ym. (2010, 139) kirjoittavat sosiaalityön olevan määrittynyt palvelujärjestelmässämme viimesijaiseksi. Sosiaalityö saa kuitenkin myös veloitteen ja oikeutuksen ennaltaehkäisevään toimintaan, kun sen tehtävänä nähdään toimiminen yksilön ja hänen ympäristönsä välisen vuorovaikutuksen edistäjänä. Ristiriitaista on kuitenkin se, että sosiaalityön eettiset ohjeet poikkeavat Suomessa kansainvälisistä ohjeista abstraktisuudellaan. Ammatin tietoperustan lisäämiseksi ja kestävien ammatillisten käytäntöjen syntyä varten tarvittaisiin konkreettisia velvoitteita. (ks. Paasio 2003, 23; NASW 1996.)

On hyvä tarkastella, mikä yhteys on vaikuttavuuden arvioinnilla tuloksellisuuteen ja yhteiskunnassamme vallitsevaan tehokkuusajatteluun sekä uusmanageristisiin toimintatapoihin. Katariina Warpenius pohtii, nojaavatko hallinnalliset arviointikäytännöt uuden julkishallinnan kilpailuperiaatteisiin ja näin vahvistavat markkinaehtoista toimintalogiikkaa. (Warpenius 2006, 146). Kunnallisen palvelutoiminnan tuloksellisuuden arvioinnista laadittiin suositus vuonna 1989. Tuloksellisuuden määriteltiin tarkoittavan kriteerejä, joilla voidaan arvioida kunnallisen palvelutoiminnan laatua ja sitä, miten kunta menestyy palvelujen tuottajana. Tuloksellisuuteen kuuluivat tuottavuus ja/tai taloudelli-

suus, vaikuttavuus, kustannusvaikuttavuus ja palvelukyky. Katsottiin, että vaikuttavuus viittaa kolmeen eri asiaan: 1) Kuinka hyvin suoritteilla on onnistuttu asetettuja tavoitteita vastaavia vaikutuksia. Näin ollen vaikuttavuus tarkoittaisi saavutettujen tavoitteiden ja suunniteltujen tavoitteiden suhde. 2) Kuinka hyvin kuntalaisten palvelutarpeet tulevat tyydytetyiksi 3) Kummatkin ehdot voisivat toteutua vaikuttavuudessa. (Rajavaara 2007, 129.)

Sosiaalityön tietoperusteisiin kuuluvat teoreettinen tieto, faktinen tieto kolmantena tiedon luokkana *käytännöllinen ja henkilökohtainen tieto*, joka liittyy erityisesti uuden tiedon tuottamiseen ja tiedon soveltamiseen käytännöissä. Tähän tiedon lajiin kuuluu myös jo olemassa olevan tiedon hankkiminen ja käyttäminen. Käytännöllinen tieto sisältää olennaisena osana toimijoiden henkilökohtaisen tiedon. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 48.) Vaikuttavuuden arvioinnissa voitaisiin hyötyä omassa työssä tuotettua, käytännöllistä ja henkilökohtaista tietoa. Itse tuotettua tietoa on mahdollista siirtää omiin ammatillisiin työkäytäntöihin. (ks. esim. mt., 48.) Minna Kivipelto ja Pekka Karjalainen kiteyttävät sosiaalityön vaikuttavuuden ja vaikuttavuusarvioinnin osuvasti näin: *”Sosiaalityön vaikuttavuudella tarkoitetaan sen kykyä vastata asiakkaan tilanteesta nouseviin tarpeisiin ja asiakkaan kanssa asetettuihin tavoitteisiin. Vaikuttavuusarvioinnin tavoitteena on osoittaa, saadaanko sosiaalityöllä aikaan haluttuja muutoksia sosiaalityön kohteessa ja miten toiminnat vastaavat yksilöllisesti asetettuihin tavoitteisiin.”* (Kivipelto & Karjalainen 2012, 151.)

3 TUTKIMUKSEN TEOREETTIS-METODOLOGISET RATKAISUT

3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtävänä minulla on selvittää, millä tavoin aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaat kokevat sosiaalityön vaikuttavuuden. Tavoitteenani on tuoda esille vaikuttavuustietoa asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuskysymykseni keskittyvät vaikuttavuuden kokemuksiin sosiaalityön asiakkuudessa. Haastatteleamalla pitkäaikaisasiakkaita selvitän, millä tavalla asiakas kokee sosiaalityön olleen vaikuttavaa hänen kohdallaan ja millä tavalla se voisi olla vaikuttavaa. Tavoitteenani on löytää aineistosta myös niin kutsuttuja vaikuttavuustekijöitä – asioita, joiden asiakas kokee vaikuttaneen tilanteiden muuttumiseen.

Anna Kulmala, Heli Valokivi ja Anni Vanhala ovat kirjoittaneet idealtaan omaa tutkimusaiheittani läheisesti sivuavan artikkelin sosiaalityön *vaikutuksista* asiakkaiden näkökulmasta. (Kulmala ym. 2003, 125–146.) Tutkimukseni ydin on asiakkaan kokemuksen ymmärtämisessä ja esille tuomisessa. Vaikuttavuusteemaan johdattelun jälkeen olennaisimpia tutkimuskysymyksiäni haastattelussa ovat ”Oletko kokenut sosiaalityön vaikuttavaksi omalla kohdallasi?”, ”Millä tavoin koet, että sosiaalityö on ollut vaikuttavaa Sinulle tai/ja perheellesi?” ja ” Millä tavoin sosiaalityö voisi Sinun mielestäsi olla vaikuttavaa?” Kysymyksistä saatujen vastausten myötä pyrin fenomenologis-hermeneuttisen viitekehyksen avulla analysoimaan ja tuomaan esiin asiakkaan kokemuksia. Analysoituani aineistoa voi tietystä mittakaavassa olla mahdollista nähdä suuntaviivoja sille, miten aikuissosiaalityötä voisi asiakkaan kokemuksen perusteella kehittää vaikuttavammaksi.

3.2 Tutkimuksen fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa

Pro graduni on menetelmältään kvalitatiivinen eli laadullinen tutkielma. Hirsjärvi & Remes ym. (1997, 164) kuvaavat seitsemän kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillistä piirrettä, jotka tunnistan myös omassa tutkimuksessani: 1) kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa, todel-

lisissa tilanteissa. 2) tiedon keruun instrumenttina suositaan ihmistä 3) tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysia, jossa tutkija ei määrää sitä, mikä on tärkeää. Tutkimuksessa ei siis testata teoriaa tai hypoteeseja, vaan tavoitteena on paljastaa jotain odotamatonta 4) aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja 5) tutkimuksen kohdejoukkoa ei valita satunnaisotoksena, vaan valitaan tarkoituksenmukaisesti 6) tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä, ja suunnitelmat elävät olosuhteiden mukaan 7) tapauksia käsitellään ainutlaatuisina, ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. Laadullinen tutkimus on prosessi sekä oppimistapahtuma, joka on luonteeltaan tulkinnallista. Prosessimaisuudesta kertoo muun muassa se, että tulkinat kehittyvät vähitellen tutkimuksen aikana tutkijan tietoisuudesta. (ks. Kiviniemi 2010, 70, 82.)

Vaikuttavuustutkimukset ovat pääsääntöisesti keskittyneet vaikuttavuuden mittaamiseen, tapaustutkimuksiin, realistisen arvioinnin menetelmiin ja kustannusvaikuttavuuden tutkimuksiin sosiaalityön kontekstissa. (esim. Korteniemi & Borg 2008, Fränti & Väyrynen 2010, Sjöblom 2000.) Tutkimukseni metodologinen lähestymistapa onkin tavanomaisista lähestymistavoista poikkeava, fenomenologis-hermeneuttinen. Metodologisen lähestymistavan valinnassa ratkaisi kiinnostus merkitysten tutkimiseen sekä tiedon tuottaminen uudeltaisesta näkökulmasta.

Fenomenologia on kokemusten tutkimista (ks. Laine 2010, 29) ja hermeneutiikka teoriaa tulkinnasta ja ymmärtämisestä. (esim. mt., 31). Fenomenologisessa ja hermeneuttisessa ihmiskäsityksessä tutkimuksen teon kannalta keskeisiä käsitteitä ovat kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys. (mt., 28.) Yhteisöllisyyden käsite liittyy siihen, että ihmisellä on yhteisöllinen perusta. Ihminen on aina jonkin yhteisön jäsen, ja ihmisillä on yhteisiä piirteitä. (mt., 30.) Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa ihminen on tutkimuksen kohteena ja tutkijana. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 34).

Fenomenologia syntyi alun perin psykologian kritiikiksi. (Judén-Tupakka 2007, 62). Fenomenologiassa keskeistä ovat kokemus, aistihavainnot ja niihin perustuva ymmärryksen muodostuminen tutkimuskohteesta. Fenomenologisen tutkimusstrategian ideana on löytää tutkimuskohteesta sen keskeinen olemus ja tuottaa siitä syvällistä tietoa. Tutkimuskohdetta kuvataan ja analysoidaan kokemusten avulla. Tutkijan on oltava avoin, sillä tutkimuskohdetta tulisi fenomenologiassa lähestyä ilman ennakko-oletuksia, teoreettista viitekehystä tai määritelmiä. (Koppa 2015.) Fenomenologiassa ilmiön ymmärrys ei perustu teoreettiseen tarkasteluun, vaan intuitioon. (ks. Judén-Tupakka 2007, 62).

Fenomenologiassa tiedostuksen syntyä on mahdollista tarkastella eri vaiheiden avulla. Kun eri vaiheita seuraa, on mahdollista pyrkiä tiedostukseen. (mt., 65.) Fenomenologinen tutkimustapa pyrkii tutkimustilanteen neutraalisuuteen. (Perttula 2008, 140).

Hypoteesini on, että menetelmä sopii hyvin tutkimukseeni, sillä Judén-Tupakan mukaan (2007, 65) fenomenologia sopii esimerkiksi sellaisten ilmiöiden tutkimiseen, joiden tietoa värittävät esioletukset tai hiljainen tieto. Monelle aikuissosiaalityö saattaa olla profiloitunut toimeentulotukipisteenä. Tutkimusaiheittani saattavat leimata myös esioletukset aikuissosiaalityön asiakkaiden homogeenisyydestä, mielikuvat siitä, keitä ovat sosiaalityön pitkäaikaisasiakkaat, ja ehkä myös oletukset siitä, millaisena pitkäaikaisasiakkaat kokevat sosiaalityön.

Tieteellinen lähtökohta kokemuksen tutkimiselle on Juha Perttulan mukaan objektiivisuus kohteenmukaisuudeksi ymmärrettynä. (ks. Perttula 2008, 136). Fenomenologisen tai hermeneuttisen tutkimuksen metodista ei ole mahdollista esittää tarkkaa kuvausta, sillä se ei sisällä teknisiä säännönmukaisuuksia. (Laine 2010, 33). Fenomenologishermeneuttisessa tutkimuksessa tutkimuksen metodit ovat filosofisluonteisia. Tutkimusmetodi muotoutuu kussakin tutkimuksessa tutkittavan, tutkijan ja tilanteen mukaan, sekä niiden yhteisvaikutuksesta. (mt., 33.) Kokemuksia ilmentävän tutkimusaineiston on oltava sellainen, että siihen voi palata. (Perttula 2008, 140.)

Intentionaalisuus tarkoittaa, että kaikki merkitsee meille jotakin, ja fenomenologien mukaan ihmisen suhde maailmaan on intentionaalinen. Kokemuksemme muotoutuvat merkitysten mukaan. Näin ollen merkitykset ovat fenomenologiassa varsinainen tutkimuskohde. (Laine 2010, 29.) Koska hermeneutiikka on teoriaa tulkinnasta ja ymmärtämisestä, siinä tulkitaan ilmaisuja; sekä kielellistä että kehollista ilmaisua, eli esimerkiksi liikkeitä, eleitä ja ilmeitä. (mt., 31). Hermeneuttisuudessa on kyse ilmiöiden merkitysten oivaltamisesta. (Sarajarvi & Tuomi 2009, 35). Tulkinnat ja tutkimuskohteen syvälinen ymmärtäminen ovat keskiössä, ja objektiivisuuden sijaan tutkimusstrategiassa korostetaan subjektiivista tulkinnallisuutta. (Koppa 2015, Judén-Tupakka 2007, 64.)

Fenomenologinen ja hermeneuttinen tutkimus rakentuvat kahdesta tasosta: perustasosta ja toisesta tasosta. Perustasoon kuuluvat tutkittavan koettu elämä ja sen esiymmärrys. Esiymmärrys tarkoittaa tutkijan ymmärrystä tutkimuskohteesta ennen tutkimuksen te-

kemistä. Tutkimuksen toinen taso on ensimmäiseen tasoon kohdistuvaa tutkimuksen tekemistä. (Laine 2010, 32.)

Laine nostaa esille tutkijan itsekritiikin ja reflektiivisyyden, jotka ovat tärkeitä fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa. (Laine 2010, 34.) Omat ihmiskäsitykset, ennakkoluulot ja esioletukset on tärkeä huomioida, jotta ne eivät näkyisi tutkimuksessa. Perspektiivin kriittinen laajentaminen tapahtuu, kun tutkija ottaa spontaanisti nousevaan tulkintaan etäisyyttä. Spontaani ymmärrys on kyseenalaista, sillä sen voidaan katsoa nousevan tutkijan omista käsityksistä. (ks. mt., 34, Judén-Tupakka 2007, 65.) Muodostamalla kohteeseen esiymmärryksen, on mahdollista päästä ennakkoluuloista ja saada kriittistä etäisyyttä siihen. (Judén-Tupakka 2007, 65). Esioletuksista irtautuminen on mahdollista reduktion eli sulkeistamisen myötä. Ilman sulkeistamista ilmiön oleellimmat asiat eivät välttämättä pääse esiin. Jotta tietoa voidaan sulkeistaa, aineisto vaatii reflektointia. Se ei välttämättä vaadi teoreettista perehtymistä. (ks. Judén-Tupakka 2007, 68–70.) Reduktion avulla tutkija myös kiinnittää huomion tutkimuksessa olennaisiin asioihin. (vrt. Väyrynen 2007, 47.)

Judén-Tupakka kuvaa Spielbergin, Husslerin ja Crottyn menetelmät fenomenologisen tutkimuksen vaiheista kuvaten niitä askel askeleelta, ensimmäisestä askeleesta kahdeksanteen askeleeseen. (mt., 66–84.) Fenomenologisissa analyysissä ensimmäisellä askeleella herätellään tutkijaa pohtimaan omia käsityksiään tutkittavasta ilmiöstä. Tässä vaiheessa tutkija saattaa joutua jättämään etukäteen tekemistä suunnitelmistaan ja muokkaamaan tutkimuksen fokusointia uudelleen todellisuuden vaikutuksesta. Tutkijan silmät ikään kuin avautuvat katsomaan tutkimuskohdetta uudella tavalla. (mt., 70.)

Laine muistuttaa tiedon olemuksesta: tieto syntyy dialogissa, jota tutkija käy tutkimusaineistonsa kanssa. Tutkimusaineisto ei itsessään ole tietovarasto. (Laine 2010, 36, ks. Lindbom ym. 122.) Beresford argumentoi perinteisen tiedon validiteettia kysyen, mikä validiteetti on sillä tiedolla, joka perustuu asiakkaiden kokemustietoon? Entä päinvastoin - mikä validiteetti on sillä tiedolla, joka ei perustu asiakkaiden kokemustietoon? Jos sosiaalipolitiikassa ei huomioida palveluiden käyttäjiä ja oteta heitä osallisiksi, miten voidaan vastata syytöksiin esimerkiksi kansalaisten syrjäyttämistä ja syrjäytymisestä? (ks. Beresford 2001, 508–509.)

Tiedolla täytyy olla käyttöarvoa (Ilmonen 2010, 129). Ymmärtäminen lisääntyy niin sanotussa hermeneuttisessa kehässä, jossa tutkija peilaa ajatteluaan ja tutkimusaineistoon. Tutkija käy prosessissa läpi tutkimusaineistoaan ja sitä refleктоimalla syventää itseymmärrystään ja pääsee lähemmäksi aineistoa. (ks. esim. Laine 2010, 36.) On muistettava, että tekstien tulkinta on aina spekulatiivista, produktiivista ja uusia merkityksiä tuottavaa toimintaa, eikä täydellistä objektiivisuutta voida vaatia eikä olettaa. Dialogi tekstien kanssa avaa aina uusia ymmärtämisen tapoja. (Ilmonen 2010, 135.)

Tutkiva dialogi kulkee kehämäistä liikettä tutkijan ja tutkimusaineiston välillä. Tutkija peilaa omaa tulkintaansa aineistoon ja tutkimuksen edetessä ymmärrys syvenee ja korjaantuu. Dialogia käydessään tutkija refleктоi aineistoa ja tulkintaansa kriittisesti. (Laine 2010, 36–37.) Laineen mukaan hermeneuttisen kehän kautta tutkija vapautuu minäkeskeisyydestään. (mt., 36). Aineistoa analysoidessani huomasin kriittisen reflektion tärkeyden. Ilman kriittistä reflektiota aineistoa olisi ollut vaikea tarkastella objektiivisemmin. Avoin suhtautuminen tutkimuskohteeseen kertoo tutkijan asenteesta. Jotta haastattelukysymykset eivät ohjaile vastauksia, niiden tulisi olla mahdollisimman avoimia. (mt., 37). Fenomenologisessa tutkimuksessa hylätään niin kutsuttu luonnollinen asenne, eli jokaisella ihmisellä oleva tapa tulkita ja havaita ympärillä olevaa maailmaa.

3.3 Kokemuksen tutkiminen

Kokemusta tutkiessani minun on aivan aluksi tarkasteltava mitä käsitän kokemuksella. Kokemukseen kuuluvat tajunnallinen toiminta ja toiminnan suuntautuneisuus eli intentionaalisuus. Kokemuksiin liittyy aina jokin erityinen suhde, siis kokemukset sisältävät merkityssuhteita. (vrt. Perttula 2008, 116.) Kokemus liittyy subjektin ja objektin yhdeksi kokonaisuudeksi (mt., 117). Erilaiset kokemuslaadut syntyvät, kun ymmärrämme asioita tunteiden, intuition, uskon ja tiedon kautta (mt., 123).

Kokemuksia tutkiessa tutkijan on peilattava omaa ajatteluaan suhteessa haastateltavien kertomiin kokemuksiin: Miten minä tutkijana ymmärrän kokemukset tutkimusaineistona? Millaisen kannan otan kerrottujen kokemusten tuomaan tietoon, ja siihen miten kokemuksia voi lähestyä? (ks. Kulmala 2006, 75.) Ammattilaisten tuottamaa tietoa arvosetaan, mikä on ymmärrettävää ja oikein. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, ettei yhtä oikeaa tietoa ei ole olemassa. Asiakkaiden tuottama kokemustieto on asiantuntijatiedon

tavoin myös arvokasta. Ammattilaisten asiantuntijatiedolla on usein hallitseva asema, minkä takia asiakkaan kokemustieto ei välttämättä saa arvoistansa huomiota. Ammattilaisten ja asiakkaiden tieto tulisi molemmat huomioida asiantuntijatietona puhuttaessa kokemustiedosta. (ks. Kulmala 2006, 75, Beresford 2001.) Kokemuksen tutkimisen tehtävänä voidaan nähdä laajemmasta perspektiivistä katsottuna hiljaisten ryhmien kertoman todellisuuden tuominen osaksi yhteiskuntapoliittista keskustelua. (ks. Granfelt 2004.)

3.4 Asiakasnäkökulma

Sosiaalitoimistojen asiakastyöstä on tutkittua tietoa vain vähän. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 43–44.) Valitsin haastateltavikseni sosiaalityön asiakkaat, sillä koin tärkeäksi tuoda esille asiakkaan kokemustietoa sekä asiantuntijuutta, jota ei liian usein korosteta. Sosiaalityön vaikuttavuudesta halusin saada tietoa juuri asiakkailta; niiltä henkilöiltä, jotka ovat sosiaalityön työn kohteina. Sosiaalityössä asiakkaan subjektiivisuus on jäänyt usein varjoon. Asiakkaisiin on myös liittynyt tietynlainen ongelmakieli: asiakkaat ovat huono-osaisia, moniongelmaisia ja syrjäytyneitä. (ks. esim. Pohjola 1993, 55, 65). On eettisesti arveluttavaa, että toimijat arvioivat onnistumisiaan, sillä ihminen osaa huonoiten arvioida omaa työtään. (ks. Paasio 2003, 24–25.) Voidaan siis ajatella, etteivät sosiaalityöntekijät itse kykene arvioimaan työnsä vaikuttavuutta.

Asiakas on oman elämänsä asiantuntija (esim. Leppiman 2014) Asiakkaan käytännöllistä ja henkilökohtaista tietoa tulee arvostaa, ja siksi vaikuttavuuttakin on erittäin tärkeä tutkia asiakkaan näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa asiakasnäkökulma rajautuu ja tarkentuu asiakkaan kokemukseen. Mitä ovat asiakkaan omia arvoja työn vaikuttavuudesta ja elämäntilanteiden muuttumisesta pitkäkestoisesti? Jotta asiakkaan kokemus saadaan esille, asiakkaan tilanteesta on kerättävä tietoa tapauskohtaisesti ja koko asiakasprosessin ajan. (esim. Kempainen & Ojaniemi 2012, 62.) Koska yksittäisen ihmisen elämä on kokonaisuus, sitä ei voi pilkkoa eri sektoreiden mukaan palvelujärjestelmässä. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 62). Vaikka vaikuttavuustietoa ei vielä ole paljoa, eikä klassista näyttötietoa liiemmin löydy, ei ole perusteltua väittää, etteivätkö sosiaalityön nykyiset toimenpiteet, interventiot ja hiljaisesta tiedosta nousevat menetelmät tuottavat tavoiteltuja vaikutuksia asiakkaille. (ks. esim. Haverinen, 80.) Asiakkaalla on paljon tietoa sosiaalityöstä ja sen tuloksista. (Olesen & Eskelinen 2011, 75).

Sosiaalitoimistoissa asiakkaille on tehty asiakastyytyväisyyskyselyjä. Ne ovat kuitenkin jääneet vain palveluun kohdistuneeksi tyytyväisyyden arvioinniksi, eikä kyselyjen tuloksia ole hyödynnetty sen enempää. (Hokkanen 2012, 116.) Hokkasen tutkimuksen perusteella asiakkaan kokemuksia ja tietoa voitaisiin hyödyntää laajemmin. Tietoa ja kokemuksia tutkimalla ja hyödyntämällä palvelujen kohdentaminen ja muotoileminen mahdollistuvat niin, että ongelmalliseen tilanteeseen voidaan puuttua ja vaikuttaa. (mt., 116.) Suomessa on tehty vastakin vaikuttavuustutkimuksia, mutta yleensä ne eivät tuo vaikuttavuutta esiin asiakasnäkökulmasta. (vrt. esim. Rautavuo 2014, Lääperi & Närhi ym. 2010.)

Liisa Hokkanen arvioi ja tulkitsee asiakastyytyväisyysaineistoa, joka edustaa asiakkaan kokemuksellista palvelujen itsearviointia. (Hokkanen 2012, 116.) Asiakasaineisto koostuu 3036 asiakaspalautteesta, jotka on kerätty seitsemässä lappilaisessa sosiaalitoimistossa lokakuusta 2007 toukokuuhun 2008. (mt., 118.) Asiakastyytyväisyyskyselyssä elämäntilanteen muutosten ja palvelutapahtumaan keskittyvien kysymysten lisäksi Hokkanen tarkastelee tavoitteiden saavuttamista elämän kokonaisuuden kannalta. Viidesosa vastaajista arvioi elämäntilanteensa parantuneen edellisen sosiaalityöntekijän tapaamiskerran jälkeen. (mt., 134.) On tärkeää huomioida, että asiakaskyselyihin vastanneilla on kyseessä sosiaalitoimiston asiakkuus, jossa muutamissa palveluissa on lähtökohtana viimesijaisuus. Kun elämässä ei saavuteta muutoksia muualla mahdollisesti koetelluin keinoin, jäljelle jää viimesijaiset tuet. (mt., 135.) Kyselyssä tuli esiin, että elämäntilanteen koettiin parantuneen yhtä usein kuin säilyneen ennallaan. Tavoitteet on osattu asettaa sellaisiksi, että ne oli asiakkaan mahdollista tavoittaa. (mt., 135.) Positiivista on, että suuri osa lappilaisista koki, että sosiaalitoimiston työntekijän työllä oli merkitystä heidän elämäntilanteeseensa, oli elämäntilanteelle tapahtunut mitä hyvänsä. (mt., 136.)

Sanna Väyrynen erittelee ja kuvaa niitä tekijöitä, jotka ihmiset ovat kokeneet kuntoutumista ja elämänmuutosta edistäviksi, sen sijaan, että hän mittaisi vaikutuksia. Väyrynen jäsentää, tulkitsee ja suhteuttaa kokemuksia toisiinsa. Tekijät, jotka koetaan merkityksellisiksi ja vaikuttaviksi, ovat kriittisiä tekijöitä ja mekanismeja. Ne joko estävät tai edistävät muutosta. (Väyrynen 2012, 274.) Kylmät ja ulkokohtaiset mittarit osoittavat perinteisesti ja yleisesti tuloksellisuutta, mutta sosiaalityön inhimillinen luonne ja ihmisten ääni ei tule esiin, jos tieto perustuu ainoastaan kylmiin mittareihin. (mt., 274.) Väyrynen käsittelee artikkelissaan sosiaalityön tarkoitusta, ja lähestyy sosiaalityön vaikutta-

vuuden mittaamista eettisestä näkökulmasta. Kuten Väyrynen sanoo, sosiaalityötä tehdään inhimillisen hädän ympärillä ja yhteiskunnallisissa keskusteluissa usein marginaaliväestöön luokiteltujen ihmisten kanssa. (Väyrynen 2012, 272). Onhan siis ymmärrettävää, että tuloksellisuuden osoittaminen ja luotettavien niin sanottujen kylmien ulko-kohtaisten mittareiden löytäminen on sosiaalityössä vaikeaa, jopa mahdotonta, kuten Väyrynenkin pohtii. Christopher Pollitt (2014, 7) toteaa, että kaikkea ei voida edes mitata. Sosiaalialalla kaikkea tuskin on mahdollista muuntaa mitattavaan muotoon. (ks. myös Cheetham & Fuller ym. 1992, 9). Pollitt pohtii myös monia mittaamiseen liittyviä kysymyksiä, joiden kautta heräävät tulosohjaukseen liittyvät eettiset kysymykset. (Pollitt 2014, 7-8.) Väyrynen nostaa esille myös tärkeän kysymyksen: ”Miten ottaa haltuun sellaiset satunnaiset ja liikkuvat ihmiselämän tapahtumat, jotka asettuvat osaksi kokonaista elämänmuutosta?” (Väyrynen 2012, 273). Vaikuttavuuden tutkimisessa kokeuksellisen ja inhimillisen tiedon huomioimista ei ole korostettu liikaa. Realistisessa vaikuttavuuden arviointitutkimuksessa onkin kyseenalaistettu syy-seuraussuhteeseen perustuvaa vaikuttavuuden arviointia. (ks. esim. mt., 273.) Myös eettisten syiden takia yksinkertaiseen kausaalisuhteeseen perustuvaa klassista koeasetelmaa on haastava toteuttaa sosiaalityössä.

Pohjolan ym. artikkelissa on haastateltu sosiaalityön ammatillisen lisensiaatinkoulutuksen marginalisaatiokysymysten sosiaalityö- erikoisalan opiskelijoita. Heidän haastatteluisaan tulee esille, että he sosiaalityöntekijöinä hahmottavat interventioiden olevan merkityksellisiä, muutoksia tuottavia ja asiakkaiden elämään vaikuttavia. (Jokinen ym. 2003, 152.) Myös Mullen & Shuluk summaavat artikkelissaan, että on olemassa paljon todistusaineistoa siitä, että suurella osalla sosiaalityön interventioista on vaikutusta. (Mullen & Shuluk 2010, 60.) Muutosta edistäviksi koetut asiat auttavat kehittämään kuntoutusta, kun ihmisten tarpeet otetaan huomioon. Väyrysen mukaan työn vaikuttavuus parhaimmillaan lisääntyy. Käsitys sisäisestä minuudesta on tekijä, joka ohjaa henkilökohtaista kasvua ja on osa muutosta. (Väyrynen 2012, 272.) Sisäisen minuuden käsitys onkin aivan keskeinen väline omaehtoiseen elämään.

3.5 Tutkimusasetelma

Vaikuttavuuden arviointiin kuuluvassa tutkimuksessani en laadi Dahler- Larsenin mukaisesti (2005, 25) ohjelmateoriaa, mutta hyödynnän siinä asiakkaiden haastatteluja. Tutkimukseni tulokset aikuissosiaalityön vaikuttavuudesta pohjautuvat aikuissosiaalityön pitkäaikaisten asiakkaiden haastatteluihin. Haastattelurunkona on yhdistelty teemahaastattelun ja strukturoidun haastattelun mallia. Pitkäaikaisilla aikuissosiaalityön asiakkailla tarkoitan niitä asiakkaita, joilla asiakkuus sosiaalitoimessa aikuissosiaalityön puolella on kestänyt vähintään vuoden verran.

Analyysin perusta on aineiston kuvaileminen. Kuvailemisessa pyritään kartoittamaan tapahtumien, kohteiden tai henkilöiden ominaisuuksia tai piirteitä. Analyysin vaiheisiin kuuluvat aineiston erittely, luokittelu ja synteesi, jossa luodaan kokonaiskuvaa ja esitetään tutkimusilmiö uudessa perspektiivissä. Kvalitatiivisen aineiston analyysia voidaan myös kuvata kolmivaiheisena prosessina, joihin kuuluvat aineiston kuvaus, luokittelu ja yhdistely. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 143–145.) Aineiston analyysi alkaa usein jo itse haastattelutilanteissa, ja oikeastaan aineiston keruun päättymisen ja analyysin alkamisen tarkkaa hetkeä ei voida edes sanoa. (mt., 136, Patton 1990, 377.) Tutkijan on muistettava, ettei aineisto heijasta koskaan puhtaasti todellisuutta, eikä yleensä kuvaa tutkittavaa ilmiötä suoraa. Tiedostus siitä, että aineisto on vain aineistoa, eikä tutkittava ilmiö sinänsä, vaikuttaa aineiston käsittelyyn suuresti: tutkija ymmärtää, että aineiston käyttöön, siihen liittyviin yleistyksiin ja tulkintoihin kuuluvat tietyt mahdollisuudet ja rajat. (Lindbom ym. 2011, 122.)

Jos haastatteluaineistosta nousee esiin sellaisia piirteitä, jotka ovat yhteisiä monelle haastateltavalle, voidaan analyysivaiheessa tarkastella niitä niin sanotun teemoittelun avulla. Teemoittelussa tutkija koodaa haastateltavien sanomisia eri luokkiin esiin nousseiden piirteiden perusteella. (ks. Hirsjärvi & Hurme 2009, 173.) Tyypittelyssä tapauksia analysoimalla pyritään luokittelemaan haastatellut tapaukset kahteen tai useampaan tyyppiin. Tyypittelyssä voi muodostaa myös ääriryhmät, joissa tarkastellaan kontrasteja. (mt., 175.) Valitsin analyysin tarkastelun menetelmäksi teemoittelun, koska huomasin, että aineistosta nousi haastateltavia yhdistäviä teemoja. Alun alkaen olin ajatellut tehdä teemoittelun teemahaastattelurungon pohjalta, jossa on neljä osiota: taustatiedot, sosiaalityö, aikuissosiaalityön asiakkuus ja vaikuttavuus. Vaikuttavuuden käsitteen ympärille

muodostui teemoja ja käsitteitä, jotka nousivat aineistosta. (ks. Kiviniemi 2010, 80.) Teemoittelin haastateltavien vastauksia osin aineistosta nousevien käsitteiden perusteella. Osioiden laajuus kuitenkin ohjasi minua pilkkomaan aineistoa pienempiin osaluokkiin, ja näin ollen teemoittelussa muodostui tarkasteltavaksi kuusi erilaista luokkaa. Analyysin ensimmäisessä kappaleessa käsitteelin haastateltavien taustatietoja, toisessa kokemuksia ja käsityksiä sosiaalityöstä, kolmannessa vaikuttavuutta, neljännessä taloutta ja toimeentuloa, viidennessä sosiaalityöntekijän merkitystä ja kuudennessa kehittämisideoita. Näistä kaikista luokista on mahdollista löytää elementtejä vaikuttavuusteemaan.

3.6 Haastattelu aineistonhankintamenetelmänä

Palveluiden vaikuttavuuden yksi mittaja on asiakas, joka on myös tilanteessa toimijana. (Hokkanen 2012, 116). Se, miten asiakas kokee tullessa autetuksi tai saaneensa elämään tarpeellisia muutoksia, kertovat omalta osaltaan sosiaalityön vaikuttavuudesta. Haastattelututkimuksen tekoon ryhtyessäni pohdin, miten tavoitan subjektiiviset kokemukset asiakkaiden kokemasta vaikuttavuudesta. Haastattelurungon laatiminen oli haastavaa. Minun oli mietittävä vuorovaikutustilanteita – millä tavoin kuuntelen asiakkaiden kokemuksia? Lähtökohtana haastattelututkimukseen minulla oli mielenkiinto saada uutta tietoa ja avoin ihmettely. (ks. Väyrynen 2007.) Haastattelurungoksi muodostui yhdistelmä teemahaastattelun ja puolistrukturoidun haastattelun mallia. Haastatteluaineiston perusteella selvitän vastauksia tutkimuskysymyksiini.

Haastattelu on laadullinen tutkimusmenetelmä, jonka etuja ovat muun muassa joustavuus ja mahdollisuus tiedonhankinnan suuntaamiseen itse haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34). Spontaanista keskustelusta poiketen haastattelutilanne on aina institutionaalinen. Haastattelu tallennetaan, keskustelulla on aina tietty päämääränsä, ja haastattelussa osallistujilla on roolit toisin kuin tavallisessa keskustelussa. Tutkimuksen tavoite ohjaa tutkimushaastattelua. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 23.) Tiedonhankinnan suunnan muuttaminen ja fokuoiminen onnistuvat, kun haastattelija on suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Jos haastatteluaineisto on vapaamuotoinen, ovat aineiston analysointi, tulkinta ja raportointi taas valmiiden mallien puuttu-

essa ongelmallisia. (ks. Hirsjärvi & Hurme 2009, 34–35.) Tutkimushaastattelussa olen-
naista on kuitenkin se, että se rakentuu kysymysten ja vastausten varaan. (ks. Ruusuvuo-
ri & Tiittula 2009, 27).

Patton kirjoittaa kattavasti laadullisesta tutkimuksesta arviointitapoineen ja tutkimusme-
todeineen. (Patton 1990). Jokaisessa haastattelumenetelmässä on omat vahvuutensa ja
heikkoutensa. (ks. esim. mt., 288–289.) Fenomenologisessa haastattelussa oleellista on
kysymysten avoimuus, ja sen takia teemahaastattelu ei ole erityisen hyvä valinta koke-
mustiedon hankkimiseen. (Laine 2010, 37.) Tämä oli yksi syy, miksi en tehnyt puhdasta
teemahaastattelua, vaan puolistrukturoidun teemahaastattelun, jossa oli enemmän avoi-
mia kysymyksiä. Fenomenologisen haastattelun kuuluisi olla avoin, luonnollinen ja
keskustelunomainen tapahtuma. (mt., 37). Haastattelurungon puutteena voidaan pitää
sitä, että samat kysymykset eivät toimineet yhtä hyvin kaikille haastateltaville. (vrt. Pat-
ton 1990, 289). Tämä tuli ilmi esimerkiksi silloin, kun kysyin kokemuksia sosiaalityön-
tekijän työstä ja sosiaalityöntekijän kohtaamisesta. Osa haastateltavista oli tavannut so-
siaalityöntekijää niin vähän, että heidän oli vaikea arvioida sosiaalityöntekijän työtä.

Eskolan & Vastamäen tekstiin peilaten oma haastatteluni on puolistrukturoitu teema-
haastattelu (ks. Eskola & Vastamäki 2010, 28). Puolistrukturoidussa haastattelussa joi-
tain näkökohtia on lyöty lukkoon ja joitain jätetty avoimiksi. (Hirsjärvi & Hurme 2009,
47). Haastattelussa kysymysten järjestys voi vaihdella tai haastattelija voi vaihdella ky-
symysten sanamuotoja. Haastattelussani kysymykset olivat kaikille samat, joihin haasta-
teltavat vastasivat omin sanoin, kuten puolistrukturoidussa haastattelussa. Puolistruktu-
roidussa haastattelussa kaikille haastateltaville on samat kysymykset, mutta valmiita
vastausvaihtoehtoja ei ole tehty. (esim. Eskola & Vastamäki 2010, 28, Eskola & Suo-
ranta 1999, 87.) Teemahaastattelussa kysymykset eivät ole tarkassa järjestyksessä eivät-
kä tarkassa muodossa, joten oma haastattelurunkoni on tarkan järjestyksensä ja kysy-
mysten samanlaisen muodon perusteella sekoitus puolistrukturoitua haastattelua ja tee-
mahaastattelua. (Eskola & Vastamäki 2010, 28–29.) Puolistrukturoidussa teemahaastat-
telussa mielenkiintoista on, että suurin osa psykologian parissa kehitetyn tulkitsevan
fenomenologisen analyysin tutkimuksista pohjaa puolistrukturoituihin teemahaastatte-
luihin. Tulkitsevaa fenomenologista analyysia, joka keskittyy kokemuksen tutkimiseen,
kutsutaan myös IPA:ksi (*Interpretative Phenomenological Analysis*). (ks. Liimakka
2012, 103.)

Teemahaastattelussa on kyse ikään kuin keskustelusta, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta. Teemahaastattelussa tutkija keskustelee vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa tutkimuksen aihepiiriin liittyvistä asioista. (ks. Eskola & Vastamäki 2010, 26.) Teemahaastattelussa haastattelun teemat eli aihepiirit on määritelty etukäteen. (mt., 28). Tutkimuksessani ilmeni heti alussa kaksi selkeää teemaa: vaikuttavuus ja aikuissosiaalityö. Kysymykset sijoitin neljän eri teeman alle. Jaoin haastattelurunkoni neljään osaan, joissa ensimmäiseksi kysyin haastateltavan taustatietoja, sen jälkeen kysymyksiä sosiaalityöhön liittyen, kolmanneksi asiakkuudesta aikuissosiaalityössä ja viimeiseksi vaikuttavuuteen liittyviä asioita.

Haastattelupaikalla on merkitystä (ks. Eskola & Vastamäki 2010, 29), sillä se vaikuttaa haastattelun onnistumiseen. Haastattelupaikan tulisi olla neutraali, sellainen, jossa haastateltavan ei tarvitsisi pelätä eikä tuntea oloaan epävarmaksi. (Eskola & Vastamäki 2010, 32.) Neutraalius on tärkeä ominaisuus myös haastattelijalla. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 44–51). Haastattelu on sosiaalinen vuorovaikutustilanne, johon voivat vaikuttaa eri tavoin esimerkiksi ikä- ja statuserot, sukupuoli ja pukeutuminen. Haastattelijan on tärkeää pyrkiä luomaan vapautunut ilmapiiri ja aloittaa haastattelutilanne mieluiten menemättä heti suoraan itse aiheeseen. (ks. Eskola & Vastamäki 2010, 32.) Luottamuksellisen suhteen rakentuminen haastattelijan ja haastateltavan välille on erityisen tärkeää tiedon saannin kannalta. (esim. Ruusuvuori & Tiittula 2009, 41).

Haastattelun sopimisessa on tärkeää miettiä millä tavoin haastateltavaa pyytää osallistumaan haastatteluun. Eskola & Vastamäki (2010, 39) neuvovat, että haastateltavan ollessa jonkin palvelun piiriin kuuluva asiakas, voi olla luontevin ottaa yhteyttä häneen asiakkaan tunteman työntekijän kautta. Tällöin asiakkaan ja työntekijän välisellä suhteella on ratkaiseva merkitys: jos työntekijä on koettu hyväksi, haastatteluun suostutaan varmasti helpommin, kuin sellaisen työntekijän pyyntöön, jota ei ole koettu hyväksi tai miellyttäväksi. (mt., 39.) Minusta tuntui luontevimmalta pyytää haastateltavia sosiaalityöntekijöiden kautta: pyysin erään sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöntekijöitä ottamaan yhteyttä asiakkaisiin, jotka vastaisivat haastateltavan kriteereihini. Kriteereiksi olin asettanut seuraavat asiat: haastateltavan tuli olla sosiaalityöntekijän asiakkaana, aikuissosiaalityön asiakkuuden tuli olla kestänyt vähintään yhden vuoden, ja asiakas haluaa osallistua tutkimukseen.

Ajattelin, että olisi ideaali tilanne saada kahdeksan haastateltavaa. Halusin haastateltaviksi neljä naista ja neljä miestä, jotta vastauksia olisi helpompi vertailla ja otos olisi tasapuolinen. Ajatukseni muuttui, kun luin Perttulan (toim.) *Kokemuksen tutkimus* – kirjaa (2008). Teoksessa Merja Lehtomaa sanoo: ”Kun tutkitaan ihmistä, ei ole mielestäni mitään syytä jaotella haastateltavia miehiin ja naisiin.” (Lehtomaa 2008, 167). Lehtomaaan perustelu ohjasi jättämään sukupuolijaottelun tutkimuksestani. En näe sukupuolen esille nostamista oman tehtäväni kannalta kiinnostavana, vaikka sukupuolella saattaa olla kokemuksia värittävää merkitystä.

Haastatteluissa minulla on tutkijana pyrkimys kuunnella ja olla läsnä ihmisten kertomuksissa, jotka ovat oman kokemusmaailman ulkopuolella. (vrt. Väyrynen 2007, 47 ja Lehtomaa 2008, sivu xxx). Empiirisessä tutkimuksessa vaaditaan kiinnostusta myös muuhun kuin omaan elämään (Perttula 2008, 134). Tutkijana on muistettava, että ihmisille kokemukset ovat subjektiivisia, tosia ja todellisia, riippumatta tutkijan kiinnostuksesta (mt., 135). Tutkijan ymmärrys on myös kokemusta. (mt., 143).

3.7 Tutkimuksen eettisyys

Anneli Pohjola kiteyttää tutkimuksen eettisyyden seuraavasti: ”*Tutkimuksen eettisyys ei ole rutiinia, tarkkoja sääntöjä tai tekniikkaa, vaan koko tutkimusprosessi aiheen valitsemisesta tulosten tulkintaan ja raportointiin sekä myös tulosten seuraukset ovat täynnä eettisesti punnittavia valintoja*” (Pohjola 2003, 7.) Eettisyys on tutkimuksessa siis jatkuvasti läsnä, ja koko tutkimus kertoo viestiä tutkijan eettisistä valinnoista.

Vaikuttavuuden arviointiin liittyy eettistä problematiikkaa, kun mietitään, mitkä ovat vaikuttavuuden tavoitteet sosiaalityössä. Mitkä ovat vaikuttavuuden tuloksia ja tavoitteita aikuissosiaalityössä ja kuka ne määrittävät? Ovatko vaikuttavuuden tulokset asiakkaan vai työntekijän asettamia? Tätä problematiikkaa halusin selvittää ja arvioida omassa tutkimuksessani. Vaikuttavuuden mittaamiseen liittyy myös eettisiä haasteita, sillä numeeriset menetelmät on nähty huonosti soveltuviksi sosiaalityön toimintatapojen ja työkäytäntöjen vaikuttavuuden mittaamiseen. Pohdin, kertooko tarve vaikuttavuuden mittaamisesta ajastamme, jossa korostetaan tehokkuusajattelua. Kysymyksiä on paljon.

Voidaanko vaikuttavuutta edes mitata yksittäisen asiakkaan kohdalla sosiaalityön kontekstissa?

Yhteiskunnassamme on paineita vaikuttavuuden mittaamiseen. Paineet, velvoitteet ja tehtävien priorisointi vaativat jatkuvaa eettistä arviointia ja valintoja. Julkishallinnon muutoksessa ja arviointitoiminnan laajentuessa tulee entistä enemmän tarkasteltavaksi se, mitä julkisilla, verovaroin rahoitetulla toiminnoilla saadaan aikaan. (ks. Kettunen 2012, 146). Kuten Kettunen sanoo, sosiaaliset ongelmat ovat usein monimutkaisia ja pitkäkestoisia. Tuloksien konkreettinen mittaaminen voi olla todella vaikeaa, esimerkiksi päihdehuolto, jossa tähdätään alkoholinkäytön vähentämiseen. (mt., 146.)

Vaikuttavuusarvioinnissa nostetaan usein esille interventioiden merkitys (esim. Dahler-Larsen 2005, Julkunen 2004, Paasio 2003). Niin kuin Anneli Pohjola ym. sanovat, sosiaalityö voidaan ymmärtää puuttumiseksi ihmisten elämään. Sosiaalityön puuttuminen elämään on interventio niin hyvässä kuin pahassakin, näkökulmasta riippuen. (Jokinen ym. 2003, 151.) On totta, että interventiossa on enemmänkin kyse siitä, mitä työntekijä tekee, kuin siitä, mitä yhteisesti tilanteessa jaetaan. (Payne 1996, 39).

Marketta Rajavaaran mukaan vaikuttavuustietoa näytetään haluavan sellaisessa tilanteessa, jossa vallitsee epäluottamus jonkin yhteiskunnallisen käytännön arvokkuutta tai seurauksia kohtaan. (Rajavaara 2007, 19.) Osin kriittisyys ja epäluulo vaikuttavuustiedon lisääntyntä kiinnostusta kohtaan ovat varmasti aiheellisia, mutta jossain määrin se tuntuu menevän yli. Rajavaara pohtii, tarkoittaako vaikuttavuutta koskevan tiedonhalun lisääntyminen epävarmuutta hyvinvointivaltiollisia toimintoja kohtaan tai epäilyä palvelujen ja etuuksien tehtäviä, merkitystä ja ylläpitoa kohtaan. (mt., 19). Pelkästään epäilevä ja negatiivissävytteinen suhtautuminen vaikuttavuutta koskevan tiedonhalun lisääntymiseen ei ole aiheellista. Rajavaara tarkastelee myös vaikuttavuuden käsitteen moraalista puolta vallankäytön suhteen. Hänen mukaansa vaikuttavuuden käsitteen avulla voidaan muuttaa kohde vastaanottajaksi, jolta on estetty mahdollisuus toimia moraalisena subjektina ja valita, haluaako tulla vaikutetuksi. (mt., 182.) Tällainen vallankäyttö ei kuulu ainakaan sosiaalityön luonteeseen. Vaikuttavuutta tutkittaessa vallankäyttöön liittyvät asiat on otettava huomioon, sillä missään tilanteessa tarkoitus ei ole käyttää vaikuttavuuden käsitettä niin, että tutkimuskohteelta katoaisi moraalinen subjektius.

Vaikutusten laskeminen rahana ei ole eettisesti hyvä lähtökohta, kuten Rajavaarakin toteaa. Sosiaalipolitiikan vaikutusten rahan laskemisesta ovat huolissaan myös tutkijat. (ks. Rajavaara 2005, 135.) Millaista tuloksellisuutta sosiaalihuollolta voidaan edellyttää? Mitkä ovat huonojen vaikuttavuustulosten yhteiskunnallisia seurauksia? (esim. Rajavaara 2005 137.) Vaikuttavuuden käsite ei kuitenkaan ilmaantunut vain tulosohjauksen myötä, vaan sen käyttöönottoon liittyi myös monenlaiset yhteiskunnalliset muutokset. (Rajavaara 2005, 170.)

Vaikuttavuuden eettisen problematiikan lisäksi myös tutkimukseni metodologiaan ja kokemuksen tutkimiseen liittyy eettisiä haasteita. (ks. Kulmala 2006, 76, 78). Eettisestä näkökulmasta mietin, voiko kokemusta ylipäätään tutkia? Kokemus on hyvin subjektiivinen asia. Voinko puhua jonkun puolesta ja toisen kokemuksista? Tutkimuksenteon etiikkaan kuuluu omien motiivien tarkastelu. Pohdin, olenko tutkijana etuoikeutettu suhteessa haastateltaviini? Luokittelenko tai marginalisoinko tutkimukseni kohderyhmän? Minun on tiedostettava olemassa olevat valtasuhteet ja perusteltava määritelmät ja käsitteet, joita tutkimuksessani käytän. Tutkijana tarvitsen jatkuvaa itsekritiikkiä, herkkyyttä ja eettistä tiedostusta. Mitä tarkoittaa se, että yritän ymmärtää? Jotta voin puhua jonkun puolesta, eihän riitä, että yritän ymmärtää. Ymmärrykseni haastateltavan puheesta on oltava sellaista, että haastateltavan on helppo hyväksyä se. Kulmalan mukaan on myös pohdittava, mitkä ovat kokemuksen tutkimisen rajat. (ks. mt., 78.)

Korteniemi ja Borg puhuvat sosiaalipalvelujen vahvemman tietopohjan tuottamisen puolesta. He myös kyseenalaistavat sosiaalialan tietopohjaa – minkälaiseen tietoon nykyinen toiminta perustuu? Kun huomio on kiinnittynyt tietopohjan vahvistamiseen, esille on noussut myös keskeiseksi kysymykseksi vaikuttavuustiedon hankkiminen. Miten saadaan tietoa palvelujen vaikuttavuudesta? (Borg & Korteniemi 2008, 7.) Sosiaalityötä tehdään melko paljon yksilölähtöisesti. Työtavassa on omat haasteensa, sillä yksilölähtöisyys voi helpommin saada aikaan asiakkaan syyllistämistä. Kun sosiaalityöntekijöillä on vaatimus ja paine tehokkaan ja vaikuttavan työn tekemiseen (ks. Cheetham & Fuller ym. 1992, 3), se vaikuttaa epäilemättä asiakkaiden valikointiin tai ainakin siihen, keihin asiakkaisiin panostetaan enemmän. Sosiaalityöntekijöiden on luontevaa keskittyä niihin asiakkaisiin, joilla he näkevät realistiset mahdollisuudet saavuttaa yhteiskunnasta tulevat tavoitteet ja vaatimukset ”hyvänä kansalaisena” olemiseen. Asiakassuhteen ulkopuolelta tuleva tavoite voi olla pyrkimys saada asiakas liitetyksi yhteiskuntaan aktiivisena, itsestään ja läheisistään vastuun kantavana kansalaisena. (ks. Juhila 2008B, 59.)

Tämä ulkopuolelta tuleva tavoite vastuullisena kansalaisena olemisesta on yhteiskunnallisesta näkökulmasta aiheellinen ja toivottavakin.

Sanna Väyrynen käsittelee artikkelissaan sosiaalityön tarkoitusta, ja lähestyy sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamista eettisestä näkökulmasta. Kuten Väyrynen sanoo, sosiaalityötä tehdään inhimillisen hädän ympärillä ja yhteiskunnallisissa keskusteluissa usein marginaaliväestöön luokiteltujen ihmisten kanssa. (Väyrynen 2012, 272). Kylmät ja ulkokohtaiset mittarit osoittavat perinteisesti ja yleisesti tuloksellisuutta, mutta sosiaalityön inhimillinen luonne ja ihmisten ääni ei tule esiin, jos tieto perustuu ainoastaan kylmiin mittareihin. (Väyrynen 2012, 274.) Väyrynen pohtii ulkokohtaisten mittareiden löytämisen olevan sosiaalityössä vaikeaa, jopa mahdotonta. (mt., 273). Näin ollen voidaan nähdä, että sosiaalityössä on tarve erilaisille ja uusille mittareille, jotka poikkeavat perinteisistä mittareista. (esim. Kivipelto & Korteniemi ym. 2012, 92). Laajemmasta mittakaavasta katsottuna saatamme nähdä sosiaalityössä tarpeen myös uusille tavoitteille.

3.7.1. Eettisenä tutkijana

Sosiaalityön eettisyyttä koskevat keskustelut ja eettisiä asioita koskevat lähestymistavat ovat lisääntyneet. (ks. Hugman 2010, 149, 160.) Sarah Banks puhuu etiikasta muun muassa erittelemällä ”yleistä etiikkaa” ja ”ammattilaisetiikkaa” (Banks 2004, 48–68). Ammattilaisetiikka, joka juontuu arkipäivän etiikastamme, on monisisältöisempää ja erityisesti ammattikuntaansa edustavaa (mt., 68). Ammattietiikassa on usein oma eettinen koodistonsa, kuten sosiaalityössäkin. Niin kutsuttu tavallinen etiikka, arkipäivän toimiamme ohjaava etiikka sisältää yhteisössä yleisesti hyväksytyt toimintatavat ja standardit. (ks. esim. mt., 61–62.) Ammattietiikan muoto, sisältö ja toiminnot muuttuvat ajassa ja vaihtelevat olosuhteiden ja paikkojen mukaan. Banksin mukaan uusi professionalismi painottaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta, syrjinnän vastaisia käytäntöjä ja asiakkaan osallisuutta. (Banks 2004, 123.) Hugman kritisoi, etteivät sosiaalityön käytännöt, jotka tulevat perinteisestä ja liberaalista etiikasta, ole enää itsessään riittäviä. Hugman peräänkuuluttaa käytäntöjä, jotka perustuvat kunnioitukseen, rehellisyyteen ja oikeudenmukaisuuteen. (ks. Hugman 2010, 162.) On totta, että erityisesti sosiaalityön tutkimuksen teossa olisi tuotava vahvemmin esiin niiden ääni, joka muutoin jäisi kuulumattomiin. (Parton & Kirk 2010, 35, Hugman 2010, 162.) Edellä mainittuja käytäntö-

jä ja arvoja ei liene koskaan korostettavan liikaa. Tutkimuksessani pidän ensiarvoisen tärkeänä haastatella sosiaalityön asiakkaita näiden käytäntöjen mukaisesti.

Tutkimuksen tekijän on reflektoitava perusteellisesti omia tutkimuksellisia valintojaan tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa ollakseen kriittinen. Vaikka voisi kuvitella, tutkimuksessa tehtävät valinnat eivät ole neutraaleja missään vaiheessa. Valinnat ottavat kantaa ja sisältävät yhteiskuntapoliittisia ja ideologisia suunnan määrityksiä, kuten Pohjola sanoo. (Pohjola 2003, 59.) Tutkimusaiheen valinta ja sen rajaukset ovat jo kannanottoja tutkittavaan ilmiöön. Tutkimuskysymykset tarkentavat tapaa, jolla tutkija määrittää tutkimuskohdettaan. (mt., 59.) Myös aineiston keruuta koskevilla ratkaisuilla on merkitystä. Esimerkiksi haastattelukysymyksillä tutkija tuo esiin tutkittavassa ilmiössä tärkeäksi näkemänsä asiat ja näkökulmat. (mt., 60.)

Pohjolan mukaan tutkimukseen valitut käsitteet kertovat oleellisesti tutkijan näkökulmasta tutkimaansa ilmiöön. (Pohjola 2003, 61). Tutkimustyöstä tulee tutkimus käsitteiden kautta. Näiden syiden takia käsitteiden valinnassa tulee olla herkkä. Käsitteet kytkeytyvät myös tutkimuksen teoreettisiin valintoihin sekä kertovat tutkittavan ilmiön ymmärtämisen lähtökohdista. Sävy, jolla tutkimuksessa käytettävistä käsitteistä kirjoitetaan, on myös merkityksellistä ja kertoo tutkijan eettisistä valinnoista. (ks. mt., 62.) Käsitteiden käytössä on siis hyvä olla varovainen, sillä niillä saattaa pahimmillaan leimata, kategorisoida tai arvottaa tutkittavat, mikä tuskin on kenenkään tutkijan tarkoitus. Oman tutkimukseni keskeisin käsite on vaikuttavuus, ja sen tutkimisessa on ollut ristiriitaisia tunteita syentyessäni käsitteeseen tarkemmin. Olen epäillyt vaikuttavuuden käsitettä, kun olen huomannut, että se on saanut niin negatiivista leimaa ja sen tuomista sosiaalialan arviointeihin on kyseenalaistettu vahvasti. Vaikuttavuuden arviointia sosiaalialalla on jopa pidetty mahdottomana. (ks. Rajavaara 2005 137.)

Fenomenologis-hermeneuttinen metodi vaatii jatkuvaa perusteiden pohtimista, sillä tutkimuksen vaiheissa tulee erilaisia ongelmia. Tutkijan on pohdittava tutkimuksessa erityisesti filosofisia ongelmia, ihmiskäsitystä ja tiedonkäsitystä. Millainen ihminen on tutkimuskohteena ja minkälaista tietoa tutkimuskohteesta voi saada? (Laine 2010, 28.) Nuo filosofiset ongelmat ohjasivat minua tutkijana rakentamaan tietynlaisia kysymyksiä haastateltavilleni, rajaamaan aiheitani sekä huomioimaan inhimilliset tekijät ihmiskäsitystä tarkastellessani. Lauri Rauhala käsittelee sosiaalityön ihmiskäsitystä kirjassaan *Ihmiskäsitys ihmistyössä* (2005). Elämäntilanteesta Rauhala puhuu tilanteen käsitteellä.

Filosofi Rauhala kuvaa sosiaalityön vaikuttamista todenmukaisesti. Rauhala sanoo, sosiaalityö on perusluonteeltaan tiluatioon kohdistuvaa, ja ihmiseen vaikuttaminen tapahtuu lähinnä tiluatioon kautta. (mt., 137–138.) Sosiaalityössä tehdään niin sanottua *situatioon modifiointia*, joka ei useinkaan näytä ulospäin kovin suureelliselta. Pienikin muutos voi kuitenkin olla alku huomattavalle positiiviselle kehitykselle, ja jokainen parannus tiluatiossa voi vaikuttaa myönteisesti tiluatioon toisiin komponentteihin. (mt., 140.) Sosiaalityössä ja yleensäkin yhteiskunnassa on taipumus ikään kuin standardisoida ihmisten tiluatioita. Standardoimisella häiritään kuitenkin ihmisten yksilöllistä kehitystä. Rauhalan kuvaamana ihannetilanne olisi, että autettava yksilö tiedostaisi tiluatuunsa tilansa, jotta halu ja kyky oman tiluatioon modifiointiin heräisivät sosiaalityön tuella. (mt., 141.)

Paul Oliver puhuu tutkittavan osasta. (Oliver 2010, 34–35.) Eettisesti kestävää tutkimusta tehtäessä on pohdittava tutkittavien asemaa. Keitä tutkittavat ovat? Kutsunko heitä tutkimuksessani vastaajiksi, tutkimuskohteiksi, osallistujiksi vai haastateltaviksi? Se, millä sanoilla nimitän tutkittaviani, voi heijastaa valta-asetelmia. Minun on tutkijana kohdeltava tutkittavia kunnioittavasti ja arvostaen, saanhan heiltä tutkimukseni aineiston. (Oliver 2010, 3-7.) Tutkimuksessani aineistosta puhuessani käytän itsestäni termiä ”haastattelija” ja tutkittavasta ”haastateltava” välttääkseni valta- ja statusasetelmia. (ks. mt., 7.) Itse haastattelutilanteessa sinuttelin haastateltavia, sillä koin sinuttelun auttavan läheisemmän ja luottamuksellisen keskustelun sekä rennon ilmapiirin muodostumista.

4 HAASTATELTAVIEN KOKEMUKSET SOSIAALITYÖSTÄ

Tutkimukseni haastatteluissa kohtasivat hyvin erilaiset sosiaaliset maailmat. Minä, yliopisto-opiskelija, nuori ja vakaassa elämäntilanteessa oleva ihminen, haastattelin ihmisiä, joilla ei ole työtä tai opiskelupaikkaa, ihmisiä, jotka tarvitsevat haastavissa ja pitkäkestoisissa elämän ongelmissa sosiaalityön apua. Usein onkin niin, että haastateltava ja haastattelija edustavat erilaisia sosiaalisia maailmoja. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 36). Haastateltavien kommentteja oli välillä vaikea tulkita. Tulkitsemisen vaikeutta helpotti tieto siitä, että kokemuksista ei välttämättä pystykään puhumaan yksiselitteisesti. Esimerkiksi vertausten kautta voimme uskoa sanoneemme jotain koetusta asiasta. (ks. Laine 2010, 39.)

4.1 Haastateltavien taustoitus

Alkuperäinen suunnitelmani ja tavoitteeni oli, että saisin kahdeksan haastateltavaa. Halusin saada kattavan laadullisen haastatteluaineiston. Olin yhteydessä erääseen sosiaalitoimistoon, jonka henkilökunta alkoi mielellään yhteistyöhön kanssani. Sain tähän tiettyyn sosiaalitoimistoon tutkimusluvan, ja kävin sosiaalitoimistossa esittelemässä graduni. Sovimme muutaman viikon määräajan, johon mennessä sosiaalityöntekijöiden tuli toimittaa minulle haastateltavien suostumuslomakkeet. Haastateltavien saaminen ei ollut helppoa. Loppujen lopuksi jouduin venyttämään aikatauluani kuukausilla haastateltavien puuttumisen vuoksi.

Haastattelin viittä aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakasta, joista neljä oli naisia ja yksi mies. Haastattelujen tekeminen oli mielenkiintoista ja antoisaa. Koin, että jokaisen haastateltavan kanssa muodostui hyvä ja luotettava keskusteluilmapiiri, jossa kuuntelimme ja pyrimme ymmärtämään toisiamme. Haastateltavani edustavat aikuissosiaalityön keskeisimpiä asiakasryhmiä, johon kuuluvat päihteidenkäyttäjät, työttömät ja pitkäaikaisyöttömät, nuoret, taloudellisissa vaikeuksissa olevat sekä mielenterveysasiakkaat. (ks. Blomgren & Kivipelto 2012, 51.)

On hyvin tärkeää, että haastattelija pystyy tarkastelemaan asioita haastateltavan näkökulmasta. Vaikka näkökulmat olisivat hyvin erilaisia, keskustelussa toimitaan niin kuin maailmaa tarkasteltaisiin yhtenäisestä näkökulmasta. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 36). Keskustelun yhteistoiminnallinen luonne ilmenee muun muassa näkökulmien vaihdettavuudessa sekä osallistujien pyrkimyksenä ymmärtää toistensa puheenvuorot haastattelu-tilanteessa relevanteiksi. (mt., 38.)

Ensimmäinen haastateltavani oli 33-vuotias kuntoutustuella aikuislukiota käyvä nainen, joka on ammatiltaan suurtaloukokki. Haastateltava on käynyt peruskoulun, ammattikoulun ja erilaisia kursseja. Haastateltava kertoo häpeävänsä sitä, että opinnot etenevät hitaasti. Suuri osa ajasta menee kuntoutuessa ja psykoterapiassa. Haastateltavalla on työkokemusta noin kaksi vuotta eri työpaikoista. Haastateltava kertoo olleensa viimeksi töissä 2011 kesällä. Hän kertoo haluavansa kuunnella asiantuntijoita, mutta kokee, että häntä ”painetaan alas”. Haastateltavan perheenjäseniin kuuluu äiti. Haastateltava kertoo äidin olevan sairas monella tapaa ja väkivaltainen. Haastateltava kertoo äiti-suhteestaan ja elämästään.

N1: Nii. Sis ku mä oon ollu asiakkaana ihan lapsesta asti. Ja mä oon tota eläny väkivaltasessa äitisuhteessa. Ja elän vieläki tavallaan, mut en suostu tapaamaan äitiä. Ja nytte täs niinku rämmitään taas että niinku... alotin nuorisokotipohjalta mut sitte menin taas äidin kans niinku silleen yksiin ja... sitte meni pitkään että niinku.. mä olin niinku kiinni äidissä. Ja sitte mä taas irrottauduin mut sitte sairaalahoidon takii niintota se suhde palas sitte niinku entiselleen ja sitä se oli kymmenen vuotta, sen jälkeen. Ja tota.. nyt mä oon sitte viimeks äidist ottanu niinku irtioton 2011. Ja totaa... kyl oon todennu et ois pitäny aikasemmin jo niinku päättää että nii..et sis tää on iha niinku .. nytteki mä oon kauheen turhautunu välillä ettäku ei voi tai siis niinku tulee ammattilaisilta niinkun sellasta vihjailua että vaik okei et elä nyt tätä hetkee, siirrä se niinku sit ku-elämään. Mutku tiätsäku on käyny lähellä kuolemaa nii sis sillai se on tosi turhauttavaa ajatella että pitäis niinku elää sit ku-elämää eikä nyt ku-elämää ku on käyny läpi monenlaisia vaaratilanteita ja sairauksia.

N1: et mä oon vähän niinku Eerika kakkonen. Mm. Samallaises kuviossa eläny tai viel jossai pahemmassaki

Edellä mainitussa viittauksessa Eerikaan haastateltava tarkoittaa paljon julkisuudessa puhuttuun niin kutsuttuun Eerikan tapaukseen. 8-vuotiaan Eerikan surmasivat julmasti hänen oma isänsä ja isän naisystävä vuonna 2012. Tapaus johti muun muassa lastensuojelun kriittiseen tarkasteluun julkisesti ja vauhditti lastensuojelulain uudistamista. Osa

lakiuudistuksista tuli voimaan 1.4.2015. (<http://www.hs.fi/kotimaa/a1370914819379>, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>) Haastateltava vertaa elämäänsä Eerikan elämään, ja viestii näin kokeneensa rankkoja ja raakoja asioita lapsuudessaan.

Toinen haastateltavistani oli 54-vuotias nainen, jolla on kaksi opistotason koulutusta. Haastateltava kertoo olleensa kirjastovirkailija, jona työskenteli viimeiset 20 vuotta. Haastateltava on ollut nyt kaksi vuotta työttömänä. Haastateltava kertoo saaneensa välillä työttömyytensä aikana toimeentulotukea, mutta ansiosidonnaisen takia tulot olleet yleensä sen verran hyvät, ettei ole saanut toimeentulotukea. Haastateltavalla ei ole omaa perhettä. Haastateltava kertoo, että hänen vanhempansa ovat kuolleet. Haastateltavalla on hyvät välit veljeensä, joka asuu muualla Suomessa. Naapurissa asuu vanhus, jota haastateltava kertoo käyvänsä tapaamassa päivittäin. Seurakunnasta hänellä on myös tuttuja ja yksi naapuri, jota tapaa.

Kolmas haastateltavani oli 31 vuotta täyttävä nainen, joka on ollut lähes neljä vuotta sosiaalityön asiakkaana. Koulutukseltaan haastateltava on ylioppilas. Haastateltava on opiskellut kaksi vuotta sosiaalialaa sekä kauneudenhoitoalaa. Sosiaalialan koulutus keskeytyi, kun haastateltava ei kokenut alaa omakseen, ja kauneudenhoitoalan koulutuksen haastateltava lopetti vaikean elämäntilanteen takia. Haastateltavan entinen poikaystävä teki itsemurhan, joka johti siihen, että haastateltava masentui vakavasti. Hänen kommentissaan näkyy ulkoapäin tuleva paine tai ohjaus haastateltavan alan valintaa kohtaan.

N3: Nii, nii. Ja sit olin niinku ollu työharjottelussa semmosessa vanhusprojektissa ja päiväkodissa ja näi... Nii sit kaikki oli sielä et no hae tällasee. Et se tuli vähän niinku ulkoapäin ehkä se, et mä hakeuduin. Et niinku ei mulla ollu minkäänlaista motivaatiota siihen ku mä en ikinä nähny itteeni tekemässä sitä työtä. Sit se kauneudenhoitoala taas, mä tykkäsin siitä kyllä kovasti, mutta sitte sattuu niinku tosi rankkoja juttuja mun elämässä, et mun silloinen tota poikaystävä teki itsemurhan, ja sitte ite masennuin aika paljon ja niinku mä asuin silloin just täällä viimeks. Ja sit niinku mm... Menin niin huonoon kuntoon silloin et niinku muutin sit Jyväskylään takas. Näin sen parhaaks et se sit jäi kesken siinä.

Haastateltava kertoo käyneensä pitkän psykoterapiajakson asuessaan toisella paikkakunnalla. Tällä hetkellä haastateltava opiskelee ammattikorkeakoulussa uutta alaa. Haastateltavalla ei ole omaa perhettä. Vanhemmat sekä pikkuveli asuvat eri paikkakun-

nalla. Haastateltava on tehnyt monenlaisia töitä, mutta kertoo, ettei hänellä ole ollut pitkiä työsuhteita.

Neljäs haastateltavani oli 30-vuotias yksin asuva nainen, joka opiskelee hotelli- ja liikkeenjohtoa sekä it-alaa ammattikorkeakoulussa. Aikaisemmalta koulutukseltaan haastateltava on tarjoilija ja baarimestari. Haastateltavalla ei ole omaa perhettä. Hän kertoo perheeseensä kuuluvan 67-vuotias äiti, kaksi isoveljeä jotka ovat yli 40-vuotiaita, nelikymppiset velipuolet, 42-vuotias isosisko ja muutaman vuoden nuorempi pikkuveli. Haastateltava tuo heti haastattelun alussa esille taustojaan. Haastateltavalla on traumaattisia kokemuksia lapsuudesta, jotka vaikuttavat hänen elämäänsä tälläkin hetkellä. Haastateltava käy yhä terapiassa.

N4: - - Tota. Minun taustoihin kuuluu se et mullahan on tosi pahat traumat, minkä takia mä oon sitte ite joutunu niinku välillä olemaan pitkiä aikoja esimerkiks pois töistä tai sitte mä oon joutunu olemaan niinkun hoidossa. Et niinku... mä oon parikymppisenä käyny psykoosin, läpi, koska mun, yksinkertaisesti mulla ei pää kestäny niitä juttuja. Sit sen jälkeen oon ollu niinku avoterapiassa. Ja nythän mä oon psykoterapiassa. Jonka syy- jonka takia tavallaan oon niinku taas niinku sosiaalihuollon siellä – et mulla tulee, nyt mä jouduin taas keskeyttämään mun opinnot kokonaan, koska mulla on ollu niin pahoja raivo-ahistuskohtauksia, et niinku... jotka johtuu ihan siitä, et se minun terapeutti oikeesti tiäkkö availee niitä ovia, ja sit mä en oikein ite saa niitä sulettua kunnolla, nii se sit aiheuttaa ongelmia.

H: Okei. Onks sun sosiaalityön asiakkuus lähteny siitä että sun on pitäny alottaa se terapia, mut sulla ei oo ollu varaa alottaa sitä?

N4: Joo. Et nyt se vähän niinku, tavallaan sanotaan niinku et toi alko uusiks sen myötä. Et sitte sillee. Meillä oli tauko niinku. Mä oon kuitenkin asunu täällä neljä vuotta, tässä näin, mun mielestä - ei, kolme vuotta, vähän yli kolme vuotta! Joo. Ja sen aikaa periaatteessa (sanoo sosiaalityöntekijän nimen) on niinku ollu alusta asti ja. Et meillä on ollu semmosia taukoja, et mä en oo tarvinnu apua, ja mä oon niinku voinu ihan hyvin. Mut yleensä just sillon ku mulla tulee tämmönen saatananmoinen notkahdus, nii sit yleensä joutuu niinku, et saattaa niinku tulla just kaikkee rahaongelmia tai tällasia. Nii ne on vaa tällasia, että ei vaan ite pysty hoitamaan niitä.

Viides haastateltavani on pian 53-vuotias yksin asuva mies, joka on koulutukseltaan kirvesmies. Haastateltava teki yli 20 vuotta kirvesmiehen töitä, kunnes noin 15 vuotta sitten jäi työkyvyttömyyseläkkeelle. Haastateltava kertoo sairastuneensa keuhkoveritulppaan ja sydänsairauteen. Haastateltavalla on kaksi hieman yli 20-vuotiasta poikaa. Haastateltavalla on myös kolme veljeä ja kaksi siskoa, joiden kanssa haastateltava ei ole väleissä. Seuraavissa lainauksissa haastateltava kertoo taustoistaan ja elämäntilanteidensa muutoksista.

N5: Joo, mutta meillä on mennyt välit, tota toisen siskon miehen kanssa meni välit meni... Kun ton mun siskon miehen veli rupes olemaan mun ex-vaimon kanssa, nii meni kaikki poikki.

N5: Sen verran voin sanoa että mä olin (sanoo paikan nimen) mä olin hoidossa ja, ja lähdin sieltä pois. Että sit taas jouduin uudestaan sinne, ja että taas lähdin, ja taas jouduin sinne... Se oli semmosta ylä-alamäkeä. Sit tuli samaan aikaan se avioero siihen. Sitte tota... Sit mä tota käytin noita mietoja huumeita kolmisen vuotta. Sit mä onneks lopetin ne. Tuli kaikki tota, voi sanoa sen sairauden ja avioeron, sen syytä, nii tuntu et jäi ihan yksin, ettei ollu niinku mitään. Oli mul sit yks tukihenkilö kenen luona mä kävin sitte viikottain, kävin tota juttelemassa. Mut silloin oli tota... Otetaan esimerkiks noi poliisit, kenen kans mä olin aika paljon silloin tekemisissä, jos niilt ois kysytty arviota mun tulevaisuudesta nii ne ois sanonu että kaks vuotta se ryyppää ja sit se on kuollu. Mä vedin aamusta iltaan. Monta vuotta ja. Sit mä tota tajusin sen että ei tää oo niinku oikeeta elämää. Sit mä rupesin juomaan kerran kuussa. Nyt mä oon viimesen kolmen neljä vuotta mä oon juonu tota kerran kolmes kuukaudessa. Mä juon kerran kolmessa kuukaudessa mä juon 10-15 lonkeroa ja se on siinä. No nyt pihatalkoissa join yhen lonkeron ja tota... Oon mä itekki ihan tyytyväinen siihen. Mulla on koko ajan pakkasessa puolikas kossu ja sitten jääkaapissa mulla on kuus-seittemän lonkeroo.

Haastateltavien sosiaalityön asiakkuus on kestänyt pitkään. Kolmella haastateltavalla aikuissosiaalityön asiakkuus on kestänyt yli kymmenen vuotta ja kahdella haastateltavalla kahdesta neljään vuotta. Yksi haastateltavista on ollut sosiaalityön asiakkuudessa jo lapsesta saakka. Kaksi haastateltavista kertoo olleensa ainoastaan yhden sosiaalityöntekijän asiakkaana. Muut ovat olleet useamman kuin yhden sosiaalityöntekijän asiakkaana.

H: Monenko sosiaalityöntekijän asiakkaana olet ollut aikuissosiaalityössä?

N1: yks, kaks, kolme, neljä... (laskee sormilla ja miettii) ... Hmm. Ainaki kymmenen.

N5: No nyt kysyt niin vaikean, että jos mä sanon kymmenen, nii se voi olla 15.

H: Kuinka kauan oot ollu viimesimmällä?

N5: Monta vuotta jo.

Kahden haastateltavan kohdalla esille tulee sosiaalityön asiakkuuden kesto. Ennen kuin kysyin asiasta suoraan, haastateltavat toivat esille näkemyksensä sosiaalityön asiakkuuden kestosta. Ensimmäisessä kommentissa haastateltava viittaa itsenäisyyteen ja vah-

vuuteen puhuessaan tilanteesta, jossa ei tarvitsisi sosiaalityön apua. Haastateltavalle ilman sosiaalityön apua oleminen olisi omalla tavallaan todella merkittävä asia.

N4: Ja se et pystyis olemaan ilman sitä sosiaalityön apua jossain vaiheessa. Oishan se aika, sillee, omalla tavalla tosi merkittävä juttu. Et pystys olemaan niin... Mikähän ois oikee sana, itsenäinen eikä vahvakaan oikein kelpaa!

N3: - - Ja tietysti pyrittäs siihen että se asiakkuus loppuu jossain vaiheessa et saatas ihmistä vahvistettua sillai.

Aiheesta keskusteltaessamme kysyn toiselta haastateltavalta, kuuluuko sosiaalityön olla pitkäkestoista tai jatkuvaa. Vastaus ei vaadi pitkää pohdintaa, vaan haastateltavalla on heti selkeä mielipide kysymykseen:

N4: Ei, ei mun mielestä. Sen pitäis olla semmonen, et siinä pitäis pyrkiä siihen että siinä saa sen avun mitä tarvii sillä hetkellä ja sit sen jälkeen pitäis niinku pystyä vaan päästämään irti. Tottakai sitä sosiaalityöntekijää voi esimerkiks nähä vaik sen jälkeen ku kaikki on jo ok, et ei sinne tarvi mennä vaan sen takia että haetaan rahaa. Vaa että käydään vaan juttelemassa vaikka.

Aikuissosiaalityön asiakkuudessa olemisesta kysyttäessä haastateltavien vastauksissa viitataan häpeään, leimautumiseen ja pärjäämiseen. (vrt. esim. Fränti & Väyrynen 2010, 55.) Haastateltavat ovat kokeneet häpeän tunteita ja pärjäämättömyyttä tarvitessaan sosiaalityön apua. Sosiaalityön asiakkaana olemista ei siis koeta mitenkään mieluisana tai hienona asiana. Avun tarvitseminen ja avun hakeminen eivät haastateltavien kommenttien perusteella ole ollut helppoa. Pitkään asiakkuudessa olleiden vastauksissa tulee kuitenkin ilmi sopeutuminen tilanteeseen, vaikka N1 tuo esiin myös skeptisyyden, joka hänelle on muodostunut sosiaalityön arvioinnin seurauksena.

N2: Tota... Ensiksi... Ensiksi tota noin niin must tuntu... Ei nololta, mut jotenki semmoselta et tota noin niin et mä oon jotenki leimautunu nyt. Et ku mä joudun... Koska mä en ollu koskaan aikasemmin tarvinnu. Niin tota siltä musta tuntu ensiksi. Nyt mä oon tietenki siihen sopeutunu, et mä en voi sille mitään et mä oon edelleen työtön.

N4: Ensin tulee se, että ku on niinku aikuinen ja pitäis niinku pärjätä ite, mut sitte niinku... Samalla tajuaa sen, et et, joskus on vaan pakko hakea apua. Mul ei oo koskaan tullu semmonen olo, et ne niinku kattois mua sillain säälivästi.

H: Ai ei oo tullu semmosta? No mut hyvä!

N4: Ei! Vaikka niinku... Mä luulen et meillä suomalaisilla on kuitenkin et, vaikka meillä on se järjestelmä, nii se et sinne järjestelmään lähteminen on tosi iso askel. Koska sitä jotenki heti ajattelee et no hetkinen, kaikki ajattelee et mä oon luuseri ku mä joudun menemään tänne. Mut siis sitä vartenhan se on!

N5: No khmm. Tääl on niin monenlaisia ihmisiä ja tääl on niin monenlaisia murheita ihmisillä ja muita tota. Ja jos mä käyn kerran kuukaudessa sosiaalitoimistossa, vien laskut välitystilhoitajalle tota ja lasketaan mun käyttövarat mitä jää kuukaudessa käytettäväks ni en mä koe sitä minään – ennen hävetti, ja suomeks sanottuna vitutti tota. Mut ei, ei enää, se on ihan tota arkipäivää, koska mä oon oppinu ton toi välitystili on toistaseks mulla, se pitää mut tota sillai et mul on ruokaa ja ja mä pärjään aina sen tota kuukauden.

N1: Sitte täst viel... nii tota millaisena koet asiakkuutesi aikuissosiaalityössä nii.. tosi tarkan siivilän läpi joudut menemään jos haet niinku tota toimeentulotukee.. tai jos tulee rahallisesti helpottavia asioita ni sitteki arvioidaan ihan, et, ei tajuta sitä sensitiivisyyttä et että asiakas sitä jälkeinpäin ni siit tulee kyyninen ja skeptisesti ihmisiin suhtautuva ja se joutuu niinku kokemaan tämmöstä sosiaalityössä.

N3: Sinänsä se ei musta itestä tunnu miltään, mut sitte taas niinku kyllä se kumminki sillain on vähän sellanen et hävettää. Et en mä mielellään sanois esimerkiks ihmisille ketä, joillekki mun uusille koulukavereille et tai joillekki et joo et ”sossusta sitä tai tätä”... Et siin kuitenkin on semmonen leima, et se niinku kuulostaa sellaselta... low life-meiningiltä. Että tota et on siinä ehkä tietty se, tietynlainen häpeä kuitenkin, vaikka se ei sitte taas niinku... Ellen mä joudun kellekkään muulle siitä mitään mainitseen, nii ei mulla niinku itellä oo siinä minkäänlaista. Musta se on vaan tosi jees. Niinku aivan mahtava et oon saanu jeesiä ja niinku saa siihen asti et pystyy ite... Mikä on todennäköisesti pian et ei tarvi enää.

4.2 Kokemukset ja ajatukset sosiaalityöstä

Haastateltavien ajatuksia ja kokemuksia sosiaalityöstä taustoittaakseni kysyin heiltä laajan kysymyksen; *Mitä sosiaalityö Sinun mielestäsi on?* Vastaukset eivät kerro konkreettisia toimenpiteitä tai menetelmiä siitä, mitä sosiaalityö pitää sisällään, vaan kuvaavat sosiaalityötä melko ympäröivästä. N1 kertoo käänteiden kautta oivaltaneensa, että sosiaalityö on ihmisen tukemista, jotta ihminen pääsisi elämässä eteenpäin. N2 kertoo sosiaalityön kattavan monenlaista: työtä perheissä, työttömien ja syrjäytyneiden parissa. Haastateltavien vastauksissa nousee esille käsitys sosiaalityöstä ihmisten auttajana ja

tukijana. Yhden haastateltavan kommentissa sosiaalityö on erityisesti kriisejä ennaltaehkäisevää työtä.

N1: No mä oon oppinu hahmottamaan sen semmosena nykyään että se on ihmisen tän hetkisen tilanteen tukemista et se ihminen pääsis eteenpäin. Mutta mä oon niinku monien käännteiden kautta niinku vasta oivaltanu tän.

N2: No tota... Mun mielestä se lähinnä käsittää aika paljo... Monenlaista. Että tota noin niin... Et mun mielestä on niinku perheissä, ku on niinku lapsiperheissäki on niin tota, ja sitten tota noin niin. Ja sitte tietenki työttömät on yks ryhmä kanssa, jota. Ja sitte kans tota nää, kun on sitte näitä syrjäytyneitä. Niin niitä yritetään niinku saada, saada tota noin niin selville vesille.

N3: Nii... Ja sit vähä et mitä se on, ja mitä sen pitäis tavallaan niinku olla. Ehkä mä nään et se on ihmisen auttamista ja tukemista ja sillä tavalla niinku semmosta silloin ku ihmisellä ei oo voimia tai itellä on vähemmän resursseja käytössä, niinku tavallaan semmosta kanssakulkemista ja jeesailua niinku, emmä osaa sitä tarkemmin sanoa.

N5: Se on hädässä olevien ihmisten auttamista ja sitten ennaltaehkäisevää työtä, ettei pääse tulemaan kriisejä ja mun kohdalla se on ollu ennaltaehkäisevää aika paljo. Ja ja mä olen niinku itse henkilökohtaisesti erittäin tyytyväinen niitten työhön.

N5: Et se et ne niinku, niillä on noita eri vaihtoehtoja, ne kertoo asiakkaille eri vaihtoehtot mitä on olemassa tota ja. Se on sosiaalityöntekijältä ennaltaehkäisevää työtä että niinku et ne niinku samaistuu asiakkaaseen, tietää keinot millä voi päästä noista eroon.

4.2.1 Jos en olisi ollut sosiaalityön asiakas

Aineistonkeruun loppuvaiheessa tuntui, että tarvitsen syventäviä kysymyksiä saadakseni selkeämmin vastauksia tutkimustehtäviini. Kahdelta viimeiseltä haastateltavalta kysyin lisäkysymyksen, joita en ollut kysynyt muilta haastateltavilta. Kysyin, millaisena haastateltava näkisi tilanteensa nyt, jos hän ei olisi ollut sosiaalityön asiakkuudessa. Haastateltavat kuvasivat siis kuvitteellista tilannetta. Kokemus elämäntilanteen tasapainossa olemisesta olisi lähes täysin vastakkainen, jos sosiaalityön asiakkuutta ei olisi ollut. Haastateltavat visioivat olevansa hyvin velkaantuneita, eristysluoneella tai jopa kuolleita ilman aikuissosiaalityön apua ja tukea. Vastauksista ei jää epäselväksi, että sosiaali-

työllä on ollut suuri merkitys heidän elämässään, sillä kuvaukset elämäntilanteista ovat rankkoja.

N4: Luultavasti hyvin velkaantuneena. Luultavasti olisin jo ihan pelkästään sen takia tiätkö jossain eristyshuoneella. Koska se on ihan hirveen iso... Ku sulla on niinku se, joku masennusvaihe vaikka. Ja sit ku sä et pääse jotenki siitä yli. Sit ku sä et pysty hoitamaan sun asioita ihan niinku konkreettisesti, sä et niinku oikeesti saa sun persettä ylös. Niinku kaikki ahistaa ja. Mulla on semmosiaki päiviä että mä en pysty kaupassa, koska mä en pysty avaamaan tota ovea. Niinnii missä mä olisin ihan oikeesti jos mulla ei ois tuota suhdetta tonne. Siitä on ollu niin hirveesti apua silloin ku mä oon sitä oikeesti tarvinnu. Et ku mä en pysty ite tekemään niitä. Et silleen vaikka meillä on niinku iso perhe tälleen näi, nii hyvin ymmärrettävistä syistä minulla ei oo äitin kanssa semmosta suhdetta oikein, ja sitte nyt kun äiti on tavallaan vähän niinku tavallaan heränny siihen mitä se on oikeesti tehny, nii se yrittää niinku tiätkö liian kovasti sillain, ja mä tuun sitä vihasemmaks mitä enemmän se yrittää. Sit mä menisin pyytään äitiltä oikeesti apua, nii se ei vaan niinku, en mä vaan pysty.

N5: Mä oisin kuollu alkoholin käyttöön tai sitte tota siihen ku suurin osa suomalaisista näistä niin sanotuista semmosista... miten mä sanoisin... No ne on näitä... Kyllä sä ymmärrät. Siellä tapahtuu siellä alkoholisti- ja huumeepiireissä semmosia kuolemia että, et jonku sätkätöpan tai yhen tupakan takia nii siel ammutaan tai puukotetaan ihmisiä. Niitä menee viikossa...

4.3 Talouden ja toimeentulon merkitykset

Toimeentulotukea saaneilla ihmisillä on huomattavasti muuta väestöä useammin vaikeuksia laskujen ja maksujen hoitamisessa. Tutkimusten mukaan erityisesti toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaiden arkipäivää leimaa taloudellinen niukkuus ja tulojen pienuus. Noin joka kolmannella toimeentulotukea saaneista on myös muuta väestöä useammin ongelmia lainojen lyhentämisessä ja korkojen maksamisessa. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 90.)

Toimeentulotukikäyryhien on tutkittu olevan psyykkisen terveyden riskiryhmää. (ks. Hannikainen-Ingman ym. 2013, 104). Haastateltava N4 käy psykoterapiassa, joka on kallis terapiamuoto. Sosiaalitoimi korvaa hänen terapiakäyntejään. N4 paheksuu niin kutsuttuja pummailijoita, joiden ei näe tarvitsevan oikeasti apua. Haastateltava N3 tuo esille sosiaalitoimen pitävän huolta taloudellista tukea tarvitsevista. Haastattelemani aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaat kokevat sosiaalityössä olevan kehitettäviä asioi-

ta, mutta he myös kertovat, että sosiaalitoimesta saa apua ja huolenpitoa. Taloudelliset asiat nähdään osana sosiaalityön auttamista, joka ilmenee seuraavissa kommentteissa.

N4: Kyllä semmosille ihmisille jotka oikeesti tarvii apua nii se on tiätkö tosi, tosi iso juttu. Et kyllä harmittaa sit ku on niinku tämmösiä näitä jotka niinku, joilla ois kaikki edellytykset tehdä ihan mitä vaan, nii silti vaan lähetään pummaileen. Et niinku mun mielestä se on tosi väärin. Et ku tietää et on semmosia ihmisiä, muitaki ku minä, jotka oikeesti tarvii sitä apua. En tiiä... Se on vähän outoo.

N3: No sen et ihmisestä pidetään huolta. Et eihän tosi monessa paikassa oo sillä tavalla. Et siis nimenomaan taloudellisesti. Että kumminki aina saa, saa taloudellista tukea, ja saa mitä tarvii ku kertoo mitä tarvii. Siis totta kai järkevissä rajoissa. Mut et jos nyt jotain erityistä on niin usein on saanu tukea. Ja sit et saa sen tietyn summan niinku elämiseensä ja ruokaansa. Arvostan sitä tosi paljon. Se on hyvä.

Kysyttäessä sosiaalityön tuesta, haastateltavien vastauksissa näkyy jälleen raha. Haastattelemani aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaat eivät kuitenkaan antaneet rahalle suurinta painoarvoa kysyttäessä sosiaalityön tuesta. Ilman riittävää toimeentuloa ihmisen perustarpeiden ylläpito, kuten asumiskulujen maksaminen ja ruuan ostaminen tuottavat suuria haasteita ja aiheuttavat stressiä.

Seuraavassa kommentissa voi selvästi nähdä sosiaalityöntekijän olevan tukija vaikeassa päätöksenteossa. Haastateltavan terapeutti on sanonut haastateltavalle, että hänen tulisi keskeyttää koulu, ja haastateltava on asiasta hyvin stressaantunut. Sosiaalityöntekijä tukee haastateltavaa elämäntilannettaan koskevassa ratkaisussa.

N4: Mm. Tottakai siinä on se rahapuoli, mut musta siinä on niinku seki että että sitä kautta saa niinku myös muutaki apua. Et esimerkiksi et mä pääsin sinne turvakotiin, nii se oli tosi iso juttu. Nyt ku on Riikasta (sosiaalityöntekijä) ollu niin hyvät kokemukset silleen niinku, ku se on niin aidosti kiinnostunut siitä, et se ei vaan pyörittele niitä numeroita ja oo semmonen niinku, semmonen. Kyllä musta tuntuu et mua välillä itteeniki auttaa se koska nyt mä olin miettiny tosi pitkään, et mul on ollu tosi niinku, semmonen niinku alamäki pitkään, se terapia on ollu niin intensiivistä. Sit mä mietin tosi pitkään et mitä mä teen niinku et mulla on niin kauhee stressi ja must tuntuu et mä en vaan niinku saa asioita tehtyä ja sitte. Sit mun terapeutti sano että mun pitäis nyt lope- keskeyttää toi koulu nyt vähäks aikaa ihan kokonaan. Mä puhuin sitä monta päivää et vitsi musta tuntuu olo, et mä oon niin luuseri olo jos mä nyt keskeytän. Ja sit mä puhuin siit Riikan kanssa. Ja sit Riikka just sano sitä että että, kyllä sun täytyy niinku ensin vaan hoitaa sun terveys kuntoon. Et sen jälkeen sä voit taas mennä takasi sinne kouluun ja tehdä sen entistä paremmin.

Kaksi haastateltavaa, N2 ja N3 kertovat, että sosiaalityön merkitys ilmenee heille taloudellisena tukena. Haastateltava N3 kokee, että yhteiskunnallinen apu on hänen kohdallaan rajautunut taloudelliseen tukeen. Haastateltava on kuitenkin hyvin kiitollinen toimeentulotuesta.

N2: Taloudellinen tuki. En katso että mulla olis ollu muuta, tällä hetkellä ainakaan.

N3: Sillain tietysti tosi tärkeä et ilman rahaa tässä yhteiskunnassa ei voi elää. Että niinku, oon tosi kiitollinen siitä että oon saanu niinku apua yhteiskunnalta ja, näin. Mutta kyllä se on niinku rajautunu hyvinki siihen taloudelliseen. Et en mä niinku muuten koe siitä ois ollu.

N4: Kyllä mun mielestä ihan hirveesti, koska, niinku. Okei no tottakai mulla on niinku perhe. Mut siis sillein niinku että. Että sieltä saa sitä apua aina silloin ku. Eikä se oo pelkästään sillä et, me jutellaan Liisan (sosiaalityöntekijä) kanssa tosi paljon. Että ku mä käyn siellä niin ei se oo pelkästään sitä että me katotaan vaan läpi kuinka helvetisti mulla on laskuja. Vaan sitä että me ihan oikeesti puhutaan niistä asioista.

Edellä olevassa kommentissa haastateltava N4 kertoo, että keskustelee paljon sosiaalityöntekijän kanssa. Hän tuo kommentissaan myös selkeästi esille, että sosiaalityöntekijän kanssa keskustelu on hänelle tärkeää. Sosiaalityöntekijän kanssa keskustelu voi olla asiakkaalle hyvin merkittävää. Rauhalan mukaan sosiaalityö voi lähennellä psykoterapiaa tai suorastaan muuttua psykoterapiaksi. Näin tapahtuu Rauhalan mukaan silloin, kun sosiaalityössä toimitaan kokemiseen vaikuttaen sillä tavoin, että asiakas rohkaistuu itse modifioimaan situaatiotaan. Rauhalan mukaan sosiaalityön ja psykoterapian välille ei voi läheskään aina asettaa ehdottoman jyrkkää rajaa. Rauhala kuvaa näiden kahden välistä eroa seuraavasti: psykoterapiassa toimitaan olemassa olevaa kokemista kehittäen, kun taas sosiaalityössä valmistellaan kokemiselle suotuisaa faktisuusperustaa tilanteen tasolla. (Rauhala 2005, 141–142.)

Haastateltava N1 kertoo, että lapsena sosiaalityön merkitys oli harrastusten tukemisessa. Hänen mielestään sosiaalityö on vaikuttanut elämässä enemmän haastateltavan ollessa aikuinen. Haastateltava tuo esille, että hänen tilannettaan ja erilaisia asioita on pohdittu sosiaalityössä. Hän kertoo ajattelevansa, että hänestä tunnetaan vain pintapuoli, ja kertoo, ettei kukaan ole ottanut selvää, miltä hänestä tuntuu. Haastateltava kertoo kokevan-

sa, että saa neuvoja, mutta kokee myös neuvojen vastaanottamisen haasteellisena, koska hänellä on vielä psykoterapia ja toipuminen kesken.

N1: Mä voin nyt ehkä aikuisempänä nii enemmän ku silloin lapsena sanoo että mä sain niinku silloin lapsena harrastuksiin tukee ja nii... Et kyl se on nyt mun mielest vaikuttanu enemmän aikuisena. - - Ollaan enemmän niinku pohdittu mun tilannetta, mutta kyllä tota asioitaki. Mut sitte siinä on taas se kolikon kääntöpuoli että niinku - - Okei siis no merkitystä niinku mun elämään. Nii tässä se kolikon kääntöpuoli.. ee ... on taas sitte että mua ei niinku kunnolla... ee. Must tunnetaan varmaan vaan se pintapuoli. Että tota ei kukaan sitte kartottanu sitä että miltä musta tuntuu. Ku mulle niinku neuvoja tulee ja mä oon ite toipumisessa kesken ni se asettaa niinku omat haasteensa.

Sosiaalityön vaikutuksen voidaan sanoa olevan yksi vaikuttavuuden osatekijä. (esim. Kulmala ym. 2003, 139–140). Jos asioilla ei olisi vaikutusta, tuskin voisi muodostua vaikuttavuuttakaan. Yksi haastateltavista kokee, että sosiaalityön vaikutus on ollut hänen elämässään vain taloudellinen. Haastateltava N3 kokee, että taloudellisen tuen avulla hän on ”jokseenkin pysynyt leivässä”, eli toimeentulotuen avulla haastateltava on selvinnyt jokapäiväisistä perustarpeistaan. N3 tuo toisessa kommentissaan esille myös stressin toimeentulon saamisen epävarmuudesta ja kokemuksen siitä, miten paperit ovat olleet merkityksellinen tekijä toimeentulotukipäätöksissä. Haastateltava tuo esille, ettei ole tavannut lainkaan työntekijöitä. Haastateltava N3:n lisäksi myös muut haastateltavat tuovat esille, että sosiaalityön vaikutus on ollut taloudellisessa tuessa. Raha, laskut ja talous ovat sanoja, jotka toistuvat monissa kommentteissa. Taloudellisen tuen saaminen rinnastetaan avun saamiseksi. Muiden kuin N3:n puheesta näkyy kiitollisuus, tyytyväisyys tai helpotus sosiaalityön avun saamisesta.

N3: No lähinnä oikeestaan vaan taloudellisesti. Että tota mulla on ollu mahollista... siis mä sairastin pitkän vaikean masennuksen tässä välissä ja oon ollu sillain huonona et mä en ollu työkykyinen enkä opiskelukykyinen. Et niinku lähinnä siten et mä oon niinku jokseenki pysynyt leivässä.

N3: - - Et ei mulla ollu niinku minkäänlaista kosketusta niihin työntekijöihin, et se oli niinku vaan sitä että veit kuitit ja paperit sinne ja sit jännityksellä odotit et keksiikö ne jotain et et saiskaan rahaa.

N2: No nyt viimeaikoina, tota noin niin, lähinnä se on ollu tota tosiaan että mä oon niinku viime syksystä lähtien saanu toimeentulotukee. Että, että tota noin niin... Et mä oon ollu tyytyväinen et mä oon saanu jonku verran apua.

N4: Mm. No ainaki mä oon saanu apua niinä mun vaikeina aikoina. Kun mä oon oikeesti jotenki onnistunu tiätkö mulla on ollu niin kauhee joku niinku masennusjakso että mun on ihan niinku vaikee nousta jo periaatteessa niinku sängystä, mä en pysty hoitamaan mun asioita, nii sillen jonku on niinku tiätkö pakko tultava ja tehtävä ne asiat mun puolesta! Et sillai, meil on niinku Liisan (sosiaalityöntekijä) kanssa sillai aika hyvin, et sit ku mä soitan sille ja sanon että ”joo, mulla on taas flipannu päästä.” Nii se tietää tiätkö melkein heti jo niinku että ”tuo laskut tänne, tuo tilitiedot, ja katotaan nää läpi ja katotaan mitä voidaan tehdä.”

N5: No khmm. Mul on välitystili. Mun rahavarat säännöstellään. Mä en pääse tota tuhlaamaan rahoja kaikkia ekana päivänä. Ja tota sit mua on tota... Mä joudun syömään lääkkeitä nii ne on tukenu mua niissä. Että auttanu kaikin puolin, mä oon ihan kiitollinen, todella paljon niille, mitä apua mä oon saanu sieltä.

4.4 Sosiaalityöntekijän rooli ja merkitys

Sanna Blomgrenin ja Minna Kivipellon tekemässä tutkimuksessa sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön ammattilaisille lähetettiin kysely, johon vastasi 225 ammattilaista eri puolilta Suomea. Kyselyyn vastanneista 50 prosenttia työskenteli sosiaalityöntekijöinä. (Blomgren & Kivipelto 2012, 4.) Tutkimuksen perusteella aikuissosiaalityön asiakkaita 63 prosenttia oli säännöllisesti tavattavia ja 35 prosenttia kertaluontoisesti tavattavia asiakkaita. (mt., 33.) Haastateltavistani pitkäaikaisista asiakkaista yksi asiakas oli tavannut vain yhden kerran sosiaalityöntekijää, vaikka on ollut sosiaalityön asiakkaana kaksi vuotta. Haastateltavien kommentoissa tuli esille oman aktiivisuuden merkitys, kun sosiaalityöntekijää haluttiin tavata. Tapaamisten vähyyttä selittänee osin suuri kaupunki, jossa aikuissosiaalityön asiakasmäärä on todella suuri suhteessa sosiaalityöntekijöiden määrään.

Kaksi haastateltavaa on ollut sosiaalityön asiakkaina vain sen takia, että ovat tarvinneet toimeentulotukea, ja sen takia kysymys *Mikä sosiaalityössä on Sinun mielestäsi tärkeintä?* oli heille vaikea. Haastateltava N2 koki, ettei pysty vastaamaan kysymykseen. Hän oli maaliskuuhun 2015 mennessä tavannut sosiaalityöntekijän vain yhden kerran kahden vuoden asiakkuutensa aikana. N3 vastasi kysymykseen kuvailemalla tärkeimmät asiat, jos sosiaalityö toimisi niin kuin sen hänen mielestään pitäisi toimia. Tärkeimpinä asioina N3 kuvaa sosiaalityöntekijää, jonka tehtävänä olisi olla eräänlaisena yhdyshenkilönä

ja neuvonantajana, ja sosiaalitoimea, jonka pitäisi olla paikka, jonne voisi aina ottaa yhteyttä apua tarvitessaan. Näillä kahdella haastateltavalla ei ollut omaa kokemusta siitä, millaista on vaikuttava sosiaalityö, mutta haastattavalla N3 oli oma näkemys siitä, millaista vaikuttavan sosiaalityön tulisi olla.

N3: Jos se toimis sillä tavalla ku sen pitäis toimia, niin tärkeintähän siinä ois just se että ihmisillä ois joku tietty osote mistä ottaa yhteyttä ja et sosiaalityöntekijä ois semmonen tietynlainen yhdyshenkilö niinku kaikkiin muihin tahoihin, ja joka osais neuvoa eteenpäin tossa byrokratian labyrintissa jne. jne. Et siis ois semmonen neuvo, neuvonantaja, sellanen kenen puoleen vois aina kääntyä ja mistä sais tukea ja vähän niinku et se niputtais ne kaikki ettei tarvi, koska usein ihminen jos on voimat vähissä, voi huonosti henkisesti, tai mitä tahansa. Et ei oo siinä tilanteessa että kävis tuola töissä tai ois tällain reippaana. Et sen tulis olla niin.

Haastateltavien kokemuksissa sosiaalityön tärkeimpiin asioihin nousi sosiaalityöntekijän rooli olla neuvonantajana, yhdyshenkilönä ja kuuntelijana. N1:n kommentissa tulee esille kohtaamisen herkkyyks: yhteinen ymmärrys ei välttämättä ole kovin helposti saatavissa, vaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset keskustelut voivat tuntua kivuliaita ja vaatia päivienkin prosessointia. N1 sanoo, että hänen käyttämänsä ”puhetapa ei kimpoa”, jonka voi tulkita tarkoittavan, että sosiaalityöntekijä vastaa haastateltavan puheeseen eri tavalla kuin haastateltava odottaa hänen vastaavan.

N4: Hmm. Se että on oikeesti joku semmonen ihminen joka oikeesti kuuntelee. Koska... Nii mä unohdin tämän. Sillon ennen ku mä muutin tähän, mä en kyllä tosin muista et kuka se sosiaalityöntekijä oli, mutta siis mä jouduin menemään tälläseen turvakotiin. Koska siis, se minun eksä, se oliki sit vähän väkivaltanen. Mä sain sillon tosi nopeesti apua. Mä samana päivänä siis, pääsin sinne turvakotiin. Et niinku. Mä olin tuolla kaupungilla sillei et mulla oli reppu täynnä mun tavaroita ja sit mä olin vaan sillain että mitä hittoa mä teen.

H: nii et se kohtaaminen on siinä varmaan se juttu...

N1: nii

H: et miten sut niinku kohdataan

N1: ja mun kohdalla on se ku että ku mul on niinku tietty puhetapa... Tota, mä niinku pyörin vaa siinä kehässä koko ajan vielä. Ja. Sitte.. Sit must niinku alkaa vast sisäl tuntuu ku se ei enää kimpookkaan takasi se puhetapa mil mä puhun. Että. Tota niinku.. Mut se tekee erääl tavalla kivuliaan siitäki että kyllä. Siis... Khmm... Tota. Että niitä asioita sitte tota joutuu sen käynnin jälkeen prosessoimaan päiviäki joskus jopa

Haastateltavat kertovat sosiaalityöntekijöiden kuunnelleen heidän kokemuksiaan ja näkökulmiaan. Haastateltava N5 kertoo ajattelevansa, että hänen tekemällään työllä on myös ollut merkitystä siihen, että häntä on kuunneltu. Haastateltava N3 kertoo, että osaa tuoda ajatuksensa esiin joka tapauksessa, kyseltiin niitä sitten tai ei. N1 ei anna selkeää vastausta onko häntä kuunneltu, mutta kertoo, että hänestä tuntuu, ettei häntä ole kunnolla tunnettu.

N2: Joo, joo. Ja sitten hän tota lähetti mulle sähköpostissa sitä miten hän oli niinkun niinkun tota noin niin asian ymmärtäny. Ja mitä hän oli laittanu koneelle minusta. Ja tota noin niin mä sitten tota hyväksyin sen ja jotankin mä sitten lisäilin sitte että. Pyysin häntä lisäämään tai laittamaan jotain että.

N3: Mmm. No. On se kuunnellu. Mut ehkä siin on nyt... On ollu vähän sillä tavalla, et mä osaan aina tuoda jokatapuksessa mun omat ajatukset esiin. Ja näi... Et jos siin ois joku muu, niin en tiiä sit et...

N5: On. On. Et tollaki on varmaan siihen osuus tohon tota... Mä silloin näytin että mä oon tehny töitä yhteiskunnan eteen, oon tehny pitkää päivää, ja oon tehny viikonloppuja töitä, oon tehny iltasin... Oon painanu töitä, ihan varmaan kahen miehen edestä.

N1: Mm. No musta tuntuu että.. Ee. Mua ei olla niinku kunnolla tunnettu. Ja sitte niinku neuvot sattuu. Tekee tosi kipeetä. Nii koita niitten kans sitte taiteilla.

Haastateltavien kommentteissa sosiaalityöntekijän roolina nähdään ihmisten auttaminen, joka konkretisoituu lähinnä rahallisenä auttamisena. N2 ei vähäisen sosiaalityön kokemuksen perusteella osaa sanoa, mikä on sosiaalityöntekijän rooli aikuissosiaalityössä. Karuimpana sosiaalityöntekijän roolina näyttäytyy haastateltavan N3 kokemus sosiaalityöntekijästä palkanlaskijana.

N5: Se on auttaa ihmisiä.

H: Mm.

N5: Yksinkertanen, auttaa ihmisiä.

N4: Yrittää saaha semmonen, niinku... öö. Siis auttaa sitä ihmistä et se löytää jotain semmosta sitte siinä samalla ku se saa sitä apua, rahallista, nii silleen et se ei jää vaan siihen. Yrittää niinku jotain. Sanoa että nyt pitää hakea vaikka töitä tai tälleen, ja käyä ehkä vaikka keskustelua et mitä sä nyt haluat tehdä. Eihän kouluun pääseminen nyt ainaakaan hirveen helppoa oo. Kyl varmaan semmonen keskusteluki on tosi tärkeä.

N3: No mun oman kokemuksen perusteella se on vähän niinku joku palkanlaskija et niinku.. Ihminen joka tekee päätökset rahasta. Se on se niinku miten mä oon sen konkreettisesti käytännössä havainnut olevan. Mut tietysti toivois et se ois, ja monille olis, en tiää, onko joillaki semmosia kokemuksia, mut niinku toivottavasti se ois myös semmonen luotettava tukihenkilö. Et se pysyis se tietty henkilö ja ois just semmonen niinku oma sosiaalityöntekijä kenen puoleen kääntyä joka niinku jotenki seurais, koska kaikilla ei oo ketään! Et ois ees joku joka seurais miten niillä menee.

N2: Mä en osaa sanoo, koska mulla on niin vähän kokemusta siitä. Hänestä yleensäkin. Että tota noin niin... Mä en osaa edes niinku – mä en oo koskaan nähny mitä hänen työhönsä kuuluu ja mitä hänelle kuuluu. Emmä voi tietä. Nii emmä voi vaatiakkaan mitään.

Kysyttäessä sosiaalityöntekijän työn merkityksestä haastateltavien elämäntilanteelle, vastauksiksi tulee sekä konkreettisia että abstraktimpia tekijöitä. Yksi haastateltavista tuo esille sosiaalityöntekijän mahdollistaneen hänelle psykoterapiaan pääsyn. N3 kokee sosiaalityöntekijän työn poistavan hänen elämästään stressiä, kun haastateltava tietää saavansa toimeentulotukea. Abstraktimpia kuvailuja sosiaalityön merkityksestä antavat haastateltavat N1 ja N5.

N4: No siis mulla tulee mieleen se, että mä pääsin sinne psykoterapiaan silloin. Koska se oli aika iso juttu. Koska jos mä en olis päässy silloin, nii must tuntuu että olisin varmaan ruvennu jänistämään. En ois ehkä niinku... Ja sit se et siinä oli niinku omat juttunsa, et sun piti niinku käydä niitä psykoterapeutteja läpi, kokeilla vähän et kenen kans sulla synkkaa ja tälle. Ja sit ku niistäki joutuu maksaa sen 80 euroa. Siitä tutustumiskäynnistäkin.

N3: No se just että pysyy leivässä, ja tietysti se poistaa stressiä ku tietää että tulee jotain rahaa. Mut ei muuta merkitystä.

N1: No mä sanon nyt tällä hetkellä hyvä (merkitys), koska tota.. me pohditaan tätä mun elämää nyt niinku tarkemmin tuol avohoidossa ja sosiaalitoimessa. Jaa tota...

N5: Ne on auttanu mua hirveen paljo tota ja mä voin olla kiitollinen siitä tota... Oon mä nyt näyttänykki niille et mä oon tota pärjänny, jotenkuten mut tota. Sillä on ollu iso, iso merkitys. Ja varsinki siinä ku meil tuli yhteishuoltajuus siitä että mä pystyin lapsia pitämään omassa kodissa. Ja sillä on todella iso merkitys että mulla on vielä kämppä alla, en oo joutunu tonne minnekkään asuntolaan tai muualle.

5 VAIKUTTAVUUS

5.1 Haastateltavien kokemukset ja käsitykset vaikuttavuudesta

Tutkimustehtävänäni oli selvittää, millä tavoin aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaat kokevat sosiaalityön vaikuttavuuden. Olin kirjoittanut vaikuttavuus-teeman haastattelukysymyksiin johdannon, sillä ajattelin, että voisimme näin haastateltavan kanssa muodostaa yhteistä ymmärrystä siitä, mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan. Totesin myöhemmin, ettei johdatusta teemaan olisi välttämättä tarvittu. Se saattoi jopa ohjata haastateltavien vastauksia, mikä ei ollut tarkoitukseni.

Vaikuttavuuteen liittyviin kysymyksiin mentäessä eräs haastateltava kommentoi teeman johdantoa ennen kuin ehdin edes kysyä mitään. Haastateltava kommentoi johdantoa kertomalla kolme hänelle merkittävää asiaa: psykoterapiaan ja turvakotiin pääsyn, sekä sosiaalityöntekijän kanssa keskustelun. Tulkitsen näiden asioiden olevan konkreettisia vaikuttavuustekijöitä, joiden kautta haastateltava muodostaa positiivisen kokemuksen sosiaalityön vaikuttavuudesta.

N4: Tulee vaan heti mieleen ne samat asiat: ku mä pääsin psykoterapiaan, mä sain sen turvakotihomman niin nopeesti ja sit se keskustelu. Et kylhän sillä on ollu ihan älyttömästi merkitystä ja vaikutusta niinku mun elämään. Et niinku ilman sitä apua nii missäköhän mä olisin.

Vaikuttavuus-käsite oli haastateltaville vaikea. Laineen mukaan (2010, 38) käsitteellinen kysymys ohjaa haastateltavaa helposti vastaamaan yleisellä tasolla käsitysten ja mielipiteiden mukaan. Vaikuttavuuteen liittyviin kysymyksiin liittyikin haaste saada vaikuttavuus kokemukselliselle tasolle. Käsite jostain asiasta ei välttämättä ole oma-kohtainen, mutta kokemus on. (mt., 38). Huomasin ensimmäiset kaksi haastattelua tehtyäni, että käsitteen problematisointi olisi voinut ollut paikallaan. Minusta tuntui, että haastateltavien oli vaikea vastata vaikuttavuuteen liittyviin kysymyksiin, eikä heiltä saanut kaikkiin kysymyksiin selkeitä vastauksia. Ajattelin, että olisi ollut hyvä informoida haastateltavia haastattelun vaikuttavuus-teemasta etukäteen, ja antaa heille aikaa pohtia aihetta ennen haastattelun tekemistä. Kesken haastatteluja en silti alkanut muut-

tamaan haastattelutapaa enkä liiemmin kysymyksiäkään. Ymmärsinkin, että ei ole mitään oikeaa tapaa ymmärtää mitä vaikuttavuus tarkoittaa. Ammattilaisten ja asiakkaiden kokemukset ja näkemykset poikkeavat yleensä toisistaan joka tapauksessa.

H: Mitä vaikuttavuus Sinun mielestäsi tarkoittaa?

N2: No tota... Mun tota... Tarpeeseen on niinkun tota vastattu kyllä. Että kun mulla meni niin alle sen että tota mun tulot oli niinkun pienempiä kuin menot – niin tota sillon mä sain toimeentulotukee. Että tota noin niin... Ja muutahan tarvetta mulla ei oo sosiaalityössä ollu. Ja, ja mulla ei oo sosiaalityöntekijän kanssa sovittu mitään, mitään niinku tavoitteita.

N1: En tiedä meneekö metsään, mutta tulee niinku mieleen että, hmm... että niinkun... on joku tavote ja siihen niinku ollaan päästy erilaisin keinoin.

N4: (mieltii hetken hiljaa) No siis puhutaan ihmiskontakteista niin se on ehottomasti sitä että, kun sä oot toisen ihmisen kanssa, pelkästään vaikka vaan juttelet, niin sä saat, jos sä vaan kuuntelet, nii sä saat siltä jotain aina takasi. Tai puhut.

N5: Mä en nyt oikein...

H: Onks se vähän vaikee?

N5: On!

(keskustelua taviotteista ja päämääristä)

H: No oottekste päässy joihinki päämääriin tai muuta sellaista?

N5: No just toi esimerkki toi pikavippihelvetistä irti pääseminen. Riikan kans tehtiin suunnitelma, Riikka neuvo minne mä meen, ja mitä mun pitää ottaa mukaan papereita ja mä menin, ja mulle myönnettiin sosiaalinen luotto. Ja tota sit soitettiin noi firmat läpi et tota et ikuinen kiello.

H: Joo, joo, aivan.

N5: Et tota Riikka on hirveen paljo mua auttanu. Mä ainaki tunnen et mä oon saanu todella paljo apua tota näihin omiin hommiin... omiin ongelmiin.

Seuraavat otteet aineistosta kertovat asiakkaan kokemuksista. Ensimmäisessä otteessa näkyy haastateltavan hämmennys ja ihmettely vaikuttavuuden tutkimisesta.

N3: No... En tiiä. Ku tää aihe siis... Musta tuntuu niin hassulta et sitä tutkitaan (vaikutavuus) koska niinku mulla itellä on semmonen kokemus sit ku mä tiiän kaikki mun tutut jotka on tai on olleet sosiaalityön asiakkaana, niin niillä on ihan se sama kokemus. En mä oo koskaan kuullu niinku keneltäkään mitään semmosta että oikeesti ois jotain tapamisia ja niinku et se ois mitään semmosta, niinku tavallaan elokuvissa on. Että mua niinku yllättää et mitä, kiinnostaaks jotain se työn laatu ja niinku mieltiikö joku ees tollasta. Ne on niitä ajatuksia mitä herää.

Edeltävä sitaatti on hyvin merkityksellinen. Se kertoo sosiaalityöstä, sosiaalityöhön liittyvistä odotuksista, ja asioista, joiden ei nähdä edes kuuluvan sosiaalityöhön. Kommentti suorastaan romuttaa juuri sosiaalityöntekijäksi valmistuvan nuoren naisen kuvitelmat siitä, mitä sosiaalityö käytännössä on ja millaisia merkityksiä sille annetaan. Haastateltava N3 kertoo oman kokemuksensa lisäksi siitä, miten hänen tuttavansa ovat kokeneet asioita. Haastateltavan kommentin perusteella aikuissosiaalityössä ei käytännössä tavata asiakkaita, mikä kuulostaa hurjalta. Haastateltavan mukaan hänen tuttavillaan on hänen kanssaan samanlaisia kokemuksia. Hänestä tuntuu hassulta, että vaikuttavuutta ylipääntään tutkitaan. On pysäyttävää, kun haastateltava ihmettelee ja on niin yllättynyt, että jotakin kiinnostaa sosiaalityön vaikuttavuuden tutkiminen ja työn laatu. Haastateltavan kommentin perusteella sosiaalityö ei ole viestittänyt asiakkaille kiinnostustaan työn laadusta tai asiakkaiden tapaamisten järjestämisestä. Mihin sosiaalityön nähdään pyrkivän, jos sosiaalityössä ei haastateltavan mukaan välitetä työn laadusta?

Seuraava ote tuo esille haastateltavan N1 kokemusta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välissä olevasta kuilusta. Haastateltava toivoo, että sosiaalityöntekijä ymmärtäisi asiakkaan kokemusmaailmaa. Haastateltava N1 tuo useasti esille toiveita sosiaalityöntekijän asettumisesta asiakkaan asemaan ja sosiaalityöntekijän pyrkimyksestä ymmärtää asiakkaan kokemuksia. Haastateltava N1 kuvaa ajatuksiaan ja kokemuksiaan monessa kohtaa vertauskuvallisesti.

N1: No joskus se tuntuu ihan hyvältä, että asiat näyttää lähtevän selviämään, mutta se vaatis erityisesti niinku... öö.. vaatis niinku erityisajattelua niinku sosiaalityöntekijöiltä että – et täytyis niinku asettuu sen toisen ihmisen asemaan ja. Jos haluaa vielä kehittää omaa ammattitaitoa lisää ni miettii minkälaisii niinku asioita eri elämän niinku ... kiinnikkeet tuo. Et minkälainen sen kokemusmaailma on. Sen asiakkaan.

N1: Mut eihän se oo niinku mahdollistakaan et sit tulis niinku... Nii. Omat ongelmansa... Mut tota jotenki se kokemusmaailma pitäis löytää et se avun antaminen menis perille. Mullaki se oli ekaks sitä et se niinku alkuun, sis se sattuu hirveesti ku. Eem.. sä oot niinku alkuun ihan omassa arjessa ku sä lähet sieltä rakennuksesta ulos. Ja ihan omassa arjessa ku sä meet sinne rakennuksen sisälle. Ja ne neuvot tulee niinku ihan eri tavalla miten se kokemusmaailma niinku

H: nii et se kohtaaminen on siinä varmaan se juttu...

N1: nii

5.2 Miten aikuissosiaalityö voisi olla vaikuttavampaa?

Haastatteluissa käytiin dialogia aikuissosiaalityön kehittämistä. Haastateltava N1 tuo esiin, että sosiaalityöntekijät voisivat perustella paremmin asioita. Tutkimusaineistoni viittaa muutamaan otteeseen asiakkaan olevan ”vain nimi paperilla”. Aineistosta nousee esiin toive ja tarve saada tavata sosiaalityöntekijää henkilökohtaisesti, kasvotusten. Haastateltavat kertovat, etteivät ole tavanneet sosiaalityöntekijää kuin muutaman tai vain yhden kerran, vaikka heillä kaikilla on useamman vuoden asiakkuus sosiaalityössä. Ainainen diskurssi kiireestä sosiaalityön kentällä ärsyttää monia, varsinkin, jos kaikkea perustellaan kiireellä. Aineistoni viestii kuitenkin selkeästi kiireestä aikuissosiaalityön puolella, ja tuo näin tämän kiire-diskurssin todellisuuteen.

N2: Ja ihan niinku muutenki tota noin niin, sellasta läheisempää kanssakäymistä. Et tota noin niin. Semmosta mä olisin kaivannu, et ei mitään kasvotonta paperien tota noin niin vaihtelua.

N1: Tohon kehitettävää: sosiaalityöntekijät, jos ne – oikeesti tän vois ottaa vaikka heti sinne – et ne niinku perustelis ja niinku laventais sitä et niinku minkä takii ne ehdottaa tällasta ja tällasta asiaa.- - että mikä siinä on niinku – kyl mäki ainaki niinku yhteiskunnan niinku asiakkaana haluun tietää et minkä takii nyt näin ja näin

H: - - Oisko sulla tosta jotain esimerkkiasiaa? Et sulle on sanottu et tee näin tai noin, mut sulle ei perustella sitä asiaa.

N1: Aika paljonki on annettu neuvoja ja jaa... nii. Esimerkkejä.

H: Jos tulee joku mieleen nii sano vaan.

N1: No esimerkiks ku ollaan mietitty työasioita ja ni, on ehdotettu Duuria ja sit ehdotettu sillai vähän niinku kylki myyryssä sanottu joo että niinku että mites se nyt se koulu että, kannattaako sitä käydä? ja tää on ihan turhaa ja tällasta... Ja ei oo sit niinku perusteltu.

N1: et mikä siinä niinku vois olla takana, minkätakia sanotaan niinku näin. Ja sitten myös se Duuri, et minkätakii niinku.. et luullaa et se niinku hoksaakaan itekki, mut ei välttämättä. Ja siin menee monesti ristiin. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Ja pahimmillaan siin on sit se, että asiakas kavahtaa niin pystyyn, ettei se kuuntele enää mitään.

N5: - - Se kehittämispuoli on tota: pitää saada enemmän, enemmän tota työntekijöitä että vois olla enemmän, noit on kuitenkin hirveä määrä jotka joutuu käymään tuolla tota, niil on niin hirveet työpaineet siellä tota että. Et jos yks jää sairauslomalle nii sit on hirveä pula että kuka saa hoidettua kaikki. Sen takia on siinä puhelinajalla hyvä tuuri pitää käydä jos just ja just ehtii saada kiinni.

N3: ..Sitä ehkä nyt toivois kehitettäväks just että enemmän niinku mietittäis ihmisiä ihmisinä, persoonina ja tyyppinä, eikä vaan niinku jonain paperina jolle pitää taas joku

tietty summa jostain tietystä budjetista antaa, et oikeesti sillai et jokaisella niinku on joku, jokasen nimen takana on joku tarina ja elämä ja joku tyyppi

Haastateltaville tuntui olevan melko vaikea vastata kysymykseen *Millä tavoin sosiaalityö voisi sinun mielestäsi olla vaikuttavaa?* Esille nousee monenlaisia asioita. Kahdessa vastauksessa tulee esille tärkeys asiakkuuden pysymisestä yhdellä ja samalla sosiaalityöntekijällä, joka tietäisi asiakkaan tilanteen.

N2: No tota noin niin. No esimerkiks tää, tää tota noin niin tää tapaus josta on paljon puhuttu, tää tota noin niin kun tää lapsen surma. Ja sitten nää sosiaalityöntekijät. Että tota noin niin, ettei sitä niinkun lasta pompoteltas niinkun niin, niin monen eri virkailijan – että se olis aina se sama luotettava henkilö, tai pari. Ihan muutama, jotka tietäis tilanteen. Todella tietäis tilanteen.

N3: Nii... No ehkä just se et niinku sen puolesta joka ei jaksa, nii otettas selvää asioista ja mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista ja kaikista kuntouttavasta työtoiminnasta ja mitä ikinä on, koska ei ihmiset ees tii niistä! Ei suurin osa ees tiiä niinku mitä kaikkee juttuja on ees olemassa, et niinku. Ja sit tietenki seki et ei ois niillä niin hirveetä määrää ihmisorukkaa niinku, et ois vaan niinku tietty, semmonen johon niinku pystys oikeesti pitämään niinku jonkulaisen asiakassuhteen. Ja pystys niinku, et ois välillä aikaa soittaa vaikka kysyä kuulumisia tai laittaa jotain viestiä ja niinku ja tarjota jotain et ”hei, et mä oon miettiny tota sun tilannetta” ja se oikeesti ois semmonen jonkulainen asiakassuhde!

N4: Kyl mul tulee niinku just mieleen se et jotenki että ei pitäis niinku antaa niitten nuorten käyttää hyväks. Siihen pitäis keksiä jotain. En sitte tiiä mikä saa ne nuoret tekemään sillee. Onks ne perheet vaan niin laiskoja et ne saa niin huonoa mallia. Et on niinku ihan ok olla tekemättä mitään. Niinku ihan joka ikinen päivä.

Haastateltavat kertovat asioista, joiden mukaan sosiaalityön vaikuttavuutta voisi heidän mielestään kehittää aikuissosiaalityössä. Vaikuttavuutta voisi aineiston perusteella kehittää läheisemmällä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä suhteella, asiakkaan rinnalla kulkemisella sekä asiakkaan informoimisella:

N2: No tota... Ainakin toi ää... Alku... Alkuinfo, ja sitten tota noin niin sosiaalityön tapaaminen heti, kun joutuu niinkun sosiaalityön piiriin. Niin se ois ehdottomasti, ois semmonen jota mä olisin ainakin kaivannut.

N1: No ainaki kehittämistä tota, nii. (miettii pitkään) No kulkemalla sen asiakkaan rinnalla. Emmä osaa taas sanoo paremmin. Ja sit ei kannata ainakaan tehdä itteään liian

läpinäkyväks. Ja... Jos on vaan niinku kertoo, jotenki pitäis osata kehittää semmonen hienovarainen joku semmonen menetelmä että ”olemme nyt tässä sinun tukenasi”, ja tota sanoo niinku suoraa että minkätakia olemme niinkun... Esimerkiks jos aattelee mun äitisuhdetta et niinku. Kertoo niinku suoraa ettei voi – me halutaan nyt nähä tän lapsen kehitys et se menee oikeeseen suuntaan ja jotenki suoraa kertoo minkätakii me siel rinnalla ollaan ja...

N1: Ja sit ainaki. Nii. Jos vaikka yrittää itsemurhaa nii sit semmosen henkilön pitäis mun mielestä käydä automaattisesti sosiaalityöntekijän eikä pelkästään lääkärin luona. N1: Ja sitte eri... Niinku eri elämäntilanteiden vaihtuessa semmonen ylimenon tuki sosiaalityöhön. Et ei sitä välttämättä tarvi tarkoittaa mitään pitkää suhdetta. Mut et vaan et se sosiaalityöntekijä näkis et... asiat menee niinku oikeeseen suuntaan, että ei tyyliin vaikka retkahda juomaan tai vaikka käyttämään huumeita.

Useammassa haastattelussa nousi esille sosiaalityön asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen merkitys. Haastateltavien mukaan sosiaalityön vaikuttavuuteen vaikuttaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde ja siinä vallitseva luottamus. Haastateltavien aikuissosiaalityön asiakkuus on kestänyt kahdesta vuodesta noin viiteentoista vuoteen, mutta sosiaalityöntekijät ovat osalla vaihtuneet asiakkuuden aikana tiuhaan. Luottamuksellisen suhteen muodostaminen voi olla vaikeaa, jos sosiaalityöntekijät vaihtuvat useasti ja vastuu mahdollisista tapaamisista jää asiakkaan aktiivisuuden varaan. Haastateltava N3 tuo esille, että sosiaalityön vaikuttavuuteen kuuluu valtavasti tekijöitä, joita ei paraskaan työntekijä voi yksin hallita.

N3: No vaikuttavuus on riippuvainen mun mielestä hyvinki paljon siitä henkilökohtasesa kontaktista, et jotta voidaan puhua niinku sosiaalityön vaikutuksesta, niin kyllä se vaatii sen et, muuten se on jotain muuta kuin tuolla nimellä kutsuttavaa. Mutta tota... Siitä... Ja toki se sit riippuu paljon niinku siitäkin, joka on se, niinku työn kohteena oleva. Et hyvin paljonhan se riippuu siitä et onko vaikka päihdeongelmia, onko mielenterveysongelmia, et kuinka paljo se pystyy auttamaan itseään, ja niinku tarttumaan niihin esimerkiksi vaihtoehtoihin tai ehdotuksiin mitä sille tehtäis. Et paljon on kiinni myöskin siitä, ja sit ihan henkilökemiasta. Onhan siinä valtavasti tekijöitä. Et ei oo mitään mitä paraskaan työntekijä vois yksin tehdä. Jos toinen vaikka narkkaa.

N4: Henkilökemia on yks ihan tosi iso. Et mun mielestä pitäis sitte huomata jos jollain asiakkaalla ja työntekijällä ei toimi se, nii mieluummin siirtäkää jollekki toiselle. Koska siitä ei nyt tuu mitään, muutaku pahaa mieltä luultavasti molemmille. Ja eikä se auta. Koska sitte niinku semmonen että... Mä luulen et siellä on semmosiaki työntekijöitä, jotka ajattelee siitä asiakkasta sillee niinku huonosti, nii sit ne myös auttaa sitä huonosti. Ku se homma ei toimi.

N5: Se on totta kai, sehän on kaiken a ja o, että on hyvät suhteet omaan sosiaalityöntekijään, et voi luottaa häneen ja puhua kaikki asiat niinku asit on. Toivottavasti vaan tulis vaan lisää työntekijöitä et ois aikaa kaikkia ihmisiä auttaa yhtä paljo ku muaki on autettu. Niin. Niin niin... Et se on niinku, se on tärkeä tietää että et ku soittaa sinne, nii tietää et hän pystyy samaistumaan tämän hetkiseen tilanteeseen, ja ymmärtää sen ja pystyy auttamaan määrättyllä tavalla ja ja... Jotenki tällain.

N2: No. Tietenki se on, on paljon, paljon myös siitä itse henkilöstä joka tarvii sosiaalipua. Että tota noin niin, jos on hyvin vastahakonen, niin hänen kanssaan on vaikeeta työskennellä. - - Ja jos ei halua, halua antaa niinku tietoja itestään ja jos on epäluolonen tai mitä tahansa niin, ja tietenkä on myös yks asia, että joskus ei henkilökemiat ei sovi yhtään. Ja se vaikeuttaa niinku sitä sitte että päästäs niinku siihen hyvään lopputulokseen.

N1: Yksilön ja sosiaalityöntekijän luottamuksesta. Että niinku ei haluta enempää sotkee. Vaan halutaan enemmän auttaa. Luottamus molemmin puolin.

N1: - - sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde kehittyy vähitellen, sitä ei sais missään nimessä vaihtuu toiselle työntekijälle ennen ku se luottamus on löytyny.

Osa haastateltavista kokee, että sosiaalityö on ollut vaikuttavaa, mutta selkeitä vaikuttavuustekijöitä ei vastauksissa tule esille. Haastateltavien on ehkä vaikea kuvata, mitkä asiat ovat vaikuttaneet siihen, että sosiaalityö on ollut vaikuttavaa. Haastateltavista yksi, N3, sanoo suoraa, ettei ole kokenut sosiaalityötä vaikuttavaksi omalla kohdallaan. Haastateltava N3 tuo esille, että sosiaalityö voisi olla vaikuttavaa, jos asiakkaan kanssa tehtäisiin yhdessä jokin suunnitelma, ja sosiaalityön taholta pidettäisiin asiakkaaseen yhteyttä ja ehdotettaisiin asiakkaalle jotakin toimintaa. Kaksi haastateltavista sanoo, että on ehdottomasti kokenut sosiaalityön vaikuttavaksi omalla kohdallaan. Neljäs haastateltava vastaa, että työ on ja ei ole ollut vaikuttavaa. Viides ohittaa kysymyksen sosiaalityön vaikuttavuudesta omalla kohdalla. Hän on saanut vain sosiaalitoimiston kautta ainoastaan taloudellista tukea.

H: Oletko kokenut sosiaalityön vaikuttavaksi omalla kohdallasi?

N1: No kyllä ja ei, mutta mun tilanne jatkuu kuitenkin vielä.

N5: Kyllä! Ihan 100 prosenttisesti on tota... Mä en ois tässä näin jos kerran mua ei ois autettu, mä en ois tässä istumassa. Mä olisin jossain... En viitti ees kuvitella missä. Ei varmaan, ei varmaan ois tämmönen tilanne. Kyl mulla ois asiat ois ollu aikoja sitte jossain... rappioalkoholistina jossakin tai. Heittäny veivin aikoja sitten jo.

N3: (mieltii hetken hiljaa) No en. Paitsi siis et mä oon saanu rahaa. Mutta, voiko siinä nyt puhua sosiaalityöstä vaan enemmänki ehkä jostain - määrärahoista? Et ne on jotenkuten riittänyt. Mut siis että en mä oo kokenu koskaan... Mä oon ite nähny tosi paljon vaivaa niinku elämäni kuntoon laittamiseen ja omien asioitteni hoitamiseen ja mä anna krediitit siitä tasan tarkkaan itelleni.

N3: - - Ei mulla oo itse asiassa koskaan tullu mieleenkään että oikeesti sillä ois tarkoitus jotenki muuten auttaa ihmisiä. Et musta on yllättävää että siinä on takana näinki jaloja ajatusmalleja takana koska... ei mulla tullu koskaa mieleen!

Seuraava keskustelu vaikuttavuuden kokemuksesta kertoo ehkä jollain tavalla siitä, että haastateltavan on vaikea ymmärtää vaikuttavuus-käsitettä. Haastateltava pohtii sosiaalityön ohjanneen hänet avun piiriin. Haastateltavan kokemus sosiaalityön vaikuttavuudesta konkretisoituu hänen kodissaan tehtyyn suursiivoukseen, joka haastateltavan kertomuksessa päättyi huonosti, kun haastateltavan lapsuusmuistot tuhoetaan. Osa haastateltavista toi esille oman kokemuksensa vaikuttavuudesta sosiaalityön toteuttamina konkreettisinä toimenpiteinä.

H: Millä tavoin koet että sosiaalityö on ollut vaikuttavaa sinulle?

N1: No... Ollaan niinku ohjattu avun piiriin... (mieltii)

H: ... Eli onks... Onks ollu vaikka jotain niinku aikasemmin jotain tavoitteita tai yhteisiä päämääriä, joita kohti ollaan menty ja onks sellasii saavutettu?

N1: No joo no siinä mielessä ainaki puolittain: et aika usein on käyny sillain et ne on sitte lopahtanu kesken

H: Okei... Oisko sulla tähän jotain niinku esimerkkiä?

N1: Tota tässä asunnossa oli nii tota suursiivous ja täysraivaus, okei no se projekti saatiin loppuun. Siin kävi tosi huonosti kyllä.

H: No?

N1: No oli niinku laatikoita et tohon menee niinku jätesäkkejä. Ja et niinku laitettiin säästettävät ja poisheitettävät, nii heitettiin kaikki pois! Ja mä otin sosiaaliasiamiehen yhteyttä, mut mä en kyenny siinä tilassa ku mä oli vast alkanu käymään psykoterapiaa

H: Mmm (nyökkäilee)

N1: alotin nii, en jaksanu kerta kaikkiaan tehdä paperi-ilmotusta... Sit siinä asiamies sano että tota mul ois ihan oikeus tehdä tutkintapyyntö poliisille. Ja sit kuulin muualtakin et tämmöst on käyny.

H: Okei...

N1: Ne on niinku käyttäny mua hyväkseen. Se että ne on saanu sossulta ne rahat mitkä ne on pistäny siivous – sinne jätteisiin. Ja siel meni mun tarhavalokuvat ja kaikki.

Yksi haastateltavista visioi vaikuttavuutta kuvaten tapaa, miten sosiaalityö voisi hänen mukaansa olla vaikuttavaa: asiakkaan kanssa tulisi tehdä suunnitelma, häneen tulisi pitää yhteyttä sosiaalitoimesta, asiakkaalle ehdotettaisiin toimintaa esimerkiksi tarjolla olevista työpajoista, ja asiakasta vahvistettaisiin niin, että asiakkuus voisi jossain vai-

heessa loppua. Haastateltava tuo selvästi esiin, että ihminen itse tekee muutokset elämässään, mutta esimerkiksi juuri sosiaalityöllä voi olla todella arvokas tuki asiakkaan tehdessä muutoksia.

N3: No siis... ajatuksena. Toivosin just et se menis sillä tavalla se vaikuttavuus et tehtäs asiakkaan kans joku suunnitelma, ja sitte niinku pidettäis yhteyttä, sieltä käsin, koska usein sillä asiakkaalla just ei oo voimia soitella ja reippaana hoitaa asioitaan, ja se voi maata niinku... Mul on omaa kokemusta siitä et niinku, makaat monta kuukautta sohvalla etkä jaksa tehdä mitään muuta, et jaksa mennä suihkuun, niinku sen verran jakkaa et nousee aamulla, juo kahvit, menee sohvalle, makaa siinä siihen asti et on ilta ja menee nukkuun. Että. Sillon ei tosiaankaan niinku halua vastata puhelimeen ees kavereilleen, saatikka soitella joihinki virastoihin. Et niinku, jotain sellasta. Ja sitte et tehtäs jotain suunnitelmia et ois enemmän kaikkea, ja toki niinku monet asiat on taloudellisia. Et ei vaan niinku oo resursseja. Mut et ois jotain niinku, pajoja, työpajoja tai jotain niinku toimintaa. Ja et aina ehotettas jotain ja niinku pidettäis siihen yhteyttä ja katottas miten menee, ja sitte se niinku et... Ja tietysti pyrittäs siihen että se asiakkuus loppuu jossain vaiheessa et saatas ihmistä vahvistettua sillai. Eikä niinku et, ”No, et nyt ku on päässy asiakkaaks, et siinä se nyt sit on”, että, se on niinku yks näistä nyt... Syrjäytyneistä. Että, että tota... Nii. Ja sitte just sitä niinku, että, mitä on saatu aikaan. Et miten on niinku... Ja tietysti ihminen ite on pääsääntöisesti se joka pystyy elämänsä muuttamaan ku aikusesta ihmisestä on kyse, mut se niinku että, kyllähän se kertoo myöski siitä kuinka se on onnistunu työssään, et jos ihminen saa niitä muutoksia aikaan niin se tuki voi olla tosi arvokasta siinä, jotta hän voi tehdä niitä muutoksia.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Vaikuttavuusdiskurssit kytkeytyvät usein tehokkuus- ja tuloksellisuusajatteluun. Myös sosiaalityön vaikuttavuusdiskursseissa on painotettu sosiaalityön kustannusvaikuttavuuden tutkimiseen. Sosiaalityön yksi haaste on ymmärtää mistä vaikuttavuudessa on kyse, ja miten sitä pystytään arvioimaan ja mittaamaan sosiaalityön kontekstissa. Sosiaalityölle asetetut vaateet liittyvät pitkälti toiminnan vaikuttavuuteen. Paineet tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen näkyvät myös sosiaalityössä, jossa ei perinteisesti ole käytetty ulko-kohtaisia mittareita. Lähtökohta tutkimuksessani oli etsiä vastauksia siihen, mitä vaikuttavuus tänä päivänä tarkoittaa sosiaalityön kontekstissa. Tutkimuksessani tarkastelin miten, mistä näkökulmasta ja millaisella lähestymistavalla vaikuttavuutta on sosiaalityössä tutkittu ja mitattu.

Aikuissosiaalityö on melko uusi käsite, vaikka sosiaalityötä aikuisten parissa on tehty sosiaalityön alkuajoista saakka. Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan yli 18-vuotiaiden sosiaalityötä, jossa tehdään työtä muun muassa asunnottomuuden, päihde- ja mielenterveysongelmien, työttömyyden ja toimeentulo-ongelmien vähentämiseksi. Monessa kaupungissa aikuissosiaalityö on keskitetty alle 25-vuotiaiden nuorten aikuisten sosiaalityöhön ja yli 25-vuotiaiden sosiaalityöhön.

Yksi sosiaalityön tehtävä on tuoda huono-osaisuuteen liittyviä kysymyksiä näkyväksi. En valinnut tutkimukseeni sosiaalityön pitkäaikaisia asiakkaita leimatakseni tai tyyppiteläkseni asiakasryhmää, vaan sen takia, että saisin heikommassa asemassa olevien ääntä kuuluviin. Tutkimuksessani määrittelin aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaaksi yli 18-vuotiaan henkilön, joka on ollut yli vuoden aikuissosiaalityön asiakkuudessa. Heidän äänensä esiin tuominen vastaa osaltaan huono-osaisuuteen liittyvien kysymysten näkyväksi tekemistä.

Vaikuttavuustutkimusten pohjalla on erilaisia teorioita, joita ovat muun muassa realistinen arviointi, tapaustutkimus ja kriittinen sosiaalityö ohjelmateoriana. Vaikuttavuuden arviointiin ei ole kehitetty vielä vaikuttavuudesta yksiselitteisesti kertovaa mittaria. Suomessa aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin tutkimukseen on kehitetty melko vasta AVAIN- ja VIVA-mittarit. Sosiaalitoimiston asiakkaita on myös aiemmin haastateltu vaikuttavuustutkimuksia varten. Kemppainen & Kostamo-Pääkkö ym. tutki-

vat miten sosiaalityötä tehdään, jotta se vaikuttaa myönteisesti asiakkaiden elämäntilanteisiin, hyvinvointiin ja sosiaalisiin olosuhteisiin. Vaikutuksia kuvaava mittari saatiin, kun sosiaalitoimiston asiakkaat vastasivat elämäntilanteidensa muutoksiin. (ks. Kempainen & Kostamo-Pääkkö, ym. 2010.)

Suomessa ei toteutettu juuri lainkaan arviointitoimintaa vielä 1980-luvulla, mutta käsite yleistyi tuona vuosikymmenenä. Vaikuttavuus määriteltiin yhdeksi tuloksellisuuden osatekijäksi. Käsite levisi julkisen sektorin kaikkiin toimintoihin 2000-luvulla. Vaikuttavuuden käsite on ollut käytössä muun muassa hallinto-, lääke- ja taloustieteiden tieteenaloilla. Sosiaalityön vaikuttavuustutkimusten kohde on käsitetty melko usein vain asiakkaaksi tai asiakasryhmäksi. Kohde tulisi ottaa tarkasteltavaksi moniulotteisemmin – pelkkä asiakasnäkökulmaan kohdistuva vaikuttavuuden tutkimus ei riitä. Vaikuttavuuden tutkimus sisältää sosiaalityön asiakkaiden palvelujen tuen tarpeiden saamisen lisäksi laajemman kokonaisuuden: interventiot, kontekstit, mekanismit ja tulokset.

Tutkimukseni tavoitteena oli tuoda esille aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaiden kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuudesta. Tutkimuksessani tarkastelin myös mitä vaikuttavuus tänä päivänä tarkoittaa sosiaalityön kontekstissa. Ydinkysymyksiini, jotka olin tutkimuksessani määritellyt seuraaviksi, *Kokeeko asiakas, että sosiaalityö on hänen kannaltaan vaikuttavaa?* ja *Millä tavoin sosiaalityö koetaan vaikuttavaksi?* löytyy vastaukset. Asiakkaiden kokemuksista löytää tekijöitä, jotka kertovat, mitkä tekevät tai eivät tee sosiaalityöstä vaikuttavaa.

Tutkimukseni metodologia perustuu fenomenologis-hermeneuttiseen lähestymistapaan, jossa kokemuksen ymmärtäminen on keskiössä. Kokemus muodostuu merkityssuhteista ja tajunnallisen toiminnan kautta, jossa ymmärrämme asioita tunteiden, intuitioiden, uskon ja tiedon kautta. Se, että tutkimustehtäviin löytyy aineistosta vastaukset, osoittaa fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusmenetelmän sekä haastattelun olleen sopivia metodologisia ja metodisia valintoja. Tutkijana minun oli tarkasteltava omaa ajattelua kriittisesti. Tutkijan oman ajattelun tiedostaminen ja reflektiivisyys auttavat tuomaan haastateltavien kokemuksia esille mahdollisimman autenttisina. Tutkimukseni lähtökohtiin kuului myös eettisten valintojen tekeminen. Minun oli tehtävä valintoja ja perusteluja jokaisessa tutkimuksen vaiheessa eettiset näkökulmat huomioiden. Halusin tuoda vaikuttavuustutkimuksiin inhimillisen näkökulman kustannusvaikuttavuuden tutkimisen

sijaan. Pitkäaikaisasiakkuuden, asiakasnäkökulman, valtasuhteiden ja vaikuttavuusnäkökulman tarkastelu ovat kaikki tietoisia, eettisesti tehtyjä valintoja.

Epätoivon hetkiä tutkimuksessani tuotti aineiston hankinta: haastateltavien saaminen oli todella vaikeaa. Sosiaalityön asiakkaina on paljon niin kutsuttuja pitkäaikaisasiakkaita, mutta heidän tavoittaminen ei ole helppoa. Minulla oli tutkimuslupa vain yhteen sosiaalitoimistoon, ja näin ollen pystyin kysymään haastateltavia vain yhden väylän kautta. Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijät kysyivät pitkäaikaisilta asiakkailtaan suostumusta haastatteluihin, eli en itse ollut kysymässä haastateltavia. Jos olisin tiennyt edessä olevat vaikeudet etukäteen, olisin yrittänyt saada tutkimusluvan mahdollisimman moneen sosiaalitoimistoon. Siten olisin varmasti saanut nopeammin ja helpommin mahdollisia haastateltavia.

Olin iloinen saadessani sosiaalityöntekijöiltä täytettyjä suostumuslomakkeita ja sovittua asiakkaiden kanssa haastatteluajoja. Totesin kuitenkin pian haastateltavia kysyessäni, että en tule saamaan kahdeksaa haastateltavaa, ja jouduin tyytymään viiteen haastateltavaan. Ehdin sopia tapaamisesta useamman haastateltavan kanssa, mutta moni tapaaminen peruuntui haastateltavan vetäytyessä haastattelusta. Haastatteluissa sattui myös odottamattomia tilanteita, joista seuraava keskustelu muodostui itselleni mieleenpainuvimmaksi:

*H: Tota mä en tiedä haluuskä kertoo, sun ei oo pakko vastata. Mut haluuskä niinku ker-
too vaikka niinku et onks ne traumat niinku lapsuudesta, tai niinku jotain...*

*N4: Joo siis minä oon puhunu tästä niin monta kertaa että minua se ei haittaa! Joo,
kyllä lapsuudessa. Minun isäpuoli hakkas minua ja sitten. Ja hyväkskäytti minua. Ja
sitten minun isoveljen kaveri tota niin niin hyväkskäytti minua. Mulla on siellä aika
rankkoja juttuja. Hengissä olen. Mun mielestä se on aika plussaa!*

Kun haastateltava kertoi traumojensa syystä, järkytyin ja liikutuin aivan yllättäen. Olin ensin hiljaa, mutta sitten sanoin: ”*Huhhuh. Jos jollekin nostan hattua, niin sulle!*”. Tunteet nousivat pintaan ennen kuin ehdin niitä tiedostaa. Vahva reaktioni hämmensi ja hävettikin minua. Koin, että en tutkijana saisi reagoida niin kuin olin reagoinut, varsinkin tutkimustilanteessa. Kyseenalaistin myös mahdollisuuteni ja kykyni työskennellä sosiaalityöntekijänä, joka kuuntelee asiakkaiden rankkoja kokemuksia ja elämäntarinoita. Ajattelen, että tunnereaktioni haastattelutilanteessa johtui siitä, että koin naisen tule-

van lähelle ja tuovan kasvot sellaisille asioille, joista ei usein puhuta omalla nimellä, saatikka kasvotusten. Asiat, josta haastateltava kertoi, olivat koskettavia ja julmia. Näin edessäni olevan naisen vahvana, rohkeana ja sisukkaana ihmisenä, jota kohtaan tunsin kunnioitusta ja arvostusta. Haastateltava ei hätkähtänyt reaktiotani, vaan jatkoi:

N4: Niin no, se nyt on vähän semmonen. Minä ehkä jotenki... Mul oli varaperhe sillon. Kun tota niin se tilanne kotona oli niin kauhee. Että niinku meidän naapurit otti minut niinku, noin vähän yli kaks vuotta asuin naapurissa. Ilman että siis minun äiti kävi ees kattomassa minua. Ja mut ne oli ihan mahtavat. Vois ihan suuraa sanoa että jos niitä ei ois ollu niin mä en ois takuulla selvinny. Koska mä sain sieltä semmosta rakkautta ja tukea, mitä mä en ois muuten saanu. Se oli semmonen.

N4: Sit se varaäiti mikä mulla on, se on vielä elossa, niin niin jotenki se on opettanu mulle semmosta elämäkatsomusta, että kyl kaikesta selviää. Täytyy vaan jaksaa taistella. Jossaki vaiheessa tuntuu paremmalta. Mahtava nainen. Täyttää muuten 90 tänä vuonna!

Haastattelu oli tutkimusmetodin mielestäni onnistunut valinta. Neljä viidestä haastattelusta tehtiin haastateltaville luonnollisessa ja tutussa ympäristössä, joka eittämättä vaikutti laadukkaan aineiston saamiseen. Ennen haastattelujen tekemistä ajattelin, etteivät haastateltavat koe sosiaalityötä vaikuttavaksi, mutta olin väärässä. Kokemukset sosiaalityöstä olivat positiivisempia mitä ajattelin, ja sosiaalityön merkitys haastateltavien elämässä oli suurempi kuin olin kuvitellut. Haastateltavat eivät olleet mitenkään homogeeninen joukko. Haastattelijoukossa oli yhteneväisyyksiä, mutta niistä ei voi tehdä yleistyksiä. Haastateltavilla ei ollut aiempaa omakohtaista kokemusta vaikuttavuuden arvioinnista.

Aineiston analyysi oli prosessi, joka vaati enemmän aikaa kuin ajattelin. Ymmärrys aineistosta syveni, kun kävin haastatteluja läpi useampaan kertaan ajan kanssa. Tutkimusaineiston jaoin kahteen omaan lukuun: haastateltavien kokemuksiin sekä vaikuttavuuteen. Haastateltavien kokemuksista kerron haastateltavien taustojen, talouden ja toimeentulon sekä sosiaalityöntekijän roolin ja merkitysten kautta. Vaikuttavuusluvussa kerron haastateltavien vaikuttavuuden kokemuksista sosiaalityössä sekä siitä, millä tavoin aikuissosiaalityö voisi olla vaikuttavampaa.

Aineiston perusteella on todettavissa, että osa aikuissosiaalityön pitkäaikaisista asiakkaista kokee sosiaalityön olleen vaikuttavaa omalla kohdallaan ja osa ei. Sosiaalityöstä koettiin saavan apua, mutta kaikissa vastauksissa ei ilmennyt, mitä avulla konkreettisesti tarkoitettiin. Sosiaalityöntekijän tapaaminen sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan

välinen luottamuksellinen suhde nousivat merkittäväksi asioiksi haastateltavien kokemuksissa. Niiden haastateltavien, jotka olivat kokeneet sosiaalityön vain toimeentulotuen jakajana, oli vaikea kertoa kokemuksesta sosiaalityön vaikuttavuudesta, sillä heillä ei ollut siitä kokemuksia.

Viiden haastattelun perusteella ei voi vetää johtopäätöksiä aikuissosiaalityön vaikuttavista menetelmistä tai työtavoista. Aineiston perusteella voin kuitenkin todeta, että vaikka rahalla on ollut merkitystä haastateltaville, se ei ole asia, jolla perustellaan sosiaalityön olevan vaikuttavaa. Osa haastateltavista pystyi sanomaan, että kokee sosiaalityön vaikuttavaksi. Vaikuttavuuden kokemukset kiteytyivät konkreettisiksi esimerkeiksi esimerkiksi terapiaan pääsystä tai rahavarojen säännöstelystä. Aineiston perusteella toimeentulotuen saamista ei koeta vaikuttavaksi, vaan välttämättömäksi tarpeeksi, jotta voi ylläpitää perustarpeitaan.

Tutkimusta aloittaessani minulla oli erilaisia hypoteeseja tutkimusprosessin kulusta sekä tutkimustuloksista. Hypoteesini siitä, ettei sosiaalityö ole riittävän vaikuttavaa tai sen tuki ei ole ollut riittävää kun asiakkuus on jatkunut pitkään, osoittautui aineiston perusteella ainakin osittain aiheelliseksi. Osa haastateltavista ei ollut kokenut sosiaalityötä vaikuttavaksi omalla kohdallaan, vaikka heillä oli ollut pitkä asiakkuus aikuissosiaalityössä. Aineistosta nousee esiin toive ja tarve saada tavata sosiaalityöntekijää henkilökohtaisesti, kasvotusten.

Yksi hypoteesini vaikuttavuudesta oli, että vaikuttavuuden mittaamisen kautta pystytään parantamaan aikuissosiaalityön työmenetelmiä ja näin ollen työn tuloksia. Vaikuttavuuden mittaamisessa nousi esille pitkäjänteisyyden merkitys. Hypoteesi jäi kuitenkin omaksi pohdinnakseni ja vaille vastausta, sillä en päätenyt fokusoimaan tutkimustani vaikuttavuuden mittaamiseen. Tutkimukseni perusteella vaikuttavuutta voidaan arvioida yksittäisen asiakkaan kohdalla. Aineistoni on kvalitatiivinen, eikä ole yleistettävissä suppeutensa vuoksi. Vaikuttavuustekijät voisivat olla yleistettävissä, jos fenomenologisesti orientoituneita haastatteluja tehtäisiin laajemmassa mittakaavassa.

Tutkimustulokseni tukevat aiempaa tutkimusta vaikuttavuudesta. Tavoitteet asiakkaan kokonaisvaltaisista muutosprosesseista ovat liian suureellisia. Tämä olisi ymmärrettävä myös sosiaalityön ulkopuolella. Tavoitelähtöisyys ja suuret muutostarinat näyttävät asiakkaille pienimuotoisina, mutta ovat sitäkin merkittävimpiä. Ihmiselämässä tapahtu-

viin suuriin muutoksiin vaikuttavat usein lukuisat eri tekijät, joita monia ei välttämättä pysty edes nimeämään. Sosiaalityön interventio voi olla yksi vaikuttava osatekijä toivoituille muutoksille. Monella sosiaalityön käytännön työn kentällä on kiire, ja vaikuttavuuden osoittaminen saattaa tuntua kohtuuttomalta tehtäviltä oman työn lisäksi. Diskurssi resurssien riittämättömyydestä ei kuitenkaan oikeuta vetäytymään vaikuttavuusarvioinnista ja sen kehittamisestä.

Sosiaalityön merkitystä saadaan esille kehittämällä vaikuttavuuden arviointia. Vaikuttavuustietoa tulisi hankkia lisää, jotta sitä voidaan hyödyntää yhteiskunnan hyvinvointipoliittisessa päätöksenteossa. Vaikuttavuuden arvioinnin avulla voitaisiin saada esille muun muassa toimeentuloon keskittyvien toimenpiteiden vaikutuksia sekä tietoa sosiaalipoliittisia toimenpiteitä ja psykososiaalista tukea yhdistävän työotteen merkityksestä. (Blomgren & Kivipelto 2012, 54.) Lapissa tehdyn sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuuden arvioinnin tutkimuksessa (2010) ei Kemppaisen ja Ojaniemen mukaan päästy vielä kovin pitkälle sosiaalityön vaikuttavien mekanismien paljastamisessa. Oma pro graduni ei tässä laajuudessa tuo vaikuttavuuden arviointiin tai vaikuttavuuden mittaamiseen uutta menetelmätietoa, mutta kertoo osaltaan tärkeästä näkökulmasta vaikuttavuuden kokemuksista aikuissosiaalityön kentällä.

Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden mittaamisesta olisi hyötyä varmasti esimerkiksi johtamisessa. Vaikuttavuuden arvioinnin avulla sosiaalialan johtamisessa voitaisiin panostaa erilaisten työ- ja toimintatapojen toteuttamisessa, joilla olisi todettu vaikuttavuutta palveluiden laadussa. Tietoon liittyviä kysymyksiä on vielä paljon ratkaistavana. Jotta sosiaalityön vaikuttavia mekanismeja voidaan todentaa, tarvitaan edelleen monipuolisempaa ja laaja-alaisempaa tiedon tuotantoa sekä analysointia. Tietoa tarvitaan eri näkökulmista ja eri tuottajilta. (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 61–62.)

Haastateltavien taustojen pohjalta kokosin haastateltavien yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia, jotka ovat mielestäni merkittäviä. Ainakin neljällä viidestä haastateltavasta on tai on ollut mielenterveyteen liittyviä ongelmia. Haastateltavista kolme on tai on ollut psykoterapiassa. Kaikilla haastateltavilla on ollut taloudellisia vaikeuksia, mutta kolme haastateltavista kertoo, että sosiaalityö on ollut heidän kohdallaan muutakin kuin taloudellista tukea. Kaikki haastateltavat ovat olleet vähintään kaksi vuotta sosiaalityön asiakkuudessa. Kolme viidestä haastateltavasta on ollut yli kymmenen vuotta sosiaalityön asiakkuudessa.

Sosiaalityön pitkäaikaisilla asiakkailla on tietoa sosiaalityöstä ja sen tuloksista. Jatko-
tutkimuksissa asiakkaan kokemusten esille tuomista voisi vahvistaa sosiaalityössä ke-
räämällä systemaattisemmin tietoa asiakkaan tilanteesta koko asiakasprosessin ajan.
Sosiaalityön nykyiset interventiot, toimenpiteet ja menetelmät tuottavat tavoiteltuja vai-
kutuksia asiakkaille, vaikkei tämänhetkinen vaikuttavuustieto riitä sitä kertomaan eikä
klassista näyttötietoa löydy paljoa.

Sosiaalityössä ja yleensäkin yhteiskunnassa on taipumus ikään kuin standardisoida ih-
misten elämäntilanteita. Standardoimisella on kuitenkin taipumus haitata ihmisten yksi-
öllistä kehitystä. Sosiaalityön niin kutsuttu *situaation modifiointi*, joka ei useinkaan
näytä ulospäin kovin suureelliselta, on kuitenkin merkittävää. Filosofin Lauri Rauhalan
kuvaamana ihannetilanne olisi, että autettava yksilö tiedostaisi tajunnassaan tilansa,
jotta halu ja kyky oman situaation modifiointiin heräisivät sosiaalityön tuella.

LÄHTEET

- Ahlgren-Leinvuo, Hanna 2013: Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuki vuonna 2012. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8/2013. Edita Prima Oy. Helsinki 2013.
- Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. FinSoc Työpapereita 3/2001. Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä. Sosiaali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskus. STAKES 2001.
- Banks, Sarah 2004: Ethics, Accountability and the Social Professions. Printed and bound in Great Britain by J.W. Arrowsmith Ltd, Bristol. Palgrave MacMillan.
- Beresford, Peter 2001: Service users, social policy and the future of welfare. *Critical social policy*. Vol 21 (4): 494-512. Sage Publications.
- Beresford, Peter & Glasby, Jon 2006: Who knows best? Evidence-based practice and the service user contribution. *Critical social policy*. Vol 26 (1): 268-284. Sage Publications.
- Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna 2012: Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, raportti 27/2012. Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere 2012.
- Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna & Karjalainen, Pekka & Saikkoinen Paula (toim.) 2013: Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä - arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti / Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2013.
- Borg, Pekka & Korteniemi, Pertti 2008: Kohti näyttöön perustuvaa käytäntöä? *Stakes. Työpapereita 23/2008*. Helsinki 2008.
- Borg, Pekka 2011: Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8/2011. Edita Prima Oy 2011. Helsinki.
- Cheetham, Juliet & Fuller, Roger & McIvor, Gill & Petch, Alison 1992: Evaluating social work effectiveness. Open University Press.
- Cnaan, Ram A. & Kang, Chulhee 2011: Toward Valuation in Social Work and Social Services. *Research on Social Work Practice* 21(4) 388-396.
- Cnaan, Ram A. & McLaughlin, Thomas C. 2011: Introduction to Special Section on Cost-Effectiveness and Valuation in Social Work. *Research on Social Work Practice* 21(4) 385-387.
- Dahler-Larsen, Peter: Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt – menetelmäkäsikirja. Kirj. Peter Dahler-Larsen. FinSoc Arviointiraportteja 3/2005. Helsinki, Stakes. ISBN 951-33-1767-6. ISSN 1458-1833.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2010: Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2010: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. WS Bookwell Oy. Juva 2010.
- Fischer, Joel 1978: Effective casework practice. An eclectic practice. McGraw-Hill Book Company. Printed in the United States of America. 1978.
- Fränti, Juha & Väyrynen, Sanna 2010: Tutkimus kaksoisdiagnoosiasiakkaiden intensiivisen avokuntoutuksen vaikuttavuudesta. Miepä. Nuorten Ystävät ry 2010. ISBN 978-952-5849-01-1 (PDF)
- Granfelt, Riitta 2004: Hetkeksi jaetut maailmat? Kokemuksia vankilasta ja tuetun asumisen yhteisöstä. *Janus* 12 (2) 134-154.

- Gorey, Kevin M. 1996: Effectiveness of social work intervention research: Internal versus external evaluations. Teoksessa *Social Work Research*. Volume 20, Number 2. June 1996. 119–127.
- Haapola, Ilkka 2001: Onko kotikunnalla väliä? Toimeentulotuen saajien asiakas- ja elämänurat 1990-luvulla kymmenessä kaupungissa. Helsingin yliopiston tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. Raportteja ja selvityksiä 37/2001. Palmenia-kustannus, 2001. Tampere. Tammer-paino.
- Hannikainen-Ingman, Katri & Kuivalainen, Susan & Sallila, Seppo 2013: Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi. Teoksessa Kuivalainen, Susan (toim.) 2013: Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. THL:n raportteja 9/2013. ISBN 978-952-245-866-7 (verkkojulkaisu)
- Haverinen, Riitta & Koivisto, Juha 2006: Systemaattiset tutkimuskatsaukset vaikuttavuuden arvioinnin välineenä sosiaalialalla. Teoksessa Horelli, Liisa (toim.) 2006: Arvioinnin teemanumero 2006. Suomen arviointiyhdistys. 108–126.
- Haverinen, Riitta 2012: Vaikuttavuus ja näyttö tavoitteena sekä sosiaalityön asiakastyön tutkimuksen kohteena. Teoksessa Pohjola Anneli, Kemppainen Tarja & Väyrynen Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yo-kustannus. 65–85.
- Heinonen, Hanna 2007: Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro16. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA. Yliopistopaino 2007.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997: Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna 2010.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki University Press. Helsinki 2008.
- Hokkanen, Liisa 2012: Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola Anneli, Kemppainen Tarja & Väyrynen Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yo-kustannus. 116–161.
- Horelli, Liisa 2006: Vaikuttavuusarviointi mantrana ja kamppailulajina. Teoksessa Horelli, Liisa (toim.) 2006: Arvioinnin teemanumero 2006. Suomen arviointiyhdistys. 61-65.
- Hugman, Richard 2010: *Social Work Research and Ethics*. Teoksessa Shaw, Ian & Briar-Lawson, Katharine & Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy: *The Sage Handbook of Social Work Research*. First published 2010. SAGE Publications Ltd. ISBN 978-1-4129-3499-2 (pbk). 149–163.
- Högnabba Stina 2008: BIKVA – asiakasosallisuutta ja oppimista. Teoksessa Borg, Pekka & Högnabba, Stina & Kilponen, Marja-Riitta & Kopisto, Kaisa & Korteniemi, Pertti & Paananen, Ilkka & Pietilä, Niina: Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston oppaita ja työkirjoja 2008:2. 84–87.
- Ilmonen, Kari: Muuan diskurssianalyysi. Esimerkkinä Chydenius-instituutin vaikuttavuustutkimus. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2010: *Ik kunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 126–142.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2003: Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? 149–169. Teoksessa Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta & Satka, Mirja (toim.) 2003: *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*
- Jokiranta, Harri 1993: Arviointi ja sosiaalityö. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli

- (toim.) 1993: Monisärmäinen sosiaalityö. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 1993. 287–311.
- Judén-Tupakka, Soila 2007: Askelia fenomenologiseen analyysiin. Fenomenologinen menetelmä empiirisessä tutkimuksessa. Teoksessa Eronen, Ari & Syrjäläinen, Eija & Värrä, Veli-Matti (toim.) 2007: Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere 2007. 62–90.
- Juhila, Kirsi 2008A: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008: Sosiaalityö aikuisten parissa. 14–47.
- Juhila, Kirsi 2008B: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008: Sosiaalityö aikuisten parissa. 48–81.
- Juhila 2008C: Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008: Sosiaalityö aikuisten parissa. 82–108.
- Kemppainen, Tarja & Ojaniemi, Pekka 2012: Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola Anneli, Kemppainen Tarja & Väyrynen Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yo-kustannus. 43–64.
- Kemppainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu 2010: Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Lapin sosiaalityön kehittämisyksikkö. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi 2010.
- Kettunen, Pekka 2012: Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arviointi. Teoksessa Hänninen, Sakari & Junnila, Maijaliisa (toim.): Vaikuttavatko politiikkakeinot? Sosiaali- ja terveydenhuolto vaikuttavuusarvioinnin kohteena. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere 2012. 146–150.
- Kiviniemi, Kari 2010: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2010: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysiin menetelmiin. 70–85.
- Kivipelto, Minna 2006: Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teorit ja menetelmät. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 3. Tampereen yliopisto, Tampere 2006.
- Kivipelto, Minna & Kotiranta, Tuija 2011: Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? Janus vol. 19 (2) 2011 122–142.
- Kivipelto, Minna & Karjalainen, Pekka 2012: Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista. Teoksessa Hänninen, Sakari & Junnila, Maijaliisa (toim.): Vaikuttavatko politiikkakeinot? Sosiaali- ja terveydenhuolto vaikuttavuusarvioinnin kohteena. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere 2012. 151–158.
- Kirk, Stuart & Parton, Nigel 2010: The Nature and Purposes of Social Work. Teoksessa Shaw, Ian & Briar-Lawson, Katharine & Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy: The Sage Handbook of Social Work Research. First published 2010. SAGE Publications Ltd. ISBN 978-1-4129-3499-2 (pbk). 23–36.
- Kulmala, Anni & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni 2003: Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. 125-148. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) (2003): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi.

- Kulmala, Anna 2006: Kerrottuja tarinoita leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Acta Universitatis Tamperensis 1148. Tampere University Press. Tampere 2006.
- Laine, Timo: Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2010: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 28–45.
- Lehtomaa, Merja 2008: Kokemuksen fenomenologinen tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) 2008: Kokemuksen tutkimus: merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. Dialogia. Helsinki. 115–162. Juvenes Print, Tampere. 2008. 163–194.
- Leppiman, Anu 2014: Vuorovaikutus sosiaalityön taitona. Luento Lapin yliopistossa Rovaniemellä 22.1.2014.
- Liimakka, Satu 2012: Kokemus, kieli ja kokemuksen mieli – metodologisia pohdintoja. Teoksessa Kiviniemi, Liisa & Koivisto, Kaisa & Latomaa, Timo & Merilehto, Milla & Sandelin, Pirkko & Suorsa, Teemu (toim.) 2012: Kokemuksen tutkimus 3. Teoria, käytäntö, tutkija. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi 2012. 101–114.
- Lindblom, Sari & Paavilainen, Eija & Pehkonen, Leila & Ronkainen, Suvi 2011: Tutkimuksen voimasanat.
- Lääperi, Raija & Närhi, Kati & Rautiainen, Antti & Ulfves, Anne-Mari 2010: Aikuis- ja nuorisososiaalityöhön kiinteästi liittyvien aktivointi- ja työllistämispalvelujen kustannuksia ja vaikutuksia. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 26. ISSN 1459-479X (verkkójulkaisu)
- Mullen, E. & Shuluk, J. 2010: Outcomes of social work intervention in the context of evidence-based practice. Journal of social work 11: 49–63.
- Olesen, Sören Peter & Eskelinen, Leena 2011: Short narratives as a qualitative approach to effects of social work interventions. Nordic Social Work Research, 1:1, 61-77. <http://dx.doi.org/10.1080/2156857X.2011.562038>
- Oliver, Paul: The Student's Guide to Research Ethics. Second edition. 2010. First published in this second edition 2010. ISBN 13: 978-0-33-523797-5. ISBN 10: 0-33-523797-5.
- Olsson, Tina 2009: Crossing the quality chasm? The short-term effectiveness and efficiency of MST in Sweden: An example of evidence-based practice applied to social work. Lund dissertations in social work. ISBN: 978-91-89604-41-4.
- Paasio, Petteri 2003: Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. FinSoc Työpapereita 3/2003.
- Paasio, Petteri 2006: Yleinen ja erityinen viitekehys arvioinnista. Teoksessa Horelli, Liisa (toim.) 2006: Arvioinnin teemanumero 2006. Suomen arviointiyhdistys. 92–107.
- Patton, Michael Quinn 1990: Qualitative designs and data collection. Second Edition. SAGE Publications.
- Perttula, Juha 2008: Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) 2008: Kokemuksen tutkimus: merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. Dialogia. Helsinki. 115–162. Juvenes Print, Tampere. 2008.
- Pohjola, Anneli 1993: Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.) 1993: Monisärmäinen sosiaalityö. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 1993. 55–89.

- Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta & Satka, Mirja 2003: Vaikuttamisen vaihtuvat tulkinnat. Teoksessa Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta & Satka, Mirja (toim.) 2003: Sosiaalityö ja vaikuttaminen. 7-29. Paino Kopijyvä Oy, Jyväskylä 2003.
- Pollit, Christopher: The logics of performance management. Currently under consideration for publication. 2014.
- Rauhala, Lauri 2005: Ihmiskäsitys ihmistyössä. Yliopistopaino. Helsinki 2005.
- Rautavuo, Petri 2014: Sosiaalityön vaikuttavuus ja selontekovelvollisuus sosiaalityön tekijöiden näkökulmasta. Pro gradu. Tampereen yliopisto.
- Rajavaara, Marketta 2006a: Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Vammalan Kirjapaino Oy. Vammala 2006.
- Rajavaara, Marketta 2006b: Vaikuttavuuden tietokulttuurit. Teoksessa Horelli, Liisa (toim.) 2006: Arvioinnin teemanumero 2006. Suomen arviointiyhdistys. 81-91.
- Rajavaara, Marketta 2007: Vaikuttavuusyhteiskunta: sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Vammalan Kirjapaino Oy. Vammala 2007.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2009: Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä 2009. 22-56.
- Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2009.
- Sefton, Tom & Byford, Sarah & McDaid, David & Hills, John & Knapp, Martin 2004: Taloudellinen arviointi sosiaalialalla. Englanninkielinen alkuteos. Contemporary research issues. Making the most of it – Economic evaluation in the social welfare field. FinSoc arviointiraportteja 6/2004. Stakesin sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä FinSoc.
- Sjöblom, Stefan 2000: Kustannusvaikuttavuuden arviointi sosiaalityössä – esimerkkinä nuorten työllistymis- ja aktiivointipalvelut. FinSoc Työpaperieita 1/2000. Stakes. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710, 18 §
- Väyrynen, Sanna 2012: Muutosta edistävät tekijät päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Asiakkaiden kokemuksia intensiivisen avokuntoutuksen vaikutavuudesta. Teoksessa Pohjola Anneli, Kempainen Tarja & Väyrynen Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yo-kustannus. 271-300.
- Warpenius, Katariina (2006) Näkymätön näyttö – vaikuttavuusarvioinnin pulmat paikallisprojekteissa. Teoksessa Rantala, Kati ja Sulkunen, Pekka (toim.): Projektityhteiskunnan käänköpuolia. Helsinki: Gaudeamus.

Elektroniset lähteet:

Helsingin Sanomat: <http://www.hs.fi/kotimaa/a1370914819379> viitattu 22.6.2015

Jyväskylän Koppa-tutkimusstrategiat:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/fenomenologinen-tutkimus> viitattu 29.4.2015

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/hermeneuttinen-tutkimus> viitattu 29.4.2015

Lastensuojelulaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417> viitattu 22.6.2015

THL: <http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/aikuissosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo> viitattu 15.7.2014

LIITTEET

Liite 1

Hyvä työntekijä!

Teen tutkimusta aiheesta ”Aikuissosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan kokemana”. Tutkimus on sosiaalityön koulutukseen kuuluva pro gradu -tutkielma. Toivon Sinun apuasi haastateltavien saamisessa siten, että kysyisit haastatteluun kriteerit täyttäviltä omilta asiakkailtasi halukkuutta osallistua tutkimukseen. Ideaali olisi saada kahdeksaa haastateltavaa.

Kriteerit, jotka haastateltavan pitää täyttää, ovat seuraavat:

- asiakas on sosiaalityöntekijän asiakkaana
- aikuissosiaalityön asiakkuus on kestänyt vähintään yhden vuoden
- asiakas haluaa osallistua tutkimukseen

Haastattelu tapahtuu maaliskuun aikana paikassa, joka sovitaan puhelimitse yhdessä haastateltavan kanssa.

Olen tässä tutkimuksessa tutkijan roolissa. Tutkimuksen aikana ja haastattelutilanteessa en vastaa haastateltavien sosiaalityön tarpeisiin vaan ohjaan tarvittaessa asiakkaan oman sosiaalityöntekijänsä luo. Kun Sinulla on asiakkaan allekirjoitettu suostumus, pyytäisin Sinua ottamaan minuun yhteyttä. Voit kertoa minulle asiakkaan suostumuksesta sähköpostitse, annhauta@ulapland.fi, tai puhelimitse, p. 041-540 8330.

Kiitos yhteistyöstä!

Ystävällisin terveisin,

Anni Korpela

Liite 2

Suostumuslomake tutkimukseen osallistumisesta

Lapin yliopiston sosiaalityön opiskelija Anni Korpela tekee pro gradu -tutkielmaa, joka käsittelee sosiaalityön vaikuttavuutta aikuissosiaalityössä. Tutkimuksen aineisto kerätään haastattelemalla sosiaalityön asiakkaita, joilla on yli vuoden kestänyt asiakkuus aikuissosiaalityössä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Haastattelut nauhoitetaan. Haastateltavien anonymiteetti suojataan ja tutkimuksen tulokset esitellään niin, että yksittäisiä haastateltavia ei voida tunnistaa. Sosiaalityön opiskelija Anni Korpela sitoutuu tuhoamaan kerätyn haastatteluaineiston tutkielman valmistuttua. Tutkimuksessa noudatetaan tutkimuseettisiä periaatteita. Tutkimusaineistoa käsitellään ainoastaan luottamuksellisesti.

Osallistun ja suostun Anni Korpelan haastatteluun ja tutkimukseen. Haastattelua tullaan käyttämään ainoastaan Anni Korpelan pro gradu -tutkielmassa.

Tiedän, että haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista, ja minulla on oikeus perua suostumukseni milloin tahansa. Hyväksyn, että haastattelutilanne nauhoitetaan. Haastattelussa antamiani tietoja ja näkemyksiäni saa käyttää ainoastaan tähän tutkimukseen. Ymmärrän, ettei haastattelu vaikuta millään tavoin sosiaalityön asiakkuuteeni tai palvelujen saantiin.

Annan luvan haastattelijalle ottaa minuun yhteyttä puhelimitse haastattelun ajan ja paikan sopimiseksi.

Puhelin päivisin:

Kellonajat, jolloin minut tavoittaa parhaiten puhelimitse:

Päiväys ___/___/_____

Allekirjoitus_____

Nimenselvennys_____

Liite 3

TEEMAHAASTATTELURUNKO

”Aikuissosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan kokemana”

1) Taustatiedot 2) Sosiaalityö 3) Asiakkuus aikuissosiaalityössä 4) Vaikuttavuus

1) Taustatiedot

- Ikä
- Sukupuoli
- Koulutus ja ammatti
- Perhe- ja muut lähisuhteet
- Työhistoria
- Tämän hetkinen tilanne: oletko esimerkiksi työssä tai opiskeletko?

2) Sosiaalityö

- Mitä sosiaalityö Sinun mielestäsi on?
- Millä tavoin sosiaalityö on vaikuttanut Sinun tai/ja perheesi elämään?
- Kuinka paljon koet sosiaalityöllä olleen merkitystä Sinun elämääsi?

- Onko sosiaalityöntekijä kuunnellut Sinun kokemuksiasi? (=miltä sinusta tuntuu?)
- Mikä sosiaalityössä on sinun mielestäsi tärkeintä?
- Onko sosiaalityöntekijä kuunnellut Sinun näkökulmaasi?

3) Asiakkuus aikuissosiaalityössä

- Millaisena koet asiakkuutesi aikuissosiaalityössä? (miltä tuntuu?)

- Kuinka pitkään olet ollut aikuissosiaalityön asiakkuudessa? (vuosina, noin)
- Millainen merkitys sosiaalityöntekijän työllä on ollut Sinun elämäntilanteellesi?
- Mitä Sinun mielestäsi on sosiaalityön tuki?
- Mitä hyvää näet aikuissosiaalityössä?
- Mitä kehitettävää näet aikuissosiaalityössä?
- Mikä on Sinun mielestäsi sosiaalityöntekijän rooli aikuissosiaalityössä?
- Kuinka monen sosiaalityöntekijän asiakkaana olet ollut aikuissosiaalityössä?

4) Vaikuttavuus

Johdatus kysymyksiin: ”Tutkimuksessani olen määritellyt vaikuttavuutta monella tavalla. Vaikuttavuuteen liittyviä lähikäsitteitä ovat vaikutus, muutos, merkitykset, seuraukset, hyödyt ja onnistumiset. Vaikuttavuus voidaan yleisesti ottaen määritellä toiminnan ja muutoksen välisenä syy-seuraus-suhteena.

Sosiaalityössä vaikuttavuudessa on kyse siitä, millä tavalla sosiaalityö vastaa asiakkaan tarpeisiin ja asiakkaan kanssa yhdessä asetettuihin tavoitteisiin.

Tässä tutkimuksessa tutkin vaikuttavuuden kokemusta. Vaikuttavuudessa kysyn siitä, millä tavalla Sinä koet, että Sinun tarpeisiin on vastattu ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä asetetut tavoitteet on saavutettu.”

- Mitä **vaikuttavuus** Sinun mielestäsi tarkoittaa?
- Oletko kokenut sosiaalityön vaikuttavaksi omalla kohdallasi?
- Millä tavoin koet, että sosiaalityö on ollut vaikuttavaa Sinulle tai/ja perheellesi?
- Millä tavoin sosiaalityöllä ei ole ollut vaikuttavuutta Sinun tai/ja perheesi elämään?
- Millä tavoin sosiaalityö voisi Sinun mielestäsi olla vaikuttavaa?
- Millä tavalla Sinun mielestäsi sosiaalityön vaikuttavuutta voisi kehittää aikuissosiaalityössä?
- Mistä vaikuttavuus on sinun mielestäsi riippuvainen? (=vaikuttavuustekijät)
- Millä tavoin koet, että sosiaalityö on vaikuttanut elämääsi?

- Millainen merkitys sosiaalityöllä on ollut elämääsi?
- Millä tavoin sosiaalityö on muuttanut elämääsi?
- Jos et olisi ollut sosiaalityön asiakkaana, millaisena näkisit tilanteesi nyt?