



Asta Niskala

# Salatusta suhteesta kahden kimppaan

- Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta

Akateeminen väitöskirja, joka Lapin yliopiston  
yhteiskuntatieteiden tiedekunnan suostumuksella esitetään  
julkisesti tarkastettavaksi Lapin yliopiston Fellman-salissa  
lauantaina 25.10.2008 kello12

Lapin yliopisto  
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Copyright: Asta Niskala  
Jakelu: Lapin yliopistokustannus  
PL 8123  
FI-96101 Rovaniemi

puh. + 358 40 821 4242 , fax + 358 16 341 2933  
julkaisu@ulapland.fi  
www.ulapland.fi/julkaisut

Painettu  
ISBN 978-952-484-259-4  
ISSN 0788-7604

PDF  
ISBN 978-952-484-311-9  
ISSN 1796-6310  
www.ulapland.fi/unipub/actanet

## Tiivistelmä

Niskala Asta

Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta

Rovaniemi: Lapin yliopisto 2008, 183 s., Acta Universitatits Lapponiensis 150

Väitöskirja: Lapin yliopisto

ISSN 0788-7604

ISBN 978-952-484-259-4

Sosiaalityö on ammattikäytäntönä ja yhteiskunnallisena instituutiona vallitsevaan yhteiskunnalliseen tilanteeseen kiinnittynyttä. Tutkimukseni tavoite on tehdä näkyväksi sosiaalityön työprosessin kulku ja sen kriittiset menestystekijät. Analysoin sosiaalitoimistossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työprosessia heidän ja heidän asiakkaidensa kanssa. Kriittisen sosiaalityön näkemykset ja toisaalta käytäntöjä arvostava tutkimusote ohjasivat osallistavaan tutkimusyhteistyöhön. Käytän tutkimuksessa prosessin mallinnusta sekä tiedonkeruun että analysoinnin välineenä. Sosiaalityön prosessin kuvaaminen tietokoneohjelmalla graafisessa muodossa mahdollistaa käytäntöjen monitasoisen ja reflektiivisen tarkastelun. Aineistoni koostuvat kolmen maaseutukunnan sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa puretuista ja uudelleen rakennetuista paikallista sosiaalityön prosessimalleista ja niihin liittyvistä keskusteluaineistoista.

Tutkimuksessani analyysi etenee monitasoisesti. Varsinaisen mallinnuksen aikana tein alustavaa luokittelua sisällönanalyysillä mallinnustapaamisten välillä. Nämä luokittelut olivat yhteenvedoina ja apuna muistiin palauttamisessa seuraavalla tapaamiskerralla, jolloin jatkoimme prosessin kuvausta. Mallinnuksen jälkeisellä analyysillä etsin mallinnuksen hehtisessä analyysivaiheessa piiloon jääneitä merkityksiä, joiden kautta pystyin luomaan sosiaalityön prosessia kuvaavia uusia käsitteitä. Sosiaalityön käytäntö elää vahvaa kehittämisen kautta. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden työskentelyprosessin kriittinen tarkastelu vahvistaa siihen osallistuvien yhteisyyttä. Kehittyvä sosiaalityön prosessi on tutkimukseni valossa syklistä, tietoista tilannelähtöistä toimintaa, jonka neuvottelussa vaihtelevat vuorovaikutuksen ja vallan muutokseen tähtäävät elementit.

Sosiaalityön prosessi on paikallisissa suhteissa etenevää neuvottelua, sen ydinprosessit muodostuvat kohtaamisesta, jäsennyksestä ja mahdollistamista. Sosiaalityön erityisyyttä suhteessa muihin ammatteihin osoittavat piirteet ja ulottuvuudet liittyvät työn sisältöä ja työprosessia koskevaksi ammatillisuudeksi, kriittisyydeksi ja refleksiivisyydeksi. Ammatillisuuteen sisältyvät tiedot, taidot ja arvot. Kriittisyydellä kyseenalaistetaan sosiaalityön ohjaavat paradigmat, lait ja hallintomenettelyt. Refleksiivisyys pitää sisällään joustavan metodisuuden, joka mahdollistaa osaamisen elementtien kytkeytymisen toisiinsa, luoden innovatiivisen tilan sosiaalityölle paikallisessa toimintaympäristössä ja toimintaympäristön kanssa.

Avainsanat: sosiaalityö, sosiaalityön prosessi, sosiaalityöntekijä, asiakas, prosessin mallinnus, kriittinen reflektiivisyys, paikallisuus

## Abstract

Niskala Asta

FROM SECRET AFFAIR TO TENTATIVE PARTNERSHIP - How the process of social work is constructed.

Rovaniemi: University of Lapland, 2008, 183 pp., Acta Universitatis Lapponensis 150

Dissertation: University of Lapland

ISSN 0788-7604

ISBN 978-952-484-259-4

As a professional practice and social institution, social work is closely linked to the prevailing societal situation. The present study seeks to make visible the course of the process involved in social work and the factors critical to the success of that process. I analyse the work process of social workers in a social services office by interacting with them as well as with their clients. Perspectives based in critical social work, as well as a research approach generally geared to practice, led me to opt for participatory collaborative research. I use modelling of the process as a means to collect data and to carry out my analysis. Depicting the process of social work in graphic form on a computer enables a multidimensional and reflexive examination of the focal practices. The material consists of local process models of social work and the discussions that were elicited as part of deconstructing and reconstructing the models with social workers and their clients in three municipalities.

The analysis proceeds on several levels. During the modelling proper, I used content analysis to carry out a preliminary categorization between the process modelling sessions. These categorizations functioned as summaries and an aide-memoire at the next session, when we continued the description of the process. The analysis carried out following the modelling then focused on meanings that had remained hidden in the hectic analysis phase, meanings which enabled me to create new concepts describing the social work process. Social work practice is undergoing a period of strong development. A critical examination of the interaction between the social workers and their clients substantiated that the two parties have joint interests. The research reveals that an emerging social work process is a cyclical activity that consciously proceeds from the situation at hand and that the negotiation of that activity features an alternation of interaction and elements that promote changes in power.

The social work process entails comprehensive negotiation that proceeds in the context of local relationships; its core processes are encountering, analysing and enabling. The special features and dimensions of social work in relation to other professions appear in the professional, critical and reflexive approach to the content of the work and to the work process. Professionalism embraces knowledge, skills and values. Critical perspectives challenge the paradigms, laws and administrative procedures that direct the work. Reflexivity entails a methodological flexibility that enables social workers to combine elements of expertise and create an innovative space for social work in and with the local operating environment.

Keywords: social work, process of social work, social worker, client, modelling of the process, critical reflexivity, localness

## Sisälllys

KIIITOKSET .....	7
1 JOHDATTELUA .....	9
2 KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSEEN.....	13
2.1 Sosiaalityön aikaisemman tutkimuksen avausta .....	13
2.2 Tutkimustehtävä .....	17
3 TEKEMISEEN .....	29
3.1 Prosessin mallintaminen .....	29
3.2 Tutkimuskumppanit ja aineistot .....	32
3.3 Mallinnusprosessi ja sen kautta tuotettu tieto .....	38
3.4 Osallistavan analysoinnin kulku .....	46
3.5 Eettistä pohdintaa .....	57
4 SOSIAALITYÖSTÄ, JOKA ON.....	62
4.1 Paikallisesti muotoutuvaa .....	62
4.2 Prosessuaalista toimintaa ja .....	68
4.2 Neuvottelua suhteissa .....	75
5 KOHTAAMISTA .....	82
5.1 Yhteisyyden etsimistä .....	82
5.2 Alustavaa aseoitumista ja .....	90
5.3 Suhteen luomista .....	96
6 JÄSENNYSTÄ .....	102
6.1 Tilanteellisesta kerronnasta .....	102
6.2 Paikallisuuteen kiinnittyvällä määrittelyllä .....	106
6.3 Kokonaisvaltaiseen tulkintaan .....	111
7 MAHDOLLISTAMISTA JA .....	116
7.1 Sopimista .....	116
7.2 Motivointia .....	124
7.3 Varmistamista .....	129
8 SUHDETYÖTÄ .....	133
8.1 Omana oloa .....	133
8.2 Työtä suhteissa .....	139
8.3 Suhteen sulkeminen .....	149
9 RAKENTAVASSA PROSESSISSA .....	154
9.1 Yhteisesti kehittyvissä käytännöissä .....	154
9.2 ”Meidän mallilla” .....	158
9.3 Vaikuttavaa sosiaalityötä .....	162

## Kuvioluettelo

Kuvio 1. Sosiaalityön prosessin alustavaa hahmottelua. ....	39
Kuvio 2. Kokonaistilannearvion prosessin elementit muotoutumassa. ....	40
Kuvio 3. Kokonaistilannearvion pohdintaa. ....	41
Kuvio 4. Valmis kokonaistilannearvion mallinnus. ....	42
Kuvio 5. Analyysin I-vaihe, tutkijan tekemä yhteenveto. ....	48
Kuvio 6. Analyysin II-vaihe, sosiaalityön prosessin valta -pääluokan rakentuminen. ....	49
Kuvio 7. Analyysin III-vaihe, moniulotteisen sosiaalityön prosessin kuvaaminen kolmiulotteisen kuution avulla. ....	51
Kuvio 8. Analyysin IV-vaihe, aluokkien muodostuminen. ....	53
Kuvio 9. Analyysin V-vaihe, sosiaalityön prosessin kokonaisuuden hahmottaminen. ....	55
Kuvio 10. Sosiaalityön toisen ydinprosessin muotoutuminen. ....	56
Kuvio 11. Maaseutusosiaalityön rationaliteetit suhteessa toimintaa ohjaaviin tekijöihin. ....	67
Kuvio 12. Aikuissosiaalityön malli. ....	70
Kuvio 13. Lastensuojelun malli. ....	71
Kuvio 14. Rakentavan sosiaalityön malli. ....	71
Kuvio 15. Sosiaalityön orientaatiot vaiheittaisina prosesseina. ....	73
Kuvio 16. Asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen määrittely työprosessin alussa. ....	75
Kuvio 17. Sosiaalityöntekijän paikan määrittely suhteessa asiakkaan arkeen ja palvelujärjestelmään. ....	81
Kuvio 18. Sosiaalityön tilannemäärittelytiedon standardit. ....	114
Kuvio 19. Sosiaalityöntekijän työprosessin vaiheet ”Meidän mallissa” . ....	161

## KIITOKSET

Tutkimukseni on syntynyt kumppanuudessa monien ihmisten kanssa. Kiitän sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöitä ja muita sosiaalityön tiimien jäseniä sekä tutkimuskuntien sosiaalityön asiakkaita ja työtoveriani Maarit Pirttijärveä. Teidän halunne kehittää sekä omia että yhteisiä työkäytäntöjämme tarjosi minulle mahdollisuuden toteuttaa tutkimukseni.

Lapin yliopiston sosiaalityön laitos on ollut yhteistyökumppanini työurani eri vaiheissa, kiitän yhteistyöstä, joka johdatti tutkimuksen tekemiseen saakka. Kiitän professori Kyösti Urpota tutkimussuunnitelmani ohjauksesta. Suurimman kiitoksen tutkimustyöni valmistumisesta ojanan ohjaajalleni professori Anneli Pohjolalle, joka empaattisen kriittisesti ja väsymättömästi kommentoi tekstejäni. Professori ma. Merja Laitista kiitän käsikirjoituksen kommentoinnista. Toimistosihteerini Ritva Lahtista kiitän työni painokuntoon saattamisesta. Kiitos tutkimuksen tiivistelmän kääntäjälle lehtori Richard Foleyille. Lapin yliopistoa kiitän apurahasta väitöskirjani viimeistelyyn. Esitarkastajiani professori ma. Riitta Vornasta ja professori, sosiaalityön dosentti Ilmari Rostilaa kiitän rohkaisevista kommenteista ja Ilmaria kiitän suostumuksesta vastaväittäjäkseni.

Työpaikkani Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen toimintatavat antavat luvan luovaan toimintaan perustehtävämme; sosiaalialan kehittämis-, kokeilu- ja tutkimustoiminnan totuttamisessa. Tästä kiitän kehitysjohtajaamme Kaisa Kostamo-Pääkköä, ohjausryhmäämme, hallinnoijamme Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymän henkilöstöä erityisesti johtaja Juha-Matti Kivistöä. Kaisaa saan kiittää myös väsymättömästi ja suoraselkäsistä työni kommentoinnista. Kiitän kaikkia työkaivereitani tuesta ja myötäelämisestä tutkimuksen eri vaiheissa, erityisesti Maaritia mutkattomasta parityöskentelystä, Maria Martinia kieliasun sinnikkästä huollosta, Marja-Sisko Tallavaaraa ja Kerttu Vesteristä monista antoisista keskusteluista sekä Pekka Ojaniemeä ja Tarja Kempaista tutkimuksellisesta vertaistuesta.

Läheisiäni, sukua ja ystäviä kiitän kiinnostuksesta, joka antoi voimia jatkaa tiukoissa paikoissa. Lämmin kiitos kuuluu elämäkumppanilleni Vesalle ja hänen tyttäilleen Marjalle ja Marikalle. Omistan kirjan äidilleni Sanni Tiikkajalle elämäntuesta kiittäen.





# 1 JOHDATTELUA

Tutkimuksessani lähestyn maaseudun sosiaalityötä paikallisuuteen kietoutuvana prosessina. Pyrin ymmärtämään ja määrittämään sosiaalityötä ja sen polkua siirtymisessä modernista postmoderniin maailmaan. Sosiaalityön haasteina nähdään toisaalta kokonaisvaltaisen työn tarve ja toisaalta rätätälöidyn ja yksilökohtaisesti palvelujen käyttäjien tarpeisiin vastaavan työn vaade. Useissa valtakunnallisissa tutkimuksissa ja selvityksissä on sosiaalityön tulevaisuuden haasteiksi nostettu sosiaalitoimistot sosiaalityön toimintaympäristönä, pienten kuntien sosiaalityö ja alan työvoimatilanne sekä sosiaalityön asiantuntijuuden syventämisen tarpeet. (Karjalainen & Sarvimäki 2005; Karvinen-Niinikoski, ym. 2005; Kempainen 2006.)

Tutkimustyöni alku paikantuu sosiaalialan osaamiskeskustoiminnan luomisen alkuvuosille 2002–2004 ja on jatkunut osin sosiaalityön kehittämissyksikkörakenteessa vuoteen 2008 saakka. Kiinnostukseni sosiaalityön työprosessien tutkimiseen heräsi nykyisen työni sosiaalialan osaamiskeskuksen kunta- ja seutukuntakäynneillä. Keskusteluissa sosiaalityöntekijöiden kanssa ilmeni, että kuntien sosiaalitoimistojen työkäytäntöjä ei ole kuvattu kirjallisessa muodossa. Samanaikaisesti aloittamissani Lapin sosiaalityöntekijöiden vertaiskonsultaatio- ja verkostotapaamisissa oli havaittavissa, että sosiaalityön ammattikäytännöt ja paikalliset tarpeet määrittivät sosiaalityön käytäntöjen suuntautumista.

Sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa sosiaalityön prosessi kuulosti monimuotoiselta, joustavalta ja luovalta kokonaisuudelta. Lapissa, jossa tutkimuspaikkakuntani ovat, sosiaalityöntekijät suhtautuvat kriittisesti työhönsä ja haluavat toimintakäytäntöjensä kehittämisen perustuvan reaaliaikaiseen tiedonmuodostukseen. Aikaisemmasta sosiaalityön tutkimuksesta on piirtynyt kuva sosiaalitoimiston sosiaalityöstä toimenpidekeskeisenä byrokratiatyönä (Mäntysaari 1991; Pohjola 1994; Cäven 1999; Kokko 2003). Aikaisemmat tutkimusten tulokset ja valtakunnallinen sosiaalipoliittinen sosiaalityön kriisikeskustelu sekä toisaalta käytäntöjen kehittämisen ja käytännön työntekijöiden kertomusten välillä ilmevä ristiriitaisuus suuntasi tutkimuskiinnostustani sosiaalityön prosessin rakentumiseen käytännöissä.

Hain tutkimukseeni rajausta paikallisuudesta käsin ja valitsin tutkimuskunniksi harvaanasutun maaseudun kuntia ja niiden sosiaali-toimistoja. Oletan samoin kuin Teppo Kröger (2000, 89), että tapahtu-mien tarkat analyysit paikallistutkimuksessa voivat tuottaa yleisemmällä orientaatiolla havaitsematta jääneitä uusia ilmiöitä tai aiempien tunnet-tujen ilmiöiden välisiä huomaamatta jääneitä yhteyksiä. Paikallistutki-mus voikin joko tukea aiempia yleistason yhteiskunnallisia tutkimuksia tai asettaa ne kyseenalaisiksi. Valitessani tutkimuslähtökohdiksi vahvan kontekstuaalisuuden hyväksyin myös sen, että sosiaalityöntekijät ja asiak-kaat saivat prosessin edetessä asettaa tutkimukselle omia ehtojaan. (Ks. myös Arnkil & Seikkula 2005, 72.)

Sosiaalityö on ammattikäytäntönä ja yhteiskunnallisena instituutiona kiinnittynyttä kulloiseenkin yhteiskunnalliseen tilanteeseen ja kulttuu-riin. Pyrin tutkimuksellani palvelemaan sosiaalityöntekijöitä ja asiak-kaita, näen käytäntötutkimuksellisen lähestymistavan mahdollisuutena tulkita sosiaalityön prosessia konstruktiona, joka on aikaan, paikkaan ja sosiaaliisiin suhteisiin kiinnittynyttä. Näiden kolmen näkökulman avulla voidaan määrittää myös sosiaalityön paikallisuutta, joka on tutkimukseni keskeinen elementti. Sosiaalityö on suhteellista sikäli, että sen käytäntö, perustelut, kohde, toteutus ja vaikutus vaihtelevat. (Ks. myös Walls 1985, 8–9). Tutkimukseni lähtökohta on sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden subjektiivisesti koettu ja määritetty hyvä työprosessi.

Käytäntölähtöisyyttä kunnioittaen en lähtenyt määrittämään tutkimuskuntiin kiinnittyvää hyvää asiakastyön prosessia tutkijana, vaan pyysin sosiaalityöntekijöitä valitsemaan haastatteluihin asiakkaita, joi-den kanssa he itse olivat kokeneet työskentelyprosessin edenneen hyvin. Sovelsin tutkimuksessani metodisena välineenä prosessin mallinnusta ja siihen liittyvää prosessin sisällönanalyysiä. Mallinnusten ja mallin-nushaastattelujen taustahahmotuksena oli asiakaskohtaisen sosiaalityön työprosessin vaihteellinen eteneminen. Mallintamisen tarkoituksena oli pelkistää sosiaalityön prosessin olennaiset piirteet ja piirtää graafinen malli tietokoneohjelmalla. Mallinnus on jo sellaisenaan alustavaa ana-lyysiä, katseen kohdistamista niihin keskeisiin tekijöihin, jotka avaavat sosiaalityön prosessia. Lisäksi yhteisestä työskentelystämme syntyi laaja keskusteluaineisto ja graafiset kuvat syvempää prosessianalyysiä varten.

Tutkimukseni kiinnittyy kolmen maaseutukunnan sosiaalityön käytäntöihin paikallisissa toimintarakenteissa. Aineistoni koostuu sosiaalityön prosessin mallinnuksessa asiakkaiden, sosiaalityöntekijöiden ja tutkijan vuorovaikutuksessa syntyneestä tekstistä ja piirroksista. Käsitys todellisuuden rakentumisesta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tuki omaa kokemuksellista tietoaani ja ohjasi lähestymään sosiaalityön prosessia paikallisuuden suunnasta. Tutkimuksessani analysoin sitä, miten sosiaalityön prosessi on rakentunut menneisyydessä, rakentuu nykyisyydessä ja minkälaiseksi sen halutaan muodostuvan tulevaisuudessa. Sosiaalityön kehittymisen vuoksi on tärkeää tutkia sosiaalityön prosessia sekä analysoida, kuvata ja tallentaa sosiaalityöntekijöiden ammatillisia työkäytäntöjä. Tutkijana minua kiinnostaa, ilmeneekö maaseutusosiaalityön asiantuntijuus yleisyydessä tai paremminkin kokonaisvaltaisuudessa ja monitasoisuudessa kuin ilmiö- tai ryhmäkohtaisessa erityisosaamisessa. Tutkimukseni kiinnittyy osin keskusteluun sosiaalityön ammatillisuudesta ja siitä mikä on sosiaalityön ydinsäämistä, joka erottaa sen muista ammateista. (Ks. Sipilä 1989, 240–241; Karvinen 1993; Pohjola 1998, 47–48; Raunio 2004, 37–40; Karjalainen & Sarvimäki 2005; Karvinen, ym. 2007, 83.)

Raporttini rakentuu tutkimuksen teoreettisista lähtökodista ja tutkimuksen toteuttamisesta sekä tuloksista kertoviin lukuihin. Luvussa kaksi ”Käytäntötutkimukseen” perustelen tutkimukselliset lähestymistapani. Luvussa kolme ”Tekemiseen” esittelen menetelmälliset valintani. Käytän mallinnusta reflektiivisenä tapana tehdä käytäntötutkimusta, jossa aineiston analysointi tapahtuu osaksi aineistojen keruun aikana. Toiseksi kerron tutkimuskumppanuudesta sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa ja siitä, minkälaisia aineistoja yhteistyömme tuotti. Lopuksi kuvaan analysoinnin vaiheet ja esitän yhteenvedon analysointiprosessista.

Empiirisen aineiston tuloksia esittelen luvuissa kolmesta kahdeksaan. Luvussa kolme ”Sosiaalityö on”, johdattelen lukijan sosiaalityön prosesseihin. Hahmottelen sosiaalityön prosessin luonnetta aikaisempien tutkimusten ja kirjallisuuden valossa sekä avaan sosiaalityön ammattikäytäntöä kytkemällä empiirisen aineistoni aiempaan sosiaalityön tutkimukseen ja keskusteluun. Luvuissa ”Kohtaamista”, ”Jäsennystä”, ”Mahdollistamista” ja ”Suhdetyötä” käsittelen empiiristen aineistojen analyysiin tukeutuvan tulkintani sosiaalityön prosessista. Näiden lukujen rakenne on samankaltainen. Kerron lukujen ensimmäisissä kappaleissa asiakkaiden ja toisis-

sa sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta sosiaalityön prosessin kriittisiksi menestystekijöiksi nousseita vaihteita ja elementtejä. Lukujen kolmansissa kappaleissa esitän synteessinä tulkintani hyvästä sosiaalityön prosessista, jossa edellä mainitut elementit yhdistyvät. Yhteenvedon omaisen pohdinnan teen luvussa yhdeksän, jossa ensin arvioin mallinnusta tutkimus- ja kehittämisvälineenä, sitten kertaan sosiaalityön ratkaisevat menestystekijät ja lopuksi pohdin jatkotutkimuksen ja -kehittämisen paikkoja.

## 2 KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSEEN

### 2.1 Sosiaalityön aikaisemman tutkimuksen avausta

Olen etsinyt aikaisempaa tutkimusta sosiaalitoimistojen sosiaalityön, asiakkuustutkimuksen, maaseutusosiaalityön ja sosiaalityön prosessin tutkimuksen suunnista. Päädyin esittämään kokoavan katsauksen aiemmasta tutkimuksesta, vaikka käytän samoja tutkimuksia myöhemmin raportin empiirisistä tuloksista kertovissa luvuissa sekä tulkintani vahvistamisessa että sen kyseenalaistamisessa. Helmi Mäki (1966) tarkasteli liseniaattityössään, mitä säännönmukaisuuksia on sosiaalityöntekijän työssä, joka kahdenkeskisessä tilanteessa kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Tutkimuksellani palaan samantyyppinen kysymyksen asetteluun ja vaikka sosiaalityön voidaan sanoa olevan tutkimusalueenaan nuori ja kehittyvä on se Mäen tutkimuksen jälkeen mittavasti laajentunut. Sosiaalityö on omana tutkimusalanaan nuori ja kehittyvä. Mikko Mäntysaari ja Raili Haaki (2007, 327–326) ovat tarkastelleet suomalaisen sosiaalityön tutkimuksen tilaa väitöskirja-aineiston pohjalta. Väitöskirjojen aiheina ovat olleet kokemuksellinen tieto asiakkaiden arkielämästä, sosiaalityön käytännöt ja menetelmät sekä lastensuojelutyö. Yksittäisiä väitöskirjoja on tehty mielenterveystyöstä, miehistä, pakolaisista, koulutuksesta ja kehittämisestä sekä sosiaalityön teoriasta.

Sosiaalityön tutkimusta koko työprosessin näkökulmasta on yllättävän vähän. Sosiaalitoimiston sosiaalityötä ovat tutkineet Mikko Mäntysaari ja Ilmari Rostila väitöskirjoissaan Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana (Mäntysaari 1991) ja Keskustelu sosiaaliluukulla (Rostila 1997). Sosiaalityön ammatillisen liseniaattikoulutuksen kautta on valmistunut useita mielenkiintoisia kuntouttavan sosiaalityön tutkimuksia. Näistä olen saanut tietoa sosiaalityön käytännöistä eri konteksteissa. Esimerkiksi Matti Tuusa (2005) on tutkinut kuntouttavaa aikuissosiaalityötä, Marjo Peltomaa (2005) kuntouttavaa sosiaalityötä psykiatrisessa tiimissä ja Hanna Heinonen (2007) sosiaalitoimiston sosiaalityötä vaikuttavuuden näkökulmasta.

Sosiaalityötä moniammatillisen tiimin osana ovat tutkineet Vappu Karjalainen (1996), Outi Cäven (1999) ja Riitta-Liisa Kokko (2003). Näissä tutkimuksissa sosiaalityön rooli moniammatillisten tiimien jäse-

ninä näyttäytyy vaatimattomana byrokraatiaan ja taloudelliseen avustamiseen tukeutuvana työnä. Asiakkuustutkimus on usein rajautunut johonkin asiakkuusryhmään, kuten sosiaaliviraston nuoret pitkäaikaisasiakkaat (Pohjola 1994). Palvelujärjestelmän ja avun tarpeen kohtaamattomuudesta kertovat väitöskirjat antoivat oman tutkimukseni tueksi tietoa ihmisten kokemuksista vaikeissa elämäntilanteissa. Nämä tutkimukset taustoittivat kohtaloita, joita voi löytyä sosiaalitoimiston ilmiasiakkuuden takaa. Sensitiivisellä tutkimusotteella haastateltaviaan lähestyneiden tutkijoiden kuvaukset kodittomien naisten (Granfelt 1998), seksuaalisesti hyväksi käytettyjen (Laitinen 2004) tai nuorten huumeita käyttävien naisten (Väyrynen 2007) asiakkuudesta avarsivat käsitykseni mahdollisesta avun tarpeesta. Näistä asiakkaiden elämää tutkineista väitöskirjoista sain sekä tukea tutkimustuloksilleni että tarvittavaa lisäymmärrystä tutkimusprosessin eri vaiheisiin.

Asiakkaan ja työntekijöiden institutionaalista vuorovaikutusta tutkineiden Anni Vanhalan (2005) ja Suvi Raitakarin (2006) tulkinnot asumis- palveluasiakkaiden kokemuksista ovat osin vertailukelpoisia omien tutkimustulosteni kanssa. Kirsi Juhilan useisiin aineistoihin perustuva tutkimusjulkaisu Sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita (2006) innosti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen. Aikuissosiaalityö-kirjan artikkeleissa raportoidut aikuissosiaalityön tutkimusten tulokset ovat tukeneet omia tutkimustuloksiani. Teoksessa kuvataan monipuolisesti sosiaalityön käytäntöjä sekä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. (Jokinen & Juhila 2008.) Hankkeiden merkityksestä kehittämistyölle ja tutkimukselle ollaan kahta mieltä, toisaalta niiden merkitystä on korostettu ja toisaalta niiden merkitys on asetettu kyseenalaiseksi (Kaakinen 2007; Virkkunen ym. 2007). Omalle tutkimukselleni kehittämistyö on antanut hyvät puitteet ja mahdollistanut tutkimuskumppanuuden syventämisen.

Kehittäminen on aihealueena kahdessa väitöskirjassa, kehittämistyön kohteena olevasta ilmiöstä on useampia väitöskirjoitaita (Mäntysaari & Haaki 2007). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakesin) kehittämistyötä tutkineen Riitta Seppänen-Järvelän väitöskirja Prosessikehittäminen (1999) on tutkimukseni kannalta kiinnostava, koska hän käsittelee tutkimuksessaan kehittämistä prosessina. Outi Maria Linnossuon (2008) tutkimus kertoo kehittämistyöstä useissa nuorten ja lasten projekteissa. Hänen johtopäätöksensä kehittämistyöstä välittäjänä

asiakkaan ja palvelujärjestelmän välillä vahvistaa oman tutkimukseni tuloksia.

Näen kehittämistyön hyvänä ”paikkana” luoda sosiaalityöntekijöille, asiakkaille ja tutkijoille luovia asiakaspalvelun kehittämisen areenoja. Useissa kehittämissuhteissa on tutkittu ja mallinnettu asiakas- ja työprosesseja 1990–2000-luvuilla. Näistä mainittakoon Stakesin ja Kuntaliiton toteuttama Lasso ja myöhemmin Lastensuojelun keskusliiton ja Kuntaliiton koordinoima Harava-hanke, joissa mallinnettiin hyviä käytäntöjä samoin kuin Stakesin Hyvät käytännöt -projektissa. Aikuisosiaalityötä on kehitetty ja mallinnettu muun muassa valtakunnallisessa Steam-hankkeessa, Helsingin kaupungin aikuissosiaalityössä ja Lapin sosiaalityön kehittämissuhteissa. Helsingissä on kehitetty aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä eri projekteissa. Mielenkiintoisia näkökulmia kaupunkisosiaalityöhön avasi raportti Aluesosiaalityön alku Helsingissä (2000). Vaihtoehtoinen tarina -raportti (2007), jossa pohditaan mitä on sosiaalinen muutostyö, lähestyy vaiheittaisen prosessiajattelun kautta omaa tutkimustani. (Paasio ym. 2000; Koskinen 2007.)

Tutkimukseni sosiaalitoimistojen toimintaympäristönä ovat maaseutukunnat. Jotkut tutkijat ovat olleet jo 1980-luvulla sitä mieltä, että sosiaalipolitiikassa keskustelu maaseutumaisuudesta ja urbaanisuudesta voisi loppua, koska elämän realiteetit kaupungissa ja maaseudulla eivät ole kovinkaan erilaisia. (McLauchlin 1981, 31–33; Lloyd & Lloyd 1984, 14–15, Urponen 1994, 163–259.) Samanlaiset teollistumisesta johtuvat vaikeudet, kuten työttömyys, köyhyys, taloudellinen ja sosiaalinen pahoinvointi, ovat löydettävissä sekä kaupungeista että maaseudulta. Maaseudun sosiaalityöstä tekee erityistä yhteisön suhteellisen pieni väestömäärä, ja tästä johtuva luottamuksellisuuden korostuminen. (Ks. myös Ginsberg 2000, 12.) Maaseutusosiaalityön toimikunnan perustaminen herätti Amerikassa 1970-luvulla professionaalisen sosiaalityön kiinnostuksen maaseutuun ja sen väestöön. Australiassa kiinnostus maaseutusosiaalityöhön heräsi 1990-luvulla ja Suomessa 2000-luvulla. (Saltman ym. 2001, 518; Urponen 2002.)

Suomessa erityistä maaseutusosiaalityön tutkimusta on vähän. Sosiaalitoimiston sosiaalityötä on tutkinut Teppo Kröger (1990) ja uudempia tutkimuksia maaseutusosiaalityöstä löytyy perheväkivallan käsittelystä perheneuvolatyössä (Lindqvist 2005). Ruotsissa maaseutusosiaalityötä on

tutkittu enemmän erityisesti 1980-luvulla. Alf Ronnby on haastatellut kymmentä harvaanasutun maaseudun sosiaalishteeriä tutkimuksessaan *I skogarnas land* (1990) ja päätyynyt siihen tulokseen, että maaseutusosiaalityössä tarvitaan paikallista kulttuurikompetenssia ja laaja-alaista osaamista perinteisen psykososiaalisen tai byrokraattisen työotteen sijaan. Hän vertaa mielenkiintoisella tavalla (mt., 192–193) sosiaalityön työkuulttuurin ja maaseutukulttuurin eroja. Osa näistä huomioista on havaittavissa myös harvaanasutun Lapin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamistilanteissa vaikuttavina kulttuurillisina yhtäläisyyksinä ja eroina.

Ruotsissa sosiaalityön prosessitutkimusta on tehty enemmän kuin Suomessa. Sosiaalitoimiston asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamista ovat monien muiden ohella tutkineet Stefan Morén (1992) ja Bengt Carlsson (2003). Morén tutki väitöskirjassaan *Organisationens mänskliga insida* (1992) sosiaalityön kehittymismahdollisuuksia. Bengt Carlsson tutki väitöstutkimuksessaan *Så blir det hjälp* (2003) sitä, mikä sosiaalityön prosessissa auttaa. Tämä tutkimus on lähellä omaa tutkimustani ja vahvisti omaa ennakkokäsitystäni siitä, että annettaessa asiakkaan vaikuttaa prosessin kulkuun ja organisaation salliessa työntekijän luovuuden ja omat menettelytavat, sosiaalitoimiston sosiaalityössä mahdollistuu vastavuoroinen, kunnioitukseen perustuva asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde.

Työntekijän ja asiakkaan hyvää työskentelyprosessia on kuvattu hoitotieteellisissä tutkimuksissa. Näistä esimerkkinä olen tutustunut Seija Kokon (2004) Mielenterveystoimiston asiakkaiden ja työntekijöiden käsityksiä hyvästä mielenterveystyöstä -tutkimukseen. Hänen keskeiset pohdintansa ovat samoja, joita myös oma tutkimukseni nostaa esille. Näitä kysymyksiä ovat: Mitkä ovat asiakkaan päätäntävällän rajat ja miten hän saa osallistua omaa hoitoaan koskeviin ratkaisuihin ja minkälainen moniammattillinen työ auttaa asiakasta. Heli Pontinkarin (2004) Auttava kanssakäyminen – substantiivinen teoria kriittisesti sairaan potilaan läheisen ja hoitavan henkilön välisestä yhteistyöstä -väitöskirjassa nousee luottamus keskeiseksi tekijäksi prosessin kuvauksessa.

Monet aikaisemmat tutkimukset ovat lähestyneet sosiaalityön prosessia jostakin erityisestä näkökulmasta kuten byrokraatiasta, keskustelu-, auttamis- tai terapiatyön sekä palvelun arvioinnin näkökulmasta. Toiset tutkimukset ovat tutkineet sosiaalityön päätöksentekoprosessia tai asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta (Mäntysaari 1991; Howe 1993; Vanhala



2005; Hsu 2006). Erik Arnkilin (1990; 1991; 1992) tutkimukset ovat suomalaisista tutkimuksista lähimpinä omaa tutkimustani. Hän tarkastelee sosiaaliviraston sosiaalityötä kehittävän työntutkimuksen konseptissa mallinnuksen avulla. Hän analysoi sosiaalityön profession kehittymistä ja sosiaalityön lähikehityksen vyöhykkeitä liikkuen sosiaalityön käytäntöissä. Marketta Rajavaara arvioi lisensiaatintyössään Tavallisesta perheestä tapaukseksi (1992) toimeentulotukea saavien lastensuojeluasiakkaiden prosessien toteutumista sosiaalivirastossa. Hänen tutkimuksensa antoi rohkeutta lähestyä sosiaalityön prosessia asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisesti rakentuvana kokemuksena.

## 2.2 Tutkimustehtävä

Yhdyn tutkimuksellani sosiaalityön ammatillisen kehittämisen projektin pyrkimyksiin tutkivasta otteesta sosiaalityössä, hiljaisen tiedon eksplikoinnista, sosiaalityön näkyväksi tekemisestä, teorian ja käytännön yhdistämisestä ja reflektiivisestä ammatillisuudesta. Sosiaalityön ammatillisissa keskusteluissa vastauksena toimintaympäristön muutosten monimuotoisuudelle on alettu käydä keskustelua asiantuntijuuden vahvistamisesta ja sosiaalityön uudelleen jäsentämisestä. (Sipilä 1989; Mäntysaari 1991; Rajavaara 1992; Arnkil 1992; Pohjola 1993; Karvinen 1993; 1996; Rostila 1997; Mutka 1998; Karvinen & Meltti 2003; Satka & Pohjola & Rajavaara 2003; Kostamo-Pääkkö 2004; Sarvimäki & Karjalainen 2005.)

2000-luvulla sosiaalityön voimallinen kehittäminen on havahduttanut etsimään tutkimusyhteistyötä myös asiakkuuden suunnasta. Sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhteisesti jaettu kokemustieto on nousemassa käytäntötutkimuksen kautta merkittäväksi tiedontuottamisen tavaksi. Sosiaalityön monimuotoisuuden havaitsemiseen ja kehittelyyn tarvitaan menetelmiä, jolla työtä voidaan kuvata ja analysoida. Tähän keskusteluun kiinnittyy oma tutkimustehtäväni. Tavoitteeni on sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksesta lähtevä sosiaalityön prosessin mallintaminen ja käsitteellistäminen. (Pohjola 1993; Satka 2000; Rostila 2001, 20; Kulmala ym. 2003; Karvinen-Niinikoski 2005, 47; Laitinen ym. 2007; Toikko 2008.)

Konstikas sosiaalityö -tutkimuksen (2005, 82) mukaan erikoistumisen ja yleissosiaalityön mallit noudattavat Suomessa perinnettä ja seutukunnallista jakoa: maaseudulla toimitaan useilla sektoreilla, kun taas kaupungeissa on enemmän erikoistumista yhteen tai kahteen asiakasryhmään. Sosiaalitoimistojen sosiaalityön organisoinnissa onkin ollut nähtävissä sekä kokonaisvaltaisuutta että erikoistumista korostavia vaiheita. 1980-luvulla korostettiin lähipalveluita ja sosiaalityötä alueellistettiin ja luotiin kokonaisvaltaisuutta korostavia yhdenmetytyn sosiaalityön organisaatiota ja toimenkuvia. 2000-luvulle tultaessa sosiaalityön organisoinnissa ollaan jälleen siirtymässä yhdenmetytystä työstä kohti erikoistuneita toimenkuvia esimerkiksi lastensuojeluun, lapsiperhetyöhön, aikuis-, vanhus- ja vammaissosiaalityöhön. (Tuusa 2005, 31.) Maaseutukunnissa tätä kehitystä tukee kuntien palvelurakennemuutoksen edellyttämä seudullinen palvelujen tuottamissuositus.

Tutkimukseni kiinnittyy keskusteluun sosiaalityön ammatillisuudesta ja siitä mikä on sosiaalityön ydinosaa, joka erottaa sen muista ammateista. (Ks. Sipilä 1989, 240–241; Karvinen 1993; Pohjola 1998, 47–48; Raunio 2004, 37–40; Karjalainen & Sarvimäki 2005; Karvinen-Niinikoski, ym. 2007, 83.) Tutkimukseni käytännön yhteyttä voidaan kuvata jatkumolla perustutkimus – soveltava tutkimus – kehittämistyö – käytäntö. Tutkimuksella on perinteisessä merkityksessä tarkoitettu kahden ensimmäistä tasoa. Toimintatutkimuksen perinne sijoittuu soveltavan tutkimuksen ja kehittämistyön tasoihin. Käytäntötutkimus sitoo yhteen nämä kaikki neljä elementtiä. Tutkimuksessani toimin tutkimuskumppaneitteni sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa kaikilla edellä mainitulla neljällä tasolla. Tutkijana kerään uutta tietoa ja vien tutkittua tietoa kentälle ja yhdessä kehitämme sosiaalityötä käytännössä. Tutkimukseni ei ole käytäntötutkimusta sen kaikkein laaja-alaisimmassa merkityksessä, joksi näen sen, että tutkija tutkii omia asiakastyön käytäntöjään. (Koskinen 1985, 4; Satka ym. 2003, 11–12.)

Mallintaminen käytäntötutkimuksen menetelmänä ja kehittämislähtöisenä tarkoittaa työ- tai palveluprosessin kuvaamista ja analysointia jonkin sovitun käsitejärjestelmän mukaisesti. Prosessien mallintamista on käytetty paljon liiketaloudessa ja jonkin verran kuntasektorilla erityisesti terveydenhuollossa, jossa on enemmänkin mallinnettu palveluketjuja kuin -prosesseja. (Ks. Kvist 1995; Storbacka 1999, 29–39; ; Kari-

maa 2001.) Mallintamista on sosiaalityössä tehty erityisesti kehittämisen- ja tutkimushankkeissa. Tutkimusmenetelmänä en tiedä mallinnusta käytetyn vastaavasti kuin tässä tutkimuksessa. Ymmärrän ja käytän mallinnusta sekä tiedon välittämisen että tiedonmuodostuksen tapana, jossa syntynyt tieto samanaikaisesti kuvataan graafiseen muotoon. (Arnkil 1992; Virtanen 2005, 121–150.)

Käytännön kehittämistyö tuli tutkimukseeni mukaan luontevasti. Mallinnushaastatteluissa esiin nousevat epäkohdat kaipasivat kohennusta. Oli luonnollista, että näihin kehittämishaasteisiin reagoitiin ja näin tutkimukseni elementeiksi tulivat kehittämistyö ja sen kautta käytäntöjen kehittäminen. Käytäntötutkijalle asettuu vaade pystyä reagoimaan hänelle esitettyihin kysymyksiin reaaliaikaisesti. Todellisuutta ei voi vangita tutkimusraportteihin, sillä se on aina jäännettä jostakin eletystä elämästä. Tutkimustani ohjaava arvostavan tutkimuksen teon periaate (Ks. myös Kuusela 2005, 20) vaati minua tutkijana ottamaan kantaa sosiaalityön kehittämisen kohdissa ja suuntaamaan toimintaa paikallisten ehtojen mukaisesti. Asiakkaan asiakkuusprosessin mallintamisessa tuntui luontevalta pyytää asiakasta mukaan asiakas-kehittäjäryhmään kommentoimaan sosiaalityöntekijöiden tekemää sosiaalityön mallinnusta.

*Tutkija: Tuntuuko Sinusta semmonen ajatus yhtään harkitsimisen arvoselta, että kun mie on keränny täältä tätä tietoa useammalta asiakkaalta, me käytäisiin sitten sitä läpi asiakasryhmässä. Me sosiaalityöntekijöitten kans tehään semmonen malli, josta sitten te näkisitte, että miten se sosiaalityö olis hyvä tehdä, jos sitä pystyttäis tekemään täällä, niin sitten kommentoisitte. Teijän omia asioita siellä ei tarvi käyä läpi, vaan ryhmänä kommentoisitte, että onko tämä teijän mielestä sitte hyvä se sosiaalityön malli.*

Asiakas 6: *Kyllähän se onnistuu.*

*Sosiaalityöntekijä 3: Ja liittyiskö se nyt siihen, että meillä oli tarkoitus just se asiakasryhmä perustaa, että se ryhmä tekis muutaki. Esimerkiksi nyt me ollaan mietitty yhdessä, että miten me kehitettäis sosiaalityön päivystystä tuolla toimistolla. Sitä ollaan niinkö piirretty, että miten asiakas saa parhaiten yhteyen. (Asiakkuusprosessin mallinnushaastattelu)*

Minua kiinnosti sosiaalityön prosessin tämänhetkisen toteutumisen lisäksi sen muutos tai jopa muuttaminen, tästä syystä päädyin osallistuvaan ja osallistavaan haastatteluun ja sitä kautta mallinnukseen ja prosessien analysointiin ja siten lähelle ymmärtävää ja osallistuvaa toimintatutkimuksellista lähestymistapaa.

Ymmärtävän toimintatutkimuksen perusta on historiallis-hermeneuttinen, jolloin todellisuuden luonne nähdään moninaisena. Osallistuvassa toimintatutkimuksessa perustan luovat kriittiset tieteet, jolloin sosiaalinen on olemassa suhteessa tasa-arvoon ja hegemoniaan liittyvissä ongelmissa. Tutkimukseni eroaa kuitenkin toimintatutkimuksesta kolmella tavalla. Työskentelymme aineistoina olivat pelkästään edellisillä tapaamisilla syntyneet yhteiset keskustelumme ja graafiset prosessimallit sekä tekemäni yhteenvedot ja välianalyysit. Vältin tutkijana tietoisesti tuomasta teoreettista tietoa tapaamisiimme. Toiseksi meillä ei ollut ennalta tehtyä suunnitelmaa, jonka mukaan olisimme sitoutuneet etenemään. Kolmanneksi erottavaksi tekijäksi nousee arviointiulottuvuuden vähäisyys. (Kuula 2001, 123; Kuusela 2005; 29.)

Tutkimusprosessissa erityisesti asiakkaiden aktiivisuus ohjasi yritykseen jäsentää maaseudun sosiaalityön prosessia vuoropuhelussa asiakkaan eletyn tiedon, työntekijän kokemustiedon ja tutkijan teoreettisen tiedon kesken. Tutkimuskumppanuuteni sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa mahdollisti innovatiivisen tiedontuottamisen tavan eli prosessin mallinnuksen käytännön toimijoiden kanssa. Sosiaalityön kriittisessä traditiossa on painotettu sitä, että sosiaalityön pitäisi olla kriittinen paitsi yhteiskunnan rakenteiden tuottaman eriarvoisuuden, myös oman toimintansa suuntaan. Sosiaalityön tutkijana minun tulee kiinnittää huomiota siihen, miten rakenteellinen, sosiaalinen, kulttuurinen, taloudellinen ja poliittinen valta elää paikallisissa suhteissa. Kysymys ei ole pelkästään yksittäisen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta, vaan laajemmalti palvelujärjestelmän toimintakulttuurin ja asiakkaiden arjen kulttuurin kohtaamisesta. (Pohjola 2002, 48; Fook 2002.)

Osallistuvassa tutkimuksessa tutkijan toiminta on osa prosessia, jolloin perinteinen tutkimuksellinen objektiivisuus vaihtuu hämmästelijän ja hämmentäjän rooliin. Käytäntötutkijana tehtäväni oli dialogin käynnistäminen, selkeyttävien yhteenvetojen teko, aineiston tarkempi analysointi sekä prosessin ja sen tulosten raportointi. Lähtökohtanani

oli toimijoita ja heidän toimintaansa aidosti arvostava tutkimuksen tekeminen, joten siihen sopi hyvin kriittinen lähestymistapa ja reflektiivinen työote. Usein tutkimuksessa käsitys humanistisesta ihmiskuvasta on se, että lähdetään huono-osaisten luokse varmistamaan, että menehän heillä huonosti. Jos tällaista lähestymistapaa toistellaan tarpeeksi, se muuttuu stereotyyppisyydeksi. Sosiaalityön tutkimuksessa on osin käynyt näin: tutkimuskohdetta on lähestytty ongelmista käsin, jolloin on käynyt niin, että koko ilmiökenttää on katsottu ”ongelmasilmäläsien läpi” (Arnkil 1990; Pohjola 1993). Tutkimuksessa nähdään tärkeäksi moniäänisyyden säilyttäminen siinä, miten ihmisten elämää tai toimintaa tuodaan esille. Tutkijan täytyy olla joustava omissa näkemyksissään ja katsoa, mitä todellisuudessa tapahtuu eikä lähteä tietyistä omista näkemyksistä. Tutkijan pitäisi tunnustaa tutkimuskohteen ja elämän moninaisuus ja heterogeenisyys.

Nämä ohjeet tiedostaen, olen kuitenkin tietoisesti valinnut tässä tutkimuksessa lähtökohdaksi positiivisesti kriittisen lähestymistavan. Olen lähtenyt kysymään sosiaalityöntekijöiltä ja asiakkailta, mikä heillä toimii hyvin sosiaalityön prosessissa. On kiinnostava etsiä ja analysoida sosiaalityön kokonaisuutta ja toisaalta sen erityisyyttä. Onko sosiaalityön erityisyys yhteisöllisyydessä eli ”tuttuudessa” ja paikallisissa (lokaaleissa) olosuhteissa muodostuneissa käytännöissä, vai voiko siitä löytää yhteyksiä sosiaalityön globaaleihin malleihin? Syntykö paikallisia, lokaaleja, sosiaalityön malleja, jotka ovat sekoitus paikallisuutta ja globaalisutta? Vai ollaanko sosiaalityössä menossa kohti globaaleja käytäntöjä? (Ks. myös Sipilä 1989, 240–241; Urponen 1991, 17; Pohjola 1998, 47–48; Raunio 2004, 37–40; Niskala 2004, 145.)

Maaseudulla tehtävää sosiaalityötä luonnehditaan usein kokonaisvaltaiseksi. Kokonaisvaltaisuudella voidaan tarkoittaa sosiaalityöntekijän tehtäväalueen laajuutta tai sosiaalityöntekijän tapaa tehdä sosiaalityötä huomioiden asiakkaan koko elämäntilanne. (Kröger 1990, 139; Raunio 2000, 104; Hietämäki 2005, 16) Sosiaalityön työkäytäntöjen ymmärtämiseksi ja uudelleen käsitteellistämiseksi päädyin mallintamaan sosiaalityön prosessin, jotta saisin tutkimusmenetelmällä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti haltuuni sosiaalityön monisyisen olemuksen. Analysoin sosiaalitoimistossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden suorittamaa

tapauskohtaista sosiaalityötä aikuisasiakkuudessa. Tutkimusprosessin aikana tutkimuskysymykset ovat tarkentuneet seuraaviksi:

1. Miten sosiaalityö määrittyy paikallisissa toimintaehdoissa?
2. Minkälaiseksi sosiaalityöntekijät ja asiakkaat muokkaavat sosiaalityön prosessin?
3. Mitkä ovat tulevaisuuden sosiaalityön prosessin kriittiset menestystekijät?

## 2.3 Tutkimuksellisia kiinnekohtia

Käytäntötutkimuksellinen ote merkitsee tutkimuksessani innovatiivista erilaisten tutkimusperinteiden käyttöä. Tutkimukselliset valintani perustuvat osaksi siihen, että minulla on paljon kokemusta tutkimusaiheestani. Kokemuksellinen lähestyminen merkitsee sitä, että tutkijana minun on pohdittava omaa asemaani erityisen tarkasti tutkimuksen ontologia, epistemologia ja metodologia lähtökohtia valitessani. Uskon, että merkitykset syntyvät sosiaalisessa toiminnassa, jota jäsentää traditioiden, instituutioiden ja tapojen voima. En rakenna tutkimuskohdettani uudelleen todellisuuden kuvaksi, koska kokemuksemme perustuu monimuotoisiin, loputtomassa prosesseissa avautuviin tulkintoihin todellisuudesta.

Olen käyttänyt hermeneuttista ja kriittistä tutkimusperinnettä refleksiivisen tutkimusmetodologiani lähtökohtana. Hermeneuttisen tieteenfilosofisen lähtökohdan voi nähdä pyrkimyksenä ymmärtää yksilöiden ja heidän sosiaalisen maailmansa välistä suhdetta. Hermeneuttisuus tuo tutkimukseen vahvan tulkinnallisuuden ja korostaa tutkijasubjektin vaikutusta tutkimusprosessissa (Saastamoinen 2000, 4). Lauri Rauhalan (1993, 20) mukaan hermeneuttinen ajattelutapa erottaa kaksi ymmärtämisen tasoa: varsinaisen ymmärtämisen ja esiyymmärtämisen. Esiyymmärtäminen määrittää varsinaisen ymmärtämisen rajaehdot ja sisällöt. Tutkimusta aloittaessani minulla oli oma ennakoajatus hyvästä sosiaalityön prosessista. Käsitteisen sosiaalityöstä on muodostanut sosiaalityöntekijän koulutuksen ja kahdenkymmenen vuoden psykososiaalisen asiakastyön kokemuksen sekä lappilaisten sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Käsitteisen kytkeytyy psyko-

sosiaalisen työn orientaatioon, ongelmanratkaisuprosessiin ja ratkaisukeskeiseen ajattelutapaan sekä vaiheittaisesti etenevään, suunnitelmallisuuteen pyrkivään prosessuaaliseen työskentelyyn.

Ymmärtäminen on aina sidoksissa siihen näkökulmaan, josta asioita ja ilmiöitä tarkastellaan. Esiymmärryksenä on siis lähtökohta, josta tietäminen alkaa, mutta tietäminen ei ole sidottu esiymmärrykseen. Hermeneuttinen lähtökohta on hyvä viitekehys asiakkuus- ja työntekijäkeskustelun ymmärtämiselle ja tulkinnalle. Hermeneutiikassa kiteytyy idea siitä, että kulttuurinen ja sosiaalinen todellisuus on merkitysten läpäisemää. Sen olemuksessa korostuu ymmärtäminen ja ilmiöiden jatkuvuus, empiiristen syy–seuraus-suhteiden ja lopullisuuden sijasta. Todellisuuden tutkiminen on merkitysten ja niitä välittävien ilmiöiden tutkimusta. Hermeneuttiseen traditioon kuuluu neljä peruspiirrettä. Se korostaa autonomiaa, pragmaattisuutta eli käytäntölähtöisyyttä, mieluummin prosessuaalisuutta kuin päämääriä ja lähtökohta on emansipatorinen eli vapauttava. Tutkimuksessani korostuu hermeneuttisen perinteen välittömän kokemuksen ulkopuolisen maailman mielekkäisyys ja tilanteiden historiallisuus, joka tekee sosiaalityöstä ja sen selittämisestä jatkuvan prosessin. (Ks. Linturi 1994.)

Kriittinen hermeneutiikka on ihmisten oman ja yhteisen toiminnan tietoista kyseenalaistamista. Tutkimuksessani lähestytään tutkittavaa ilmiötä yhteiskunnan, työn ja vallan kautta. Kriittiseen perinteeseen liittyy voimakkaita pyrkimyksiä, ei vain maailman selittämiseen, vaan myös sen muuttamiseen. Kriittisen teorian edustajat ovat korostaneet sitä, että yhteiskunta toisena luontona on ihmisen tekoa, joten ihmiset voivat myös yhteisillä ratkaisuilla kumota lainomaisuuksiksi jähmettyneitä säännönmukaisuuksia. Siten kriittinen yhteiskuntatiede ei vain tyydy kuvailemaan tai tulkitsemaan maailmaa, vaan se voi ottaa tehtäväkseen ihmisten vapauttamisen vallitsevista ajattelumalleista. Empiirinen sosiaalitutkimus ei voi välttyä siltä, että sen kaikki asiantilat ovat yhteiskunnallisesti värittyneitä, mutta ei myöskään siltä, että asiakas ja sosiaalityöntekijä ovat subjekteja omassa toiminnassaan. (Habermas 1984, 81; Morris 2006, 131.)

Sosiaalityön kriittisessä traditiossa on painotettu sitä, että sosiaalityön ja sen tutkimuksen pitäisi olla kriittinen paitsi yhteiskunnan rakenteiden tuottaman eriarvoisuuden, myös oman toimintansa suuntaan (Heinonen 1984; Rostila 1987; Healy 2000; Rossiter 2001; Fook 2002).

Sosiaalityössä tulisi siis kiinnittää huomiota siihen, miten rakenteellinen, sosiaalinen, kulttuurinen, taloudellinen ja poliittinen valta elää myös paikallisissa suhteissa. Tässä tutkimuksessa sitoudun sosiaalityön postmoderniin kriittiseen perinteeseen tarkastelemalla kriittisesti reflektoiden sosiaalityön rakentumista paikallisessa maaseutukontekstissa sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden ja tutkijan yhteisistä kokemuksista rakentuvana prosessina. Kriittinen sosiaalinen teoria tarjoaa tutkijalle enemmän valinnanvaraa toimintansa suhteen, koska hän voi olla kriittinen myös suhteessa omaan toimintaansa ja ajatteluunsa ja näin vapautua vanhoista ajattelutavoistaan.

Ajattelen, että tiedolla on empiirinen todellisuus, mutta tiedon käyttämisen ja tulkinnan tavat voivat olla sosiaalisesti rakentuneita. Tämän vuoksi sosiaalisen ja henkilökohtaisen muutoksen kannalta tutkimuksessa on tärkeää käydä monipuolista vuoropuhelua, jotta saadaan synnytettyä uusia yhteisiä käsityksiä. Sosiaalityön kriittisen perinteen vahvuutena tutkimuksessani on se, että siinä huomioidaan sekä modernin ajan universaalinen että postmodernin relatiivinen ajattelu. Universalismin kautta voidaan rakentaa uudelleen humanistisille arvoille rakentuvaa sosiaalityötä. Relatiivisella erojen tekemisen moninaisuudella voidaan osoittaa miten ihmisten pyrkimykset ilmenevät ja miten ne osoitetaan. (Ife 1999, 219.)

Kriittisen sosiaalityön teoreetikkojen (Fook 2002, 48; 2005; Healy 2000, 9; McDonald 2006, 180–186; Ferguson 2008, 19) mukaan valta koetaan henkilökohtaisesti, mutta tuotetaan rakenteellisesti. Yksilöt voivat sopeutua itseään alistavan vallan alle, koska heillä voi olla väärää uskomuksia paikastaan sosiaalisessa rakenteessa, omasta vallastaan ja muutoksen mahdollisuuksista. Henkilökohtainen toimijuus on osa sosiaalista muutosta. Tutkimusasetelman muotoutuminen lähtökohdiltaan kriittiseksi ja osallistavaksi oli itselleni tutkijana vahva tietoinen valinta, joka perustui työkokemukselliseen taustaan ja aatteelliseen maailmankatsomukseen pohjautuvaan tapaan käsitellä asioita.

Huomattuani tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tämän toimintaani tutkijana ohjaavan lähtökohdan, hyväksyin sen osaksi tutkimustani. Tutkimukseni taustalla on kriittisen teorian aineksia kuten toiminnallinen tapa kerätä aineistoa sekä työntekijöiden ja asiakkaiden osallistamiseen pyrkiminen ja kriittisen tietoisuuden herättäminen. Lähtökohtanani on myös kriittisen teorian mukainen näkemys siitä että todellisuus muo-



toutuu muutoksessa. Tiedonhankintaani ohjasi emansipatorinen tiedonintressi, joka pyrkii kyseenalaistamaan vallitsevan järjestyksen ja tarjoaa toisin näkemisen ja tekemisen mahdollisuuksia. Tavoitteeni oli kriittisen tietoisuuden lisääminen, jonka oletan saavan aikaan käytännöllistä toimintaa muutosten aikaansaamiseksi. Koska tutkimuskysymykseni perustuvat kokemukselliseen tietoon, kriittinen ja reflektiivinen ajattelu auttoi tutkimuksen ymmärrettävyyden sekä mielekkään tutkimusnäkökulman löytämisessä. Toiseksi se mahdollisti aineistojen keräämisen ja analysoinnin (toistuvasti) eri tasoilla. (Ks. Karvinen 1996; 2005; Fook 2005, 25; Kuusela 2005, 22–30.)

Suomalaisessa sosiaalityössä reflektiivinen ammatillisuus on ollut esillä 1990-luvun alusta lähtien ja sosiaalityön käytäntöihin se tuli kehittävän työn tutkimuksen kautta (Arnkil 1990; Karvinen 1993). Reflektiivisyys sisältää itsekriittistä, tutkimuksellista suhdetta omaan työhön ja merkitsee tutkimuksellisten ja toiminnallisten valmiuksien vuorovaikutusta yksilön ajattelussa. Kriittinen reflektiivisyys on levinnyt työotteena työnohjauskoulutuksen kautta, mutta sen käyttö on ollut sosiaalityön käytännöissä. (Granfelt ym. 1993; Karvinen-Niinikoski 2005; Kivipelto 1999; Metteri 2004; Raunio 2004, 155.)

Sosiaalityön työprosessi on sidonnainen yhteiskunnalliseen järjestelmään ja työympäristöön, johon kuuluu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan lisäksi muita toimijoita, fyysisen ympäristö ja työvälineet. Tutkimukseni pyrin näkemään työntekijän ja asiakkaan paikallisessa, konkreettisesti ja kokonaisvaltaisessa yhteydessä. Pyrkiekseni jäsentämään käytäntölähtöistä sosiaalityön prosessia, nousi kontekstuaalisuus keskeiseksi valintojani ohjaavaksi käsitteeksi. Kunnallisen sosiaalitoimiston sosiaalityön kontekstin näkyväksi tekemisessä ja laadullisten muutosten aikaansaamisessa on kysymys sekä sosiaalityön organisaation että yksittäisten sosiaalityöntekijöiden toimintatavan muutoksesta.

Sosiaalityön fyysistä toimintaympäristöä tutkimuskunnissa kuvaa keskisuuren, maaseutumaisen ja harvaanasutun kunnan luonnonläheisyys ja siihen kiinnittyvät sosiaaliset, kulttuuriset ja taloudelliset olosuhteet. Sosiaalityön sisäiset rakenteet ja käytännöt muodostuvat paikallisissa puitteissa toimivien ihmisten vuorovaikutuksessa, teoissa ja puheissa. Sosiaalityön konteksti ei ole suljettu systeemi. Se on eri tavoin yhteydessä oman kontekstin ulkopuoliseen todellisuuteen, kuten paikalliseen toi-

minta- ja palvelujärjestelmään, valtakunnalliseen hyvinvointipolitiikkaan ja talouden globaaleihin reunaehtoihin. Nämä yhteydet tekevät sosiaalityön paikallisesta kontekstista alati muuttuvan ja haavoittuvan.

Kontekstuaalisuuden tulemista ihmistieteisiin voidaan Juha Suoran (1996, 457–458) mukaan kuvata kolmivaiheisena siirtymänä. Aluksi konteksti nähtiin tutkimuksen ulkopuolisena vaikutuksena, virhelähteenä, joka pyrittiin eliminoimaan ja minimoimaan. Toisessa vaiheessa konteksti ymmärrettiin edelleen häiriötekijänä, mutta se pyrittiin huomioimaan entistä tarkemmin koeasetelmissa ja niiden tulkinnaissa. Viimein on huomattu, että kontekstia ei voi tulkita tutkimuksen ulkopuoliseksi kehykseksi, vaan se nähdään keskeisenä inhimillisen vuorovaikutuksen mahdollistajana. Ihmisen käyttäytymiselle ei ole yhtä oikeaa selitystä, koska konteksti ja olosuhteet muuttuvat koko ajan. Kontekstuaalisen selitystavan haasteeksi nousee se, miten yksilön ja kontekstin väliset suhteet ja itse konteksti tulisi ymmärtää ja miten niitä voitaisiin mielekkäästi kuvata.

Tutkimukseni toimintaympäristönä on Lapin maaseutusosiaalityön toimintakulttuuri, joten siihen liittyy paikallisen tiedon etsiminen. Paikallinen tieto (local knowledge) on kulttuurista ymmärtämistä ja se on kiinni ihmisen kokemuksessa ja usein se käsittää myös jonkin fyysisen paikan. Paikallinen tieto selittää ihmisen toimintaa ja sen voidaan ajatella olevan omakohtaista tietoa, johon kuuluu tunteenomainen sitoutuminen siihen, minkä uskoo olevan oikein. Peter Bergerin ja Thomas Luckmannin (1967) mukaan asiantuntijuus puolestaan on instituutioihin kasautunutta tietoa, jota pidetään yllä ja toisaalta myös edustetaan roolien avulla. Tilannekeskeinen sosiologinen ymmärrys perustuu ajatukselle siitä, että yksilön motivaation ja toiminnan sijasta tutkimuksen kohteeksi jäsenyvät toiminnan tilanteelliset reunaehdot ja tilanteellisesti määräytyvät merkitykset. Näiden reunaehto- ja tilanteellisesti selvitettävä katsotaan toimintakin selvitettyksi. Hyväksyn tutkimuksessani näkemyksen, että toimija on loogisessa ja historiallisessa mielessä ennen tilannetta. Sosiaalityön ammattikäytäntö on toiminnallisena vuorovaikutusprosessina monikerroksinen asiakkaan tilanteen, toiminnan tavoitteen, toimintatapojen ja työtä ohjaavien arvojen kokonaisuus.

Sosiaalityötä ammattikäytäntönä voi jäsentää Risto Heiskalan (2000, 16) nimeämien neljän toiminnan elementin kautta. Toiminta edellyt-

tää toimijaa, joka on tavoitteellinen ja siinä määrin rationaalinen, että ymmärtää keinojen ja päämäärän eron. Toiseksi pitää olla ainakin kaksi vaihtoehtoista keinoa toteuttaa päämäärä, jotta toimijalla olisi valinnan mahdollisuus. Kolmanneksi pitää olla päämääriä, joihin ihmisen toiminta kohdistuu. Neljänneksi toiminta tapahtuu aina jossakin toimintaympäristössä. Toiminnan rakenteet koostuvat säännöistä, joita toimija kohtaa vuorovaikutustilanteessa ja voimavaroista, joita hän käyttää valitessaan toimintatapaansa.

Tutkimusasetelmani perustuu käsitykseen sosiaalityöstä prosessina ja ymmärrykseen sosiaalityöntekijästä ja asiakkaasta päämäärähakuisena toimijana paikallisuuden ja institutionaalisuuden kentässä. Prosessi voidaan yleisesti käsittää systemaattiseksi sarjaksi toimintoja, jotka johtavat johonkin päämäärään siihen liittyvien ihmisten yhteisenä toimintana (Payne 2006, 55; Virtanen, 14–16). Prosessi ja päämäärä ovat läheisesti yhteen kuuluvia käsitteitä. Sosiaalityön prosessi voi olla joskus yksinkertainen ja selkeä, mutta usein se on monimutkainen kokonaisuus. Sosiaalityön prosessia ammatillisena käytäntönä ohjaavat yleismaailmallisella tasolla sosiaalityön arvot, periaatteet, opit ja teoriat. Valtakunnallisella tasolla sosiaalityön yhteiskunnallisen toiminnan reunaehdoja määrittävät lait ja asetukset, politiikka sekä koulutusjärjestelmä. Paikallisella tasolla sosiaalityötä muovaavat paikkakunnan muoto ja työpaikkakulttuuri, paikalliset ohjeet ja normit sekä työntekijätasolla ikä, sukupuoli, kokemus ja persoonallisuus.

Asemaani tutkijana ja mallintajana vaikuttavat esiyymmärrykseni sosiaalityöstä vaiheittaisena prosessina ja se, että valitsin mallinnusta ohjaaviksi lähtökohdiksi olemassa olevien työkäytäntöjen arvostuksen ja yhteisöllisyyden huomioimisen sekä tiedonkeruun menetelmäksi mallinnuksen. Tähän liittyy pyrkimykseni nähdä oma vaikutukseni tutkijana osana tiedon tuottamisen prosessia ja kyky hyödyntää tätä ymmärrystä eli kyky reflektoida. (Schön 1983; 1987; Murto 1992; Fook 2002; 2005; Karvinen 1996; Karvinen-Niinikoski 2005.) Päättyessäni työprosessien mallinnukseen sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa, jouduin myös miettimään asemaani tutkijana. Valitsin lähtökohdan, jossa en ole tutkijana ulkopuolinen tarkkailija, vaan päinvastoin tutkimukseni aktiivinen osapuoli. Tutkijana en ole katselemassa sosiaalityön todellisuutta

ulkoisesti vaan olen tutkimusprosessin ja muutoksen sisällä kriittisen perinteen mukaisesti.

Saadakseni käsityksen paikallisesta sosiaalityön työskentelykontekstista, minulle oli tutkijana tärkeää lähestyä työelämää tasavertaisena kumppanina. Näin pääsimme määrittämään tutkimusasetelmaa mahdollisimman tasaveroisessa yhteistyössä. Oli tärkeää, että mallinnuksen ja siten tutkimustehtävän hyväksyivät kaikki tärkeät toimijat eli sosiaalityöntekijät, asiakkaat ja johto. Tutkimuskumppanini ovat olleet alusta saakka mukana avoimessa vuorovaikutuksessa luomassa kanssani tutkimuksen ehtoja. Tutkijana olen osa ryhmää, joka yhteistyössä määrittää tehtävänsä ja siihen liittyvät ongelmat. Ongelmat tulee määrittää neuvotellen siinä kontekstissa, jossa myös ratkaisua etsitään. Tämä tarkoittaa sitä, että olemme työskennelleet kontekstissa ja kontekstin kanssa. (Fook 2002, 142–143; Nowotny ym. 2002; Arnkil & Seikkula 2005, 71–74.)

Tutkimukseni on asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden ryhmäintressellä palveleva käytäntötutkimus. En kuitenkaan sitoudu relativistiseen tulkintaan, jonka mukaan kyseisillä ryhmillä olisi jokin niille ominainen tai subjektiivinen totuuden laji. Kyse on enemmänkin toimintasuositusten etsinnästä, jolloin tutkimuksessa mukana olevat voivat asettaa itse ne tavoitteet, joiden toteuttamiseen he etsivät keinoja tieteen metodin avulla. Tällainen kytkentä tutkijana edustamiini arvoihin ei ole ristiriidassa tieteen arvovapauden vaatimuksen kanssa, kun huomioin ne analysointia tehdessäni. Soveltavat yhteiskuntatieteet osoittavat, että todellisuuden kuvaamisen ohella tiede voi olla väline käytäntöjen muuttamiseen. Siten tiede ei tutki vain jo olemassa olevaa todellisuutta ja ennusta tulevaisuutta, vaan se voi myös kartoittaa nykyhetkestä eteenpäin osoittavia vaihtoehtoisia tapahtumakulkuja. (Ks. Blumer 1969, 15; Niiniluoto 2001.)

## 3 TEKEMISEEN

### 3.1 Prosessin mallintaminen

Sosiaalityöntekijän ammattikäytännön voidaan katsoa muodostuvan teoreettisesta teoreettisesta tiedosta, tutkimustiedosta, käytännön kokemuksesta ja käytännöistä tulevasta tiedosta (Fook 2002, 142). Tutkimukseni perustuu vahvasti yhdistettyyn kokemukselliseen tietoon, jonka käsittämisen pitävän sisällään monentyyppistä tietoa. Tutkimusyhteistyössämme sosiaalityöntekijöillä ja minulla tutkijana voi olettaa olevan teoreettista, empiiristä, proseduurista ja persoonallista tietoa sekä tietoa (viisautta) siitä, miten tätä tietoa käytetään sosiaalityössä. Asiakkailla korostuu persoonallinen tieto ja heillä on oletettavasti myös pitkäaikaisasiakkuuden tuottamaa proseduaalista tietoa sosiaalityön prosessista ja toimintatavoista (Raunio 2004, 101; Payne 1996, 54–55; Payne 2005).

Tutkimuksessani prosessien mallintamisen on tarkoitus olla neutraali ohjelmaperusteinen arena yhteiseen reflektiiviseen tutkimukseen, tutkimiseen, kehittymiseen, kehittämiseen ja oppimiseen. Mallintamisprosessissa piirretään konkreettisella tavalla näkyville sosiaalityön kriittiset vaiheet ja kehittämiskohteet sekä niiden toteutus. Mallinnuksessa luodaan neuvottelemalla yhteistä tietoa ja kuvaa tulevaisuudesta sosiaalityöntekijöiden keskinäisenä, työntekijöiden ja asiakkaiden välisenä sekä asiakkaiden, käytännön työntekijöiden ja tutkijan yhteisöllisenä toimintana. Käytäntötutkimuksessa tutkijan tehtävänä on dialogin käynnistäminen, selkeyttävien yhteenvetöjen teko, aineiston tarkempi analysointi sekä prosessin ja sen tulosten raportointi.

Valitessani tutkimusmenetelmäksi mallinnuksen ja apuvälineeksi tietokoneohjelman, vuorovaikutuksessa syntyvä konstruktio voitiin kuvata tilanteen aikana graafiseen muotoon. Piirrosohjelman käyttöönotto merkitsi kommunikatiivisen ja instrumentaalisen yhteen kietoutumista yhdistämällä reflektiivisen ajattelun teknis-rationaaliseen toimintaan. QPR ProcessGuide -ohjelma on helpokäyttöinen ohjelmisto, joka tukee hierarkkista mallinnusta, jolloin kokonaiskuvan kautta voidaan syventää yksityiskohtaisempiin kuvauksiin. QPR ProcessGuide antaa käyttäjä oman organisaation mallinnustapaa ja -periaatteita. Vuokaaviot, symbolit ja graafiset elementit voidaan muuttaa vastaamaan mallinnusorganisaatio-

tion tarpeita. Prosessikuvauksiin voi liittää linkkejä ulkoisiin tietojärjestelmiin ja dokumentit on mahdollista upottaa osaksi prosessimalleja tai ne voidaan säilyttää erillisessä dokumentinhallintajärjestelmässä. (QPR esite 2008.)

Mallin näkyvyys mahdollisti prosessin muokkaamisen ja muunsi kielellisessä vuorovaikutuksessa syntyvän mielikuvan kuvattavaksi toiminnaksi. Arjen käytäntöjen keskellä on vaikeaa hahmottaa sosiaalityön moniulotteista ja laajaa prosessia kokonaisuutena ilman sen samanai-kaista graafista esittämistä. Teknisen ohjelman avulla pystyimme mallinnuksessa reaaliaikaisesti heijastamaan muotoutuvan prosessin näkyville. Mallinnusohjelmaa voidaan käyttää toiminta-, asiakkuus- ja tuotanto-prosessien kuvaamiseen. Mallissa työprosessi jaetaan ydinprosesseihin, aliprosesseihin ja toimintoihin niiden ajallisessa etenemisjärjestyksessä. Mallintamisessa voidaan kuvata myös tukiprosesseja ja verkostoon liittyviä prosesseja. Ydinprosessit ovat sosiaalityön toiminnan olennainen osa ja yleensä nämä prosessit tähtäävät asiakkaiden palvelemiseen tai konkreettisen palvelutuotteen kuvaamiseen. Tukiprosessit ovat yleensä organisaation sisäisiä prosesseja, jotka tukevat ydinprosesseja. Verkostoprosessit voivat ulottua sosiaalitoimen organisaation ulkopuolelle ja liittyvät yhteen muun muassa asiakkaita, läheisiä ja yhteistyökumppaneita.

Tutkimuksessani sosiaalityön prosessi jouduttiin pilkkomaan osiksi ja rakentamaan uudelleen, jotta sosiaalityön monisyinen olemus saatiin näkyville. Sosiaalityön kehittämisen ja tutkimisen areenana mallinnus kokoo sosiaalityöntekijät ja asiakkaat yhteiseen pohdintaan sovitun aiheen ympärille. Mallinnus on ennen kaikkea mahdollisuus käyttää aikaa oman toiminnan pohdintaan suhteessa itseen, toisiin ja yhteiseen. Organisaatioiden palveluprosessien mallinnuksessa lähdetään liikkeelle kokonaisuuden hahmottamisesta ja sitten edetään alemmille tasoille. Näin toimitaan siksi, että osallistujille hahmottuu ensin prosessin kokonaisuus. Tutkimuksessani lähdimme myös liikkeelle ensin karkeasta kokonaisuudesta, joka muuttui joustavasti työskentelymme edetessä ja syventyessä. Purimme ensin sosiaalityön prosessin osiin, ja rakensimme sen sitten uudelleen. Mallinnus tuottaa työn tekemisen mallin ja siihen sisältyvään laajaan keskustelu- ja reflektointiaineistoon tallentuu monentasoista tietoa. Mallinnushaastatteluissa nousee esille sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden arvoja, jotka määrittävät yhteistä työskentelyprosessia

sekä mallinnuksessa että sosiaalityön käytännöissä, joita kuvasimme. (Ks. myös Fook 2002, 42–43.)

Tavoitteeni oli tiedonkeruun yhteydessä sosiaalityöntekijöiden ja erityisesti asiakkaiden kanssa, kyseenalaistaa vahvojen instituutioiden tuottamaa asiantuntijatietoa. Esimerkiksi sillä, että määrittelin tutkimustehtävän yhdessä tutkimuskumppaneiden kanssa, etsin viralliselle tiedolle vaihtoehtoja, täydentävää ja korjaavaa tietoa. Asiakkaiden vahva osallisuus kiinnittää tutkimukseni ns. ”toisen tiedon” etsimiseen. Toisen tiedon käsitteellä viitataan tavalla tai toisella alisteiseen ensimmäisen jälkeiseen tietoon, mutta sillä voidaan viitata myös monenlaisen toiseen tietoon, kuten tutkimuksessani paikalliseen, tilannesidonnaiseen tietoon. (Hänninen ym. 2005, 3; Karjalainen 2005, 323–326; Bardy 2005, 151; Silvasti 2005, 253.)

Tutkimukseeni sisältyvää ajattelun kehitystä voidaan kuvata vaiheittaisena. Alkuvaiheessa ajattelussa korostui pyrkimys varmuuteen ja oikean tiedon löytämiseen. Vähitellen ymmärsin tiedon suhteellisuuden ja siihen liittyvän epävarmuuden ja näin päädyin toiminnan tarkasteluun kriittisesti monesta eri näkökulmista. Samoin kuin tutkimisessa myös sosiaalityössä asiantuntijana kehittyminen on jatkuva prosessi, jossa reflektiivisen ajattelun ja ammattikäytännön kehittyminen on nähtävä moniulotteisena ja -tasoisena. Toimiakseen käytännöissä tutkijan on tulkittava ympäristöään ja tutkimuskumppaneiden toimintaa ja samalla pyrkiä tiedostamaan myös itsensä sekä tutkimusvälineenä että tutkimusaineistona. (Ks. Blumer 1969, 15; Mezirov 1996, 381–384; Fook 2005, 25; Morris 2006, 131.)

Sosiaalityön prosessin mallinnuksessa keskityimme kokemukselliseen tietoon, sillä sen muuntaminen julkilausutuksi tiedoksi on kriittistä sosiaalityön tulevaisuuden kannalta. Ymmärrän sosiaalityön tiimin elävänä organismina, jolla on sen sisällä jaettu identiteetti, tarkoitus ja käsitys siitä, mihin ollaan menossa ja miten. Tällöin sosiaalityöntekijöiden yhteiset innovaatiot voivat toimia keinona tuottaa vision mukaista työskentelyprosessia. Sosiaalityön tieto kyseenalaistaa itsensä ja se rakennetaan uudelleen aina uuden innovaation, uuden tiedon myötä. Sosiaalityön tiedon ja toiminnan käsitteellistäminen mallintamalla on haasteellista, mutta samalla palkitsevaa käytäntötutkimuksellista tiedontuottamista.

### 3.2 Tutkimuskumppanit ja aineistot

Pyysin sosiaalityöntekijöiltä tutkimuskumppanuutta vuonna 2003 Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Lapin toimintayksikön verkostoisissa seudullisissa vertaiskonsultaatioseminaareissa. Kutsuun vastasi kolme kuntaa: Kittilä, Pello ja Sodankylä. Ottaessani nämä tietyt maaseutukunnat tutkimuskohteekseni lähdin siitä oletuksesta, että Lapin maaseutukunnissa hyvinvoinnin vajeet ja sosiaalitoimistojen sosiaalityön rakenteet ovat samankaltaisia. Sosiaalityön toimintarakenteet maaseutukunnissa perustuvat peruspalveluiden tuottamiseen ja kaukana sijaitsevien erityispalvelujen harkinnanvaraiseen ostamiseen. Tutkimuskunnissa on pääsääntöisesti hallinnollista työtä tekevä sosiaali- tai perusturvajohtaja ja hänen lisäksi kahdesta viiteen asiakastyötä tekevää sosiaalityöntekijää.

Sosiaalityön asiakkaina ovat maaseudulla yhä useammin työttömät yksilöt ja heidän perheensä, jotka eivät halua tai voi siirtyä hakemaan toimeentuloa ja hyvinvointia taloudellisten virtojen lähteille köyhistä vauraampiin kuntiin (Laitinen & Pohjola 2001). Lapin läänissä toimeentulotukea saaneiden talouksien osuus väestöstä on 9,6 %, kun kaikkien kuntien keskiarvo on 7,2 % (Kauppinen & Raivio 2008, 9). Samalla kun työttömyys on hyväksytty osaksi maaseudun elämää, on se laskenut sosiaalityön palvelujen käytön kynnystä. Suurien asiakasmäärien vuoksi on ollut vaarana, että sosiaalityö on määrittynyt kokonaisvaltaisuuden eetoksen sijasta merkitsemään kansalaisten yhteiskunnallisista perustarpeista huolehtimista silloin, kun ihminen tai hänen läheisensä eivät sitä pysty itse toteuttamaan. Toisaalta tämän voidaan nähdä olevan myös sosiaalityön perustehtävä, tai kuten Jorma Sipilä (1989, 61–62) sen määrittelee ”Sosiaalityö toimii arkielämän jatkuvuutta ja normaalisuutta ylläpitävänä osajärjestelmänä” (ks. myös Mäntysaari 1991, 22). Näin määriteltynä sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus käsittää arkielämän sujuvuutta edistävän asiantuntijuuden, joka pitää sisällään enemmän kuin pelkän toimeentulotuen myöntämisen.

Tulevaisuuden enustamattomuus säätelee myös maaseudun ihmisten ja organisaatioiden maailmaa ja työttömyystilanne vaihtelee yleisen markkinatilanteen mukana. Toisaalta syrjäisyys ja eristyneisyys ovat positiivisessa mielessä poistumassa, globaalisuus on mukana sosiaalityön arki käytännöissä. Lapissa on lähes kattava kansalaisverkkojärjestelmä,



joka tuottaa mahdollisuuden asioida verkossa syrjäisemmissäkin kylissä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on hyödyntänyt tätä mahdollisuutta rakentamalla ammattilaisille areenan, jossa he voivat konsultoida oman ja lähialojen asiantuntijoita internetin kautta. Konsultaatiopalvelun hyvistä kokemuksista rohkaistuneena asiakkaille on kehitetty mahdollisuus sähköisesti tapahtuvaan sosiaalipalvelujen ohjaukseen ja neuvontaan. Eri hankkeissa pilotoidaan suoraan asiakastyössä tapahtuvaa videovälitteistä konsultaatiota ja terapeuttista palvelua. Palveluja käyttäneet työntekijät ja asiakkaat ovat kokeneet sähköiset palvelut yhdeksi toimivaksi palvelun tuottamisen tavaksi. (Kostamo-Pääkkö 2007; Vesterinen 2007; Nikunlassi 2008; Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2008.)

Tutkimuksessani olevat sosiaalityöntekijät omaavat sosiaalityön tekijän kelpoisuuden ja heillä on yhtä henkilöä lukuun ottamatta pitkä työkokemus. Lapin yliopistossa tehdyssä tutkimuksessa (Kemppainen 1998), joka käsitteli pohjoissuomalaista sosiaalityötä, painottui psykososiaalinen työ, jossa asiakkaan akuutin ongelman ratkaiseminen, kriisityö ja elämönhallinnan tukeminen olivat keskeisiä. Monissa vastauksissa tärkeimmiksi sosiaalityön tehtäviksi luettiin asiakastyö ja vaikuttamistyö. Neljä kymmenestä sosiaalityöntekijästä näki, että psykososiaalinen työ, kriisi-interventiot, ratkaisukeskeisyys ja sosiaalityö ongelmanratkaisuprosessina ohjaavat merkittävästi sosiaalityön käytäntöä. (Mt., 88–93.)

Pohjoisen sosiaalityöntekijän profiili ei poikkea koko maan vastaavasta. Sosiaalityöntekijöiden ammatti on naisvaltainen, työntekijät ovat keskiikäisiä ja työnantajana on kunta. Sosiaalityöntekijöistä valtaosa viihtyy työssään ja kokee työnsä haasteellisena. Toisaalta sosiaalityö koetaan raskastavaksi, koska ammatillinen osaaminen ei aina pääse oikeuksiinsa kiireen vuoksi, samoin oma riittämättömyys ja avuttomuuden tunne lisäävät stressiä. Toisaalta myönteinen palaute ja tunne siitä, että on voinut auttaa palvelun käyttäjää vaikean elämäntilanteen ratkaisussa, antavat voimia työn tekemiseen ”täydellä sydämellä”. Sekä sosiaalityöntekijöiden että palvelun käyttäjien mielestä sosiaalitoimistossa asiointi koettiin edelleen leimaavaksi, tämä korostui etenkin pienissä kunnissa, kun kaikki tuntevat toisensa. (Kemppainen 1998.)

Tutkimukseni sijoittuu Lapin harvaanasuttuihin maaseutumaisiin kuntiin, joissa yhteisön ja sen melkein kaikkien jäsenten tuntemus antaa sosiaalityöntekijöille ainutkertaista asiantuntijuutta ihmisten arkielämän

sujumisesta ja mahdollisuuden kokonaisvaltaiseen asioiden käsittelytapaan. Pienissä kunnissa sosiaalityöntekijä voi hoitaa kunnan asukkaiden kaikki sosiaalityöhön liittyvät tehtävät hyvinkin pitkän ajan. (Kröger 1990, 139; Kempainen ym. 1998, 149–153; Raunio 2000, 104; Pohjola 2001, 130; Tallavaara 2004, 84–89.) Tutkimuskumppaneinani ovat Kittilän, Pellon ja Sodankylän kuntien sosiaalitoimistojen sosiaalityön tiimit ja osa niiden asiakkaista.

Tiimien kokoonpano vaihteli jonkin verran, koska tutkimukseni ja kesti vuodesta 2004 vuoteen 2008. Mallinnusyhteistyömme painottuu vuodelle 2005. Aloittaessani tutkimuksen teon, ei missään näistä kunnista ollut meneillään sosiaalityön kehittämishanketta. Toteuttaessani ensimmäiset haastattelut syksyllä 2004, aloitti Sodankylä Sosiaalityön kehittämisyksikkö -hankeyhteistyön Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa Sosiaali- ja terveystieteiden avustuksen turvin. Kittilässä ja Pellossa mallinnukset toteutettiin arjen käytäntöjen keskellä. Kittilä liittyi kehittämisyksikköyhteistyöhön vuonna 2006 ja jatkaa kehittäjä-sosiaalityöntekijän resurssilla vuonna 2008. Pellon sosiaalityöntekijät ovat olleet mukana sosiaalityöntekijöiden alueellisessa kehittämistyössä.

Kittilän sosiaalityön tiimin jäsenenä on kaksi sosiaalityöntekijää ja kanslisti, mallinnusaika sijoittui vuoteen 2005. Pellon tiimin muodostavat kolme sosiaalityöntekijää ja ensimmäisessä tapaamisessa oli lisäksi mukana Perhekeskus-hankkeen projektityöntekijä. Mallinnus tapahtui vuonna 2005. Sodankylän tiimissä oli mallinnuksessa viisi sosiaalityöntekijää, kaksi sijaista ja sosiaaliohjaaja sekä etuuskäsittelijä. Tutkimusyhteistyö tiimin kanssa kesti vuodesta 2004 vuoteen 2008. Asiakkaita oli mukana Sodankylästä kymmenen, Kittilästä kaksi ja Pellosta yksi. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät ja asiakkaat ovat kaikki joko Lapin maaseudulla syntyneitä tai siellä pitkään asuneita. Sosiaalityöntekijät ovat työskennelleet sosiaalitoimistossa vuodesta 30 vuoteen. Asiakkaat ovat asioineet sosiaalitoimistossa kahdesta vuodesta 23 vuoteen. Samanlainen tausta on myös minulla tutkijana: olen Lapissa syntynyt ja työskennellyt täällä sosiaalityössä lähes 30 vuotta.

Päädyn tutkimuksessani monen tasoiseen ryhmämuotoiseen työskentelyyn ja aineiston keruuseen, koska tutkimukseni fokus on sosiaalityöntekijän työprosessissa, eikä siinä ole tarkoitus paljastaa asiakkaiden syvälle meneviä henkilökohtaisuuksia. Osallistujien on helpompi puhua, kun

aihe on yhteinen ja läheinen, mutta ei kuitenkaan liian henkilökohtainen. Mallinnusryhmät olivat aktiivisia ja ryhmien jäsenistä melkein kaikki olivat aloitteellisia puheenvuorojen käytössä. Pohtivat ja luottamukselliset ryhmäkeskustelut olivat mahdollisia, koska ryhmissä 3–7 jäsentä. Ryhmän sopivan koon nähdään olevan 4–8. (Moilanen 1995, 58). Liian suuressa ryhmässä keskustelu voi joko tyrehtyä tai olla tutkimusaineistona vaikeasti käsiteltävissä kun puhetta tulee usein myös päällekkäin. Toisaalta ryhmän on hyvä olla riittävän iso, jotta moninaisuus tai yhteneväisyys näkemyksissä tulisi esille.

Oletin ryhmä- ja parimallinnusten tuottavan yksilöllistä haastattelua laaja-alaisempaa tietoa sosiaalityön paikallisesta todellisuudesta, jossa tutkimuskumppanini toimivat ja jossa heidän mielipiteensä, tapansa ja asenteensa muodostuvat. Sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden ja tutkijan muodostamissa erilaisissa ryhmissä tavoitteena oli yhteisesti jaettujen kokemusten kautta hahmottaa sosiaalityön prosessia menneessä, nykyisyydessä ja tulevaisuuden toimintana.

**Tutkimusyhteistyöstämme** muodostui seuraavanlaisia osioita käsittävä aineistokokonaisuus:

*A) Asiakkuusprosessin mallinnushaastattelu.* Yhdessä tutkimukseen osallistuvista kunnista oli meneillään sosiaalityön kehittämishanke. Pyysin tämän kunnan sosiaalityöntekijöitä valitsemaan viisi aikuista sosiaalityön asiakasta mallintamaan yhdessä sosiaalityöntekijän ja tutkijan kanssa heidän sosiaalityön asiakkuusprosessinsa koko sen keston ajalta. Valinnan toisena perusteena oli sosiaalityöntekijöiden arvio siitä, että sosiaalityön prosessi oli asiakkaiden kohdalla toiminut hyvin. Osallistujina on yksi kunta, viisi sosiaalityöntekijää ja viisi asiakasta. Yhteensä toteutettiin kahdeksan tapaamista syksystä 2004 syksyyn 2005. Tekstiä on 287 sivua ja asiakkuusprosessin mallinnushaastattelukaavioita viisi.

*B) Asiakas-mallinnushaastatteluun* osallistuivat ensin asiakkuusprosessin mallinnushaastatteluun (aineisto A) osallistuneet asiakkaat. Myöhemmin, kun olin tehnyt kahden muun kunnan tiimien kanssa heidän sosiaalityön prosessinsa (aineisto D) kuvauksen melkein valmiiksi, pyysin näidenkin kuntien sosiaalityöntekijöitä valitsemaan asiakkaita mallinnushaastatteluun. Näissä mallinnushaastatteluissa kävin asiakkaan kanssa läpi asiakkaan oman sosiaalityön palveluprosessin ja keskustelimme sosiaalityöntekijöiden kuvaamasta sosiaalityön prosessista. Toisesta kun-

nasta haastattelin yhtä asiakasta, haastatteluun osallistui myös sosiaalityöntekijä. Toisesta kunnasta haastattelin erikseen kahta asiakasta. Kaikki asiakkaat antoivat kirjallisen tutkimusluvan. Asiakkaita on kahdeksan kolmesta kunnasta ja tapaamisia on kahdeksan, syksystä 2004 syksyyn 2005. Litteroitua tekstiä kertyi 183 sivua.

C) *Sosiaalityöntekijä-mallinnushaastatteluun* sisältyvät yhden kunnan sosiaalityöntekijöille asiakkuusprosessin mallinnusten pohjalta tekemäni haastattelut. Tein haastattelut sen kunnan sosiaalityöntekijöille, jotka olivat mukana asiakkuusprosessin yhteisessä mallinnuksessa (A). Haastattelun runkona oli asiakkuusprosessin malli, josta keskiössä on tässä haastattelussa sosiaalityöntekijän tekemä työ ja toisin tekemisen mahdollisuudet. Aineisto koostuu yhden kunnan viiden sosiaalityöntekijän mallinnushaastatteluista. Haastattelut toteutettiin syksystä 2004 syksyyn 2005. Tekstiä on 154 sivua ja lisäksi asiakkuusprosessien mallinnuskaavioihin kirjatut kommentit.

D) *Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu* oli pääaineistoni. Sosiaalityön tiimeihin kuului kolmesta kuuteen työntekijää. Tapaamisten ensimmäinen kerta oli avointa keskustelua sosiaalityöntekijöiden työstä. Näissä tapaamisissa sovimme tiimien kanssa viidestä kahdeksaan ryhmämallinnuskertaa, koska aiemmissa haastatteluissa oli osoittautunut, että sosiaalityön prosessin jäsentäminen vaatii useita tapaamiskertoja. Mukana oli kolmen kunnan 13 sosiaalityöntekijää, yksi sosiaaliohjaaja, kanslisti, etuuskäsittelijä ja projektityöntekijä. Ryhmätapaamisia oli 18 vuodesta 2004 vuoteen 2007. Litteroitua tekstiä kertyi 870 sivua ja sosiaalityön mallinnuskaavioita kolme.

E) *Asiakkaiden mallinnusryhmäkeskustelu*, johon pyysin yhden kunnan sosiaalityöntekijöitä kutsumaan asiakkaitaan kommentoimaan sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmähaastattelussa (D) tehtyä graafista sosiaalityön mallia. Tämä aineisto muodosti toisen pääaineistoni. Päädyin asiakasryhmän haastatteluun ja mallinnuksen kommentointiin vain yhdessä kunnassa. Asiakasryhmästä muodostui samalla kunnassa meneillään olevan sosiaalityön kehittämisprojektin kehittäjä-asiakasryhmä. Asiakasryhmää haastattelin neljä kertaa, joissa kehittäjä-sosiaalityöntekijät olivat mukana kolmella kerralla. Yksi kerta toteutettiin ilman työntekijöiden läsnäoloa. Mukana ovat yhden kunnan asiakkaat, joita oli ryhmässä eri kerroilla yhdestä kuuteen, ja kaksi kehittäjä-sosiaalityöntekijää. Tapaami-

sia oli neljä, keväästä 2005 vuoden 2006 loppuun saakka. Tekstiä näistä tapaamisista kertyi 174 sivua ja lisäksi mallinnuskaavioon (D) kirjatut kommentit.

*F) Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteiset mallinnusryhmäkeskustelut* toteutin kaikissa kunnissa. Näissä tapaamisissa asiakkaat ja sosiaalityöntekijät kommentoivat ja kyseenalaistivat aiemmista aineistoista jälki-analyysivaiheessa tekemiäni tulkintoja. Tapasimme neljä kertaa kevään 2006 ja syksyn 2008 välisenä aikana. Asiakkaita tapaamisissa oli mukana yhdestä viiteen ja työntekijöitä neljästä kuuteen. Litteroitua tekstiä on 40 sivua, kolmea viimeistä vuonna 2008 tapaamista ei ole litteroitu.

Äänitin kaikki mallinnustapaamiset ja haastattelut. Työtoverini toimivat ryhmissä prosessin piirtäjinä QPR:n ProcessQuide -ohjelmalla. Tapaamisia oli yhteensä 47, nauhoitettu keskusteluaineisto purettiin sanatarkasti. Litteroitua tekstiaineistoa kertyi 1668 sivua. Graafisia aineistoja teimme yhdeksän: asiakkaiden asiakkuusprosesseja mallinsimme kuusi ja kuntien sosiaalityön malleja kolme. Tutkimukseen osallistuvien sosiaalityön tiimien valmiit prosessin kuvaukset on julkaistu myös internet-versiona. (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2008.)

Olen käyttänyt raportin eri kohdissa aineistoesimerkkejä havainnollistamaan ja selkiyttämään tekemääni tulkintaa, litteroinnissa viittaa eri mallinnushaastatteluihin ja mallinnusryhmiin, joissa aineistokohta on tuotettu (Asiakkuusprosessin mallinnus, Asiakas-mallinnushaastattelu, Sosiaalityöntekijä-mallinnushaastattelu, Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu, Asiakkaiden mallinnusryhmäkeskustelu ja Yhteinen mallinnusryhmäkeskustelu). Keskustelijoista käytän nimikkeitä sosiaalityöntekijä, asiakas ja tutkija. Yksittäisen henkilön tunnistamisen estämiseksi olen erotellut sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät numeroinnilla yhdestä kolmeentoista. Käytän graafisia mallinnuskaaviota esimerkkeinä tässä luvussa kertoessani mallinnusprosessista ja luvussa ”Sosiaalityöstä, joka on” selkeyttääkseni aineistooni perustuvan prosessin kuvausta suhteessa aiempiin prosessimalleihin. Empiirisen osan tulosluvuissa pitäydyn litteroiden tekstiaineiston käytössä, koska se on pääaineistoni, johon suhteutan muissa ryhmissä käytyä keskustelua.

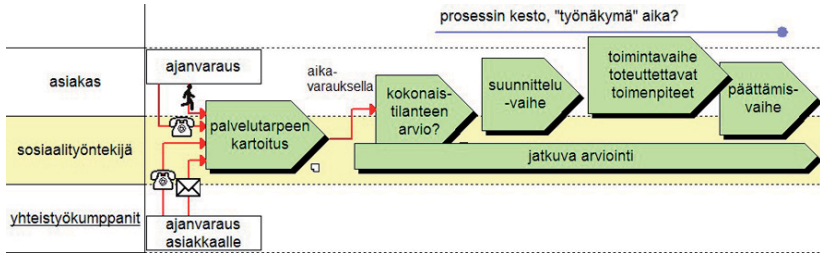
### 3.3 Mallinnusprosessi ja sen kautta tuotettu tieto

Maaseutusosiaalityön toimintaympäristöissä lähdimme kolmisin (asiakas, sosiaalityöntekijä ja tutkija) liikkeelle noin kymmenen–kahdenkymmenen vuoden takaisesta asiakkaaksi tulotilanteesta. Mallinsimme asiakasprosessin vaiheet ja siihen kuuluvat tapahtumat asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuneessa aikajärjestyksessä. Malliin sisältyy myös asiakkaan tämän hetkinen elämäntilanne ja sosiaalityön asiakkuus. Pyrin ulottumaan tulevaisuuteen asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden mallinnushaastatteluisuissa toisin tekemisen kysymyksillä: Mitä olisi pitänyt tehdä toisin, jotta sosiaalityön prosessi olisi tuottanut ratkaisun asiakkaan ongelmalliseen tilanteeseen? (Arnkil, ym. 2001.) Tarkastelemalla sosiaalityön prosessia yhdessä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa tarkoitukseni oli tutkijana luoda mahdollisuus yhteisen sosiaalisen todellisuuden kuvaamiselle ja ymmärtämiselle. Toisaalta pyrkimyksenäni oli luoda yhteistä todellisuutta (Murto 1992, 45–54).

Mallinnuksissa tutkijan rooli ei ollut koko ajan tilannetta määrittävä, vaan välillä asiakas ja työntekijä analysoivat keskenään yhteistä työskentelyprosessiaan. Se, että prosessista muodostettiin samanaikaisesti tietokoneohjelmalla kuviota, näytti konkretisoivan sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle prosessin etenemistä. Yksittäisten asiakasprosessien mallinnuksella pyrin luomaan itselleni käsityksen maaseudulla tapahtuvasta sosiaalityöstä. Se oli myös tapani tutustua asiakkaisiin ja sosiaalityöntekijöihin sekä tutustuttaa sosiaalityöntekijät ja asiakkaat mallinnukseen. Syynä oli myös kynnys pyytää asiakkaita suoraan mukaan ryhmämallinnukseen. Kun sitten aloitimme sosiaalityöntekijöiden kanssa sosiaalityön prosessimallinnuksen sekä heillä että minulla oli muodostunut kuva siitä, miten sosiaalityöntekijät määrittävät sosiaalityön prosessin ja asiakkaat asiakkuusprosessinsa.

Samalla olimme aloittaneet käytäntötutkimuksellisen ”kolmikanta” reflektoinnin, jonka tarkoituksena oli sosiaalityön jäsentäminen tutkijan, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhteisenä toimintana. Seuraavassa kerron esimerkin siitä, miten sosiaalityön yhtä ydinprosessia, kokonaisuutena lähdettiin rakentamaan. Mallinnus aloitetaan siten, että ensin kuvataan vaakasuooraan organisaatiotasot eli henkilöt, jotka osallistuvat työskentelyyn. Prosessin vaiheelle tai toiminnalle annetaan nimi.

Toiminnot sijoitetaan suhteessa toimijoihin sen mukaan, kuinka aktiivisena toimija on toiminnassa mukana. Tässä esimerkissä lähtökohtana on aiemmillä kerroilla piirretty alustava ymmärrys ydinprosesseista (kuvio 1). Ensimmäinen sosiaalityön ydinprosessi on palvelutarpeen kartoitus ja seuraava kokonaistilannearvio.

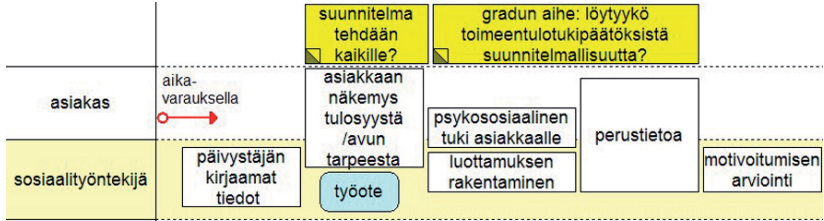


(Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)

Kuvio 1. Sosiaalityön prosessin alustavaa hahmottelua.

Seuraavalla mallinnuskerralla työskentelymme alkoi siten, että ”muistelimme” edellisessä tapaamisessa kesken jääneitä asioita. Näin pyrim mahdollistamaan ryhmälle prosessin uudelleen rakentamisen muutaman viikon tauon jälkeen. Usein palaaminen aiemmin tehtyyn kuvioon johti myös prosessivaiheen muokkaamiseen.

Kuvion 2 esimerkissä olemme tehneet valmiiksi palvelutarpeen kartoituksen ja purkaneet hieman kokonaistilannearviointivaihetta aliprosesseiksi. Palvelutarpeenkartoituvaiheeseen sisältyvän alkutilannearvion jälkeen asiakas tulee sosiaalityöntekijälle varatulle ajalle ja hänen kanssaan tehdään kokonaistilannearvio. Asiakas tulee ajanvarauksella ja taustatietona on mahdollisesti päivystäjän aiemmin tallentamia tietoja. Kokonaistilannearvion tekevät sosiaalityöntekijä ja asiakas yhdessä. Työskentely lähtee siitä, että sosiaalityöntekijä katsoo asiakkaan aiemmat tiedot, jonka jälkeen asiakas kertoo näkemyksensä tuen tarpeesta. Sosiaalityöntekijä kerää perustietoa ja pyrkii rakentamaan luottamusta, arvioiden samalla asiakkaan motivaatiota eli halua muutokseen.



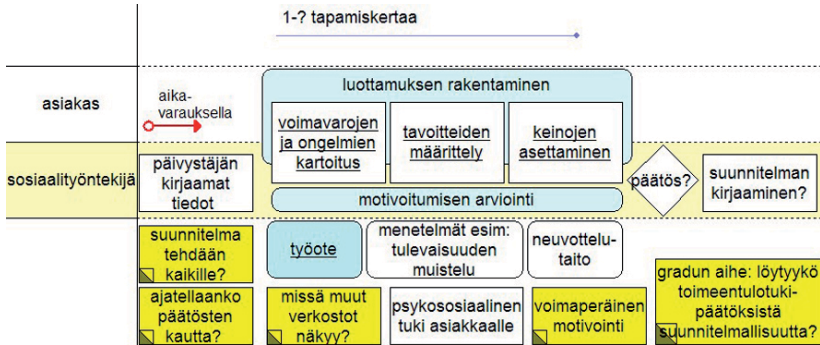
(Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)

Kuvio 2. Kokonaistilannearvion prosessin elementit muotoutumassa.

Tapaamisten alussa, edelliskerralla tehdyn mallinnusnäkömään avaaminen aiheutti poikkeuksetta reflektointia. Pyrin tutkijana huomioimaan jokaisen osallistujan mielipiteen ja luomaan sallivan, erilaisia mielipiteitä kunnioittavan ilmapiirin. Rohkaisin osallistujia välittämään omaa tietämystään toisille hyväksyen ja korostaen jokaisen sosiaalisen aseman tärkeyttä ryhmässä. Ruokien osallistujien kykyä oivaltaa oman itsen ja omien toimintayhteyksien kaikki puolet ja niiden vaikutukset siihen tapaan, miten he sosiaalityön prosessia tulkitsevat. Mallinnusprosessi eteni monetasoisena yhteistyönä sosiaalitoimiston tiimien kanssa.

Seuraavassa (kuvio 3) vaiheessa prosessi lähti etenemään ongelmanratkaisuprosessin suuntaisesti. Tapaamiskerran alussa kertosin edellisen kerran mallinnuksen vaiheen ja hain näin hyväksyntää välissä tapahtuneen analysointini oikeellisuudelle. Näin päästiin prosessuaaliseen ajatteluun. Kokonaistilannearviossa kartoitetaan voimavaroja, määritellään tavoitteet ja asetetaan keinot tavoitteisiin pääsemiseksi.





(Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)

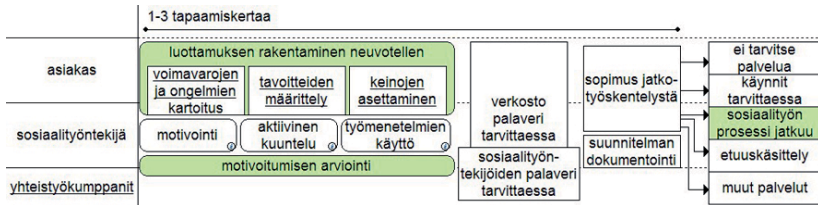
Kuvio 3. Kokonaistilannearvion pohdintaa.

”Muistilaput”, keltaiset nurkasta avoimet symbolit, ovat asioita, joihin palattiin monilla mallinnuskerroilla. Näin merkittiin asioita, joita nähtiin tärkeäksi kehittää kuten sitä, onko sosiaalityössä tarpeellista tehdä suunnitelma kaikille asiakkaille vai ei. Muistilaput toimivat myös muistutuksena kehittämiskohteista. Kuvion piirtäminen havainnollisti reaaliaikaisesti mallin hahmottumisen. Piirtämisen ohella käytiin monipuolista keskustelua jokaisen prosessin kohdan tarkoituksesta ja paikasta.

Sosiaalityöntekijä 6: *Kokonaistilanteen arvio on olennainen. Että siihen saisi keskittyä ihan rauhassa hyvin tai silleen monipuolisesti haastattelemaan tai haastamaan sen asiakkaan kanssa. Koska siitähän saamme näkemyksen siitä, että mitä voidaan ylipäätönsä suunnitella. Ja vähän semmoista realismia saadaan, jos hyvin nopeasti tehdään se arvio. Siinä voi käydä että se työntekijä lähtee sitten sitä omaa suunnitelmaa tekemään. Ja se ei olekaan asiakkaan suunnitelma. Mahdollisimman hyvin tai riittävästi käyttää aikaa tuohon kokonaistilanteen arvioon tekemiseen. Siellä olisi kaikki ihan oikeasti olennaiset seikat. Et siellä voi sen asiakkaan kannalta olla semmoinenkin juttu, joka on aika ratkaiseva pointti, jota me ei edes osata ajatellakaan. Se voi liittyä johonkim ihan, ihan vaikka mihin. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Käsitysten jakamisen prosessi auttaa ryhmän toimintaa, sillä ryhmän jäsenet aktivoituvat toisistaan ja toistensa puheenvuoroista.

Mallinnuksessa muotoutuvan prosessin rakentumiseen vaikuttivat tutkijan esittämät yhteenvedotulkinnat joko aiemmista tapaamisista tai asiakasryhmän palautteesta. Seuraavilla aineistoiesimerkeillä pyrin selkiyttämään tutkijan roolia viestin viejänä eri mallinnusryhmien välillä. Esittelen sosiaalityöntekijöiden tekemän kokonaistilannearvion asiakasmallinnusryhmässä ja malli on heijastettuna seinälle puhuessani.



(Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)

Kuvio 4. Valmis kokonaistilannearvion mallinnus.

*Tutkija: Ajattelin, että jos me lähettäis ihan mallista liikkeelle. Elikkä, tuosta asiakkaaksi tulosta oli sosiaalityöntekijöillä toivomus, että se olis pääsääntöisesti ajanvarauksella. Miten sitten teijän näkökulmasta se, onko se paras tapa? Jos minä puran tämän, kokonaistilanne arvio tehtäis sitten tässä. Jos muistelette sitä kun olette asiakkaaksi tullu. Mutta tietenkin sitten he (sosiaalityöntekijät) ovat pohtineet sitäkin että, myös pitäis jossakin vaiheessa jokaisen teijän kans tehdä semmoinen vähän syvällisempi keskustelu, että miten sinun elämä on menny? Tässä prosessin kohassa pyritään tekemään tällöinen kokonaistilanteen arvio. Näyttäytyykö se yhtään tämän näköisenä se, kun ensimmäisiä kertoja kun ootte menny sosiaalitoimistoon tai oisko näin hyvä? (Asiakkaiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityöntekijät halusivat kuvata sosiaalityön kokonaistilannearvion siten, että voimavarasuuntautunut ajattelu korostuu. Edellisen esittelyni pohjata kävimme keskustelun asiakastyöryhmässä. Asiakkaat kokivat laajan kokonaistilanteen jäsenyyksen merkittäväksi osaksi asiakkuusprosessiaan. Seuraavassa yhteenvedossa kerron asiakasryhmän palautteen

mallista sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelussa keskustelun pohjaksi ja pohdittavaksi.

*Tutkija: No se voimavara nimi tuntu heistä (asiakkaista) oudolta, mutta minä kysyin, että kystäänkö teiltä sitä, mitä te osaatte hyvin ja mitä te teette hyvin ja mitkä teillä on hyvin. Aika vähän sanoivat, että semmoisia kysymyksiä kysytään. Kyllä he toivat enempi, että kysytään mikä on se tilanne. Mutta ei he siihen osannu sitten sanoa, että pitäiskö sitä kysyä enempi vai ei. Mutta sitten tämä, jutustelu oli se semmoinen mikä teijän vahavuutena näyttäytyy aika lailla. Ja sitten kun minä rupesin vähän niinku kritisoimaan, että no sehän on sitten jutustelua eikä se ole suunnitelmallista. Niin sitten alako tulla, että ei se sulje pois etteikö se voi olla suunnitelmallista. Jotenkin se tyyli koettiin, että tavallaan työntekijä on saman kyläläinen yks meistä ja me ollaan kyläläisiä, että ei se ole hirviä se ero ole. Minusta se nousi tosi isona. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmähaastattelu)*

Tutkijana täytyi olla koko aineistonkeruun ajan ”herkällä korvalla” siitä, miten edetä, jotta informaatio pysyisi raikkaana. Ryhmä saattaa luoda paineita käyttäytyä tietyllä tavalla ja ryhmän vaikutuksesta myös yksilöllisyys voi hävitä ja vähemmistön näkökulma jäädä liian vähälle huomiolle. (Ks. myös Pötsönen & Välimaa 1998, 3.) Näin muodostuivat kuntien sosiaalityön mallit, joiden ympärillä käyty keskustelu muodosti tutkimuksen useat aiemmin kuvaamani litteroidut tekstiaineistot.

## Aineistojen tuottama tieto

Mallinnuksessa olemassa olevaa sosiaalityön sisäistä ja ulkoista tietoa yhdistellään, muokataan, käsitellään ja siten muodostetaan uutta tietoa. Osa henkilökohtaista tietämystä on hiljainen tieto. Se on automatisoitunutta ja tiivistynyttä tietämystä, joka ei aina tule käsitteellistämisen piiriin. Mallinnuksessa hiljaisesta tiedosta tulee yhteistä tietoa jaettujen kokemusten kautta. Hiljaisen tiedon eksplikointi on vaikeaa ja kontekstiriippuvaista, sitä voidaan siirtää vain viettämällä aikaa ja toimimalla yhdessä. Tällä tavoin hiljainen tieto muuttuu eksplisiittiseksi (yleiseksi) tiedoksi keskustelun kautta. (Ks. Nonaka & Takeuchi 1995.)

Sosiaalityöntekijät toimivat tiettyjen arvojen, periaatteiden ja menetelmien varassa usein näitä tiedostamatta. Sosiaalityöntekijöiden oman työn raportointi on Ulla Murkan (1998) mukaan vaikeaa tai sitä tapahtuu vähän. Hän analysoi tätä ilmiötä hiljaisuuden kulttuurin käsitteen avulla. Syynä osallistumattomuuteen näyttäisi hänen mukaansa olevan se, että 1980-luvulla tapahtuneessa sosiaalityön akatemisoitumisprosessissa ammattikulttuuriin liitettiin abstraktin, käsitteellisen tietämisen vaatimus niin tiukasti, että omista kokemuksista ja havainnoista on tämän jälkeen ollut vaikea puhua ”ammattillisesti”. Sosiaalityön hiljaisuuden taustalla voi olla kyse myös 1980-luvun voimakkaasta sosiaalivaltiokriitikistä (ks. esimerkiksi Hänninen 1984). Pysin mallinnuksessa välttämään näitä karioita, koska sosiaalityön prosessin käytäntölähtöisessä mallinnuksessa jokaisen osallistujan tieto on yhtä tärkeää kokonaisuuden hahmottamisen ja kehittämisen kannalta.

Mallinnus toteuttaa kriittisen ideologisen lähestymisperinteen mukais- ta ajatusta siitä, että tutkimusta tehdään ihmisten kanssa. Yhteisöllisen oppimisen ja tiedon luomisen erilaisista konteksteista Ikujiro Nonaka ja Hirotaka Takeuchi (1995) käyttävät nimitystä Ba, joka voitaisiin kääntää ”areenaksi” tai ”tilaksi”. Nonakan ja kumppaneiden (2003) mukaan Ba ei välttämättä ole fyysinen tila, vaan se voi olla myös virtuaalinen tai mentaalinen tai näiden yhdistelmä. Olennaista on vuorovaikutuksen mahdollistuminen, eli Ba on paikka, jossa tapahtuu tiedon luomiseen tähtäävää vuorovaikutusta. Prosessin mallinnuksen ideana on tämän ”Ba” muodostaminen sosiaalityön ammattikäytännön uudistamiselle. Pyrkimykseni on luoda mallintamisesta reflektiivinen käytäntö, jossa sosiaalityötä tutkitaan prosessina ja käsitteellistetään konkreettisen käytännön työn pohjalta.

Asioiden, tilanteiden ja ilmiöiden muuttaminen ei tarkoita ainoastaan, että muutoksen kautta voidaan hankkia tietoa, vaan muutos on tiedon ehto. Tieto ei näin ole objektiivista, yksilöstä erillään ja itsenäisesti olemassa olevaa. Tieto on riippuvaista ajasta, paikasta ja ihmisten välisistä suhteista. Tiedon ja teorian luominen ovat olennainen osa sosiaalityön ammatillista asiantuntijuutta. Ammatillinen asiantuntijuus vaatii kykyä reflektoida ja kehittää teoriaa käytännöstä. Tutkimuksessani mukanaolevat ammattilaiset ovat refleksiivisiä, koska he ovat itsensä tiedostavia ja vastuullisia toimijoita eivätkä vain irrallisia havainnoijia. He ovat kriit-

tisesti refleksiivisiä uskaltaessaan ottaa haltuunsa haastavat valtasuhteet. Postmoderni kriittinen refleksiivisyys on ratkaiseva osa ammatillista asiantuntijuutta. (Karvinen 1993; Fook 2000, 117.)

Asiakkaiden mukana olo toi aineistoihin sosiaalityöntekijän kokemustiedon rinnalle asiakkaan kokemustiedon. Mallinnuksessa yhdistyivät sosiaalityöntekijöiden hiljainen tieto ja asiakkaiden toinen tieto. Yhteistyössä muodostuneista aineistoista sain suoraa tietoa käytännön sosiaalityön prosessin toteutumisesta ja asioista, jotka vaikuttavat käytännön prosessin muodostumiseen. Keskustelumme ei missään ryhmässä pitäytynyt vain prosessin rationaalisessa mallissa, vaan kävimme pohdintaa myös sosiaalityön tekemisen taustalla olevista sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden valintoja ohjaavista käsityksistä. Tiedonkeruutapana mallinnus yhdistää puheen ja visuaalisen kuvauksen. Piirretty malli tarjosi paikkoja, joihin saatoimme myöhemminkin keskusteluissamme palata. Visuaalisen kuvauksen kautta voitiin helposti palata aiemmin pohdittuihin asioihin. Palaamalla takaisin mallin aikaisemmin luotuihin prosesseihin, saatoimme joko vahventaa aiempaa tietoa tai kyseenalaistaa aiemman tiedon oikeellisuuden.

Mallinnuksella kerätty tieto ei herkästi aukea ulkopuoliselle pelkäämään piirrosten tai ainoastaan tekstiaineiston avulla. Olen käyttänyt mallinnusta aineiston keräämisen tapana, aineistojen jäsentämisessä ja muokkaamisessa sekä aineistojen kuvaaman ilmiön tulkintaan vuorovaikutusprosessissa. Tämä lähestymistapa edellyttää tutkijan mukanaoloa autenttisissa tilanteissa ja tarkkaa ryhmän toiminnan havainnointia ja refleksiivisyyttä, jonka varaan tilanteessa tehdyt tulkinnalliset yhteenvetoni ja myöhempi keskustelujen prosessianalyysini perustuvat. Sosiaalityön tiedon ja toiminnan käsitteellistäminen mallintamalla on haasteellista, mutta samalla palkitsevaa käytäntötutkimuksellista tiedontuottamista. Tutkimuksellinen haaste nousee siitä, että aineistojen kautta tulkittujen tutkimustulosten yleistävyyttä on vaikea todistaa, koska mallinnuksessa sosiaalityön tieto kyseenalaistaa itsensä ja syntynyt malli rakennetaan uudelleen uuden tiedon myötä.

### 3.4 Osallistavan analysoinnin kulku

Laadullisen tutkimuksen analyysissä tutkija pyrkii järjestämään aineiston tiiviiseen ja selkeään muotoon analysoimalla ja tulkitsemalla tutkimusaineistoonsa tallentuneita sisältöjä ja rakenteita. Valitessani aineiston keruun tavaksi sosiaalityön prosessin mallinnuksen sitouduin samalla myös analysointiin jo aineiston keruuvaiheessa. Mallinnushaastatteluaineiston tulkinnallisen käsittelyn taustalla on käsitys hermeneuttisesta metodista, joka on ymmärtävä, tulkitseva ja kriittinen. Mallinnus on verbaalista ja visuaalista kommunikatiivista yhteistä toimintaa. (ks. Habermas 1984, 81–85.) Mallinnuksen aikana analyysini tehtävänä on nivoa ilmiötä kuvaavat piirteet yhteiseksi kokonaisuudeksi. Mallinnuksen jälkeisessä analyysissä toimin yksin analyysia tehdessäni, mutta vein tulkintani sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhteisiin keskusteluihin yleisemmin testattaviksi.

Tulkitsijana en lähde liikkeelle täysin tyhjistä, vaan esiyymmärryksenäni toimi sosiaalityön näkeminen vaiheittaisena prosessina. Pysin mallinnuskeskusteluissa osoittamaan herkkyyttä kehitettävien ideoiden ja näkemysten esiin nostamisessa. Osallistuvassa tutkimuksessa tutkijan toiminta on osa prosessia, jolloin tutkija on aktiivinen toimija ja hänen toimintansa on osa aineistoa. Analyysitapaa valitessani mietin, kuinka järjestää sosiaalityöstä kertynyttä aineistoa kadottamatta sen olemusta ja mitätöimättä jotain sen monirakenteisesta olemuksesta monimutkaisena sosiaalisena ilmiönä. Mietin, millä menetelmällä pystyisin löytämään aineistoista oleellisen ja käsitteellistämään sen toisaalta aiheuttamatta isoja vääristymiä. Symbolisen interaktionismin edustajat (Corbin & Strauss 2008, 1, 160) näkevät, että aineiston analysoinnissa aineiston käsittelytavat eivät ole niin tärkeitä kuin tehtävä, eli jäsentää olennainen sisältö ja merkitys aineistosta. Menettelytavat ovat tärkeitä työkaluja, mutta tärkein väline on tutkijan mieli ja intuitio.

Valitsin tutkimukseni menetelmälliseksi lähestymistavaksi sisällönanalyysin, koska halusin analyysiprosessissa hyödyntää luovasti erilaisia tapoja järjestää, luokitella ja kuvata tutkittavaa ilmiötä. (Weber 1990; Eskolan & Suoranta 1998.) Sisällönanalyysi on tutkimustekniikka, jolla tehdään toistettavia ja valideja päätelmiä dokumenteista. Se on joukko menettelytapoja, joiden avulla dokumenttien sisällöstä pyritään tekemään havaintoja objektiivisesti ja systemaattisesti. Analysoitavat doku-

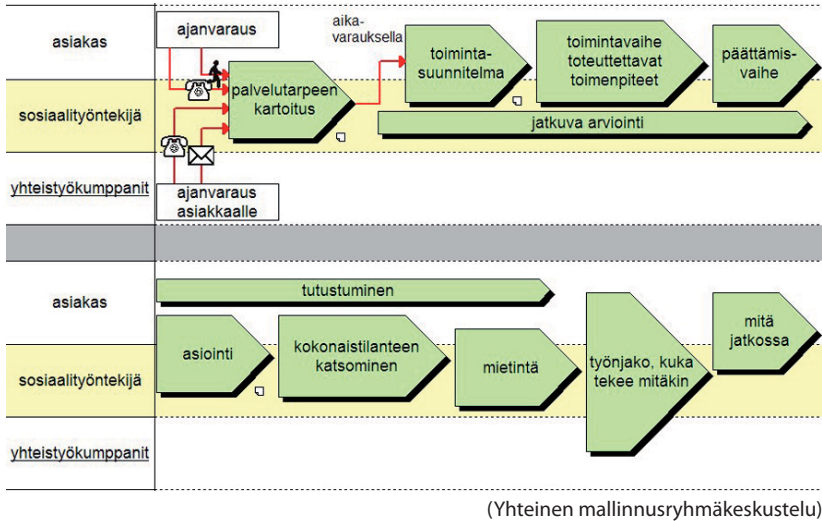
mentit voivat olla verbaalisia, kuvallisia tai symbolisia aineistoja. Analyysin ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu analyysiyksikön määrittäminen, jota ohjaa tutkimustehtävä ja aineiston laatu. Käytin analyysiyksikköinä ajatuskokonaisuuksia, koska tehtäväni on sosiaalityön prosessin analysointi ja aineistoina ovat yhteiset piirretyt mallit sekä haastattelu- ja keskusteluaineistot (Ks. Krippendorff 1980, 18–19).

Tutkimuksen alkuvaiheessa asiakasprosessien mallintaminen oli avointa haastattelua ja prosessin kuvaamista. Minulla oli johtolankana sosiaalityön aikaisemmista teoreettista malleista muodostunut käsitys sosiaalityöstä vaiheittaisena prosessina, ja tätä käsitystä halusin testata. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhteisissä asiakkuusprosessien mallinnuksissa kävimme läpi koko asiakkuushistorian aikaisen sosiaalityön prosessin. Tutkimuksessani ryhmämallinnuksella on tarkoitus saada aikaan muutosta sosiaalityön tiimien sekä sosiaalityöntekijöiden toiminnassa. Tämän vuoksi keskustelun ja reflektoinnin fokuksena oli enemmän ”tässä ja nyt” -ulottuvuus kuin menneisyys ja tulevaisuus.

Halusin lähestyä sosiaalityön prosessia mahdollisimman vapaana aiemmista luokitteluista. Tutkimuskysymysteni mukaisesti pyrin kuitenkin testaamaan käsityksiäni sosiaalityön prosessista. Ryhmämallinnuskeskusteluissa en ”mallintajana” tuonut keskusteluun teoreettisia taustaoletuksiani, vaan hain paikallisia ratkaisuvaihtoehtoja tai paremminkin toisin tekemisen paikkoja. Tein selvittäviä kysymyksiä ja käytin reflektiivistä otetta silloinkin, kun mallinnukseen odotettiin nopeaa analysointia. Sosiaalityöntekijöiden prosessin mallinnusryhmässä tein enenevässä määrin tulkintoja, jotka testattiin piirtämällä näkyväksi tietokoneohjelmalla. Työskentelyn edetessä analysoin aikaisempaa aineistoa ennen seuraavaa tapaamista ja vein asiakashaastatteluista ja mallinnuksista tekemiäni tulkintoja työntekijöiden mallinnustiimeihin.

Prosessissa ja sen mallinnuksessa tiedon tulisi jalostua jokaisessa prosessin vaiheessa eli prosessin edellisen vaiheen tulisi johtaa seuraavaan vaiheeseen. Silloin, kun näin ei käy, täytyy tarkastaa voidaanko joku vaihe yhdistää johonkin muuhun vaiheeseen tai jopa kokonaan poistaa. Ohjelman avulla pystyin piirtämään sosiaalityöntekijäryhmässä tehtyyn kuvioon erillään kokoontuneen asiakasryhmän näkemyksen prosessin etenemisestä. Tutkijan tulkinta nostettiin (kuviokuva 6) jatkotyöskentelyn pohjaksi. Tulkinnan mukaan sosiaalityöntekijät lähestyvät mallinnusta

rationaalisenä työprosessina (ylempi malli) ja asiakkaat (alempi malli) arkisena ongelmanratkaisuprosessina.

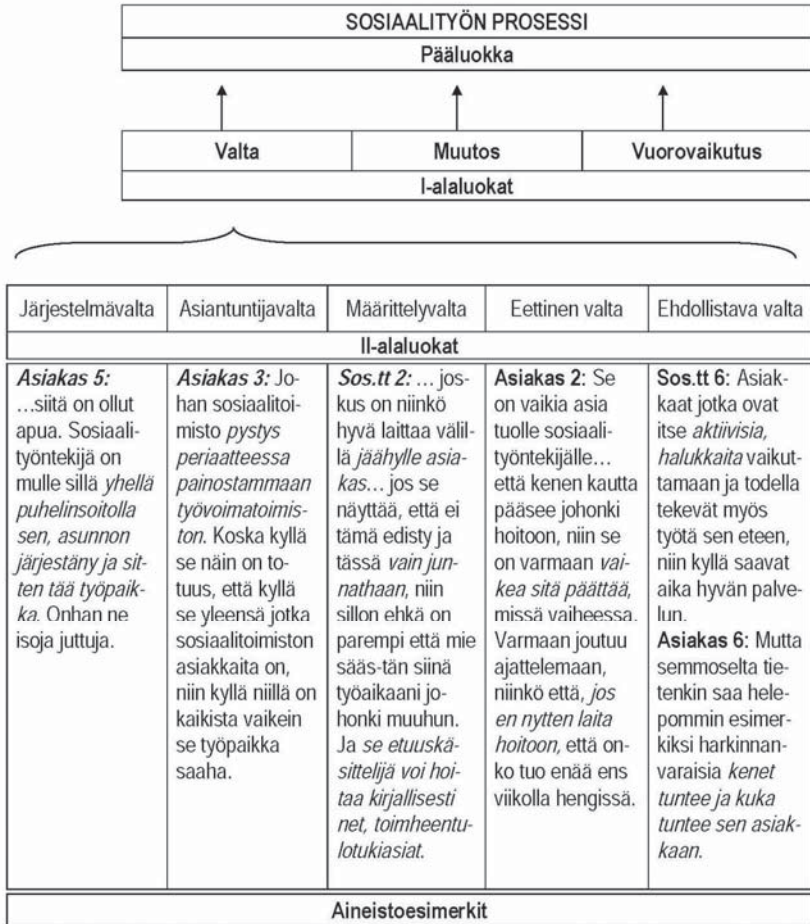


Kuvio 5. Analyysin I-vaihe, tutkijan tekemä yhteenvedo.

Analyysiani voi mallinnusvaiheessa kuvata aineistolähtöiseksi eli induktiiviseksi vuoropuheluksi, jossa suhteutin aineistoon omat tulkintaehdotukseni ja korjasin niitä, mikäli ilmiön ymmärretyksi tuleminen niin vaati. (Niiniluoto 1983, 30; Anttila 2006, 117) Tämän sisäisen keskustelun lisäksi kävin keskustelua tutkuskumppaneideni kanssa analyysin eri vaiheissa. Ensimmäisen tulkintakehikon muodosti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kokemukseen pohjautuva asiakkuusprosessin mallinnus. Aikuisten asiakkaiden asiointi johti usein lainsäädännön kautta perustuvaan päätökseen, perustuen näin sosiaalityöntekijälle delegoituun vallankäytömahdollisuuteen. Se, kokivatko asiakkaat sosiaalityön toiminnan heitä auttavaksi, riippui päätöksen sisällöstä, mutta myös vuorovaikutuksen tavasta. Sosiaalityöntekijöiden kanssa piirrettyjen työprosessimallien kautta sain käsityksen sosiaalityön muutokseen pyrkivästä työtoteesta, jossa tilanteesta toiseen siirryttiin johdonmukaisesti. Analyysin tuloksena sosiaalityön kohteeksi määrittyi pyrkimys muutokseen. Tässä vaiheessa voidaan puhua sosiaalityöstä prosessina.



Mallinnuksen aikaisessa analyysissä sosiaalityön kohtaamiset kietoutuivat vallan ja vuorovaikutuksen kautta rakentuviksi muutokseen pyrkiviksi tilanteelliseksi päätöksentekoprosesseiksi. Tästä mallinnuksen aikaisesta sisällön- analyysistä esittelen seuraavaksi valta -pääluokan muodostumisen (kuvio 6).



Kuvio 6. Analyysin II-vaihe, sosiaalityön prosessin valta -pääluokan rakentuminen.

Mallinnuksen aikainen analyysi ja tulkinta tuottivat esiyymmärryksen maaseutusosiaalityöstä paikallisessa yhteisöllisyydessä tilanteesta toiseen siirtyvänä prosessuaalisena toimintana, jonka keskeiset elementit ovat *valta, muutos ja vuorovaikutus*.

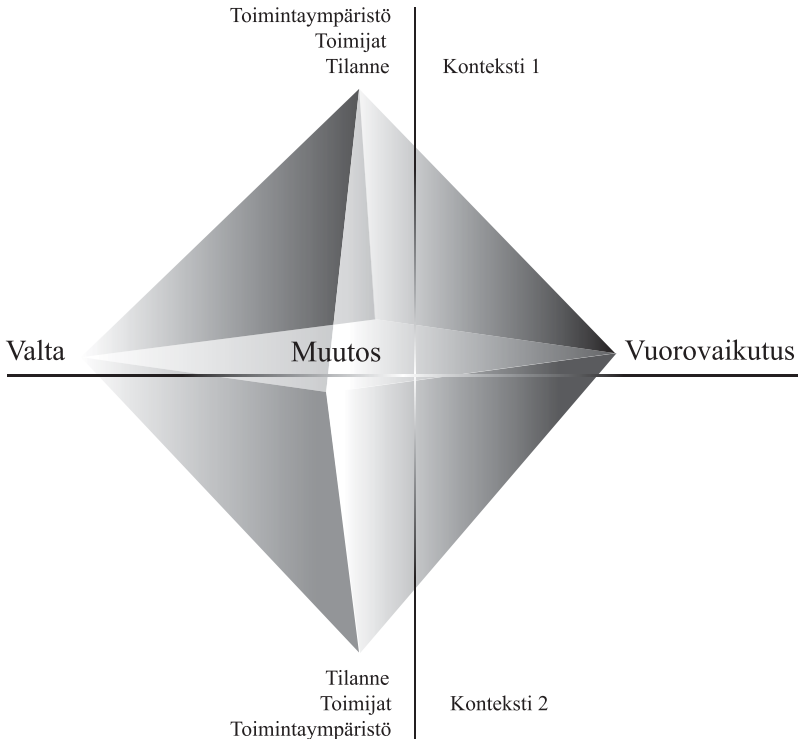
Prosessianalyysin ja mallintamisen raja on hieman häilyvä. Mallintamisessa analysointi tapahtuu yhtäaikaaisesti mallin piirtämisen kanssa ja syntyneitä keskusteluaineistoa ei useinkaan erikseen analysoida. Analysoin mallinnuksen jälkeen litteroidun teksti- ja kuva-aineiston tuottaman sisällön menneessä, nykyisyydessä ja tulevassa. Aloitin analyysin teon uudelleen litteroidun tekstin avoimena lukemisena. Mallinnuksen jälkeinen analyysi, jossa analysoin käytyä keskustelua mallinnuksen jälkeen, tuotti syvällisempää ja yksityiskohtaisempaa tietoa, kuin mallinnustilanteissa tekemäni ”suora” analyysi. Vanhat käsitelmallit pyrkivät kahlitsemaan meitä mallinnusvaiheen analyysissä ja tästä syystä päädyin analysoimaan litteroidun tekstiaineiston uudelleen mallinnusvaiheen jälkeen.

Mallinnuksen jälkeistä analyysiani voitaisiin pitää abduktiivisena, koska käytin johtoaikutuksena ja luokittelukehikkona mallinnusvaiheen analyyseissa vahvistunutta käsitystä sosiaalityöstä vaiheittaisena prosessina sekä suhteutin aineistosta saamaani tietoa aiempaan ja yleisempään tietoon sosiaalityöstä (Layder 1998, 19–23; 132–172). Jälkianalyysini taustalla on mallinnuksen aikaista analyysia vahvempi käsitys sosiaalityöstä prosessina ja sen elementeistä suhteessa sosiaalityön teoreettisiin malleihin. Pysin jälkianalyysissäni alusta saakka siihen, että en ennakkokäsityksestäni huolimatta pakota aineistoa edeltä käsin tehtyihin luokituksiin, vaan annan aineistosta nousevien ajatusten tulla näkyviin myös luokittelussa. (Anttila 2006, 119.)

Mallinnuksen aikana tehdyt, yhteisesti muodostuneet tulkinnat toivat esille sosiaalityön monimuotoisuuden. Sosiaalityön prosessin keskeiset elementit (pääluokat) tilanne, valta, vuorovaikutus ja muutos ovat kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Jäljittäessäni tekstiaineistoista prosessin olennaisia elementtejä luin eri aineistoni peilaten niistä muodostuneita käsityksiä toisiinsa. Luennassa muodostui alustava käsitykseni aineistokokonaisuuden sisällöstä. Sosiaalityön tutkijoiden, kirjoittajien ja vaikuttajien tekstit rohkaisivat etenemään tässä suunnassa. Sosiaalityö voidaan nähdä ensisijaisesti sosiaalisena vuorovaikutuksena ja toimintana, jonka tavoitteena on ihmisten auttaminen heidän elämäntilanteissaan ja niihin vaikuttaminen. Valta liittyy olennaisesti sosiaalityöhön. Sosiaalityö

on yhteiskunnallinen ammatti, jolla on useita vallan käytön resursseja. (Pohjola 1993, 69–71; Carlson 2003; Juhila 2004; Payne 2005.)

Sosiaalityön prosessin elementit muodostivat kudelman, jota lähdin mallinnuksen jälkeisessä analyysissä kuvaamaan kolmiulotteisella kuutiolla (kuvio 7), jonka avulla oletin pystyväni ymmärtämään ja käsitteellistämään pinnan alla olevat ilmiöt. Kuution kahdeksi kärjeksi muodostui tilanne ennen sosiaalityötä ja tilanne sosiaalityön väliintulon jälkeen. Muutos tapahtuu suhteessa kuution toisiin kärkiin: tilanteeseen (konteksti 1), joka on toiminnan lähtökohtana ja vuorovaikutukseen ja valtaan, jotka määrittävät sosiaalityön prosessin kulkua sen edetessä tilanteesta uudelleen luotuun tilanteeseen (konteksti 2).

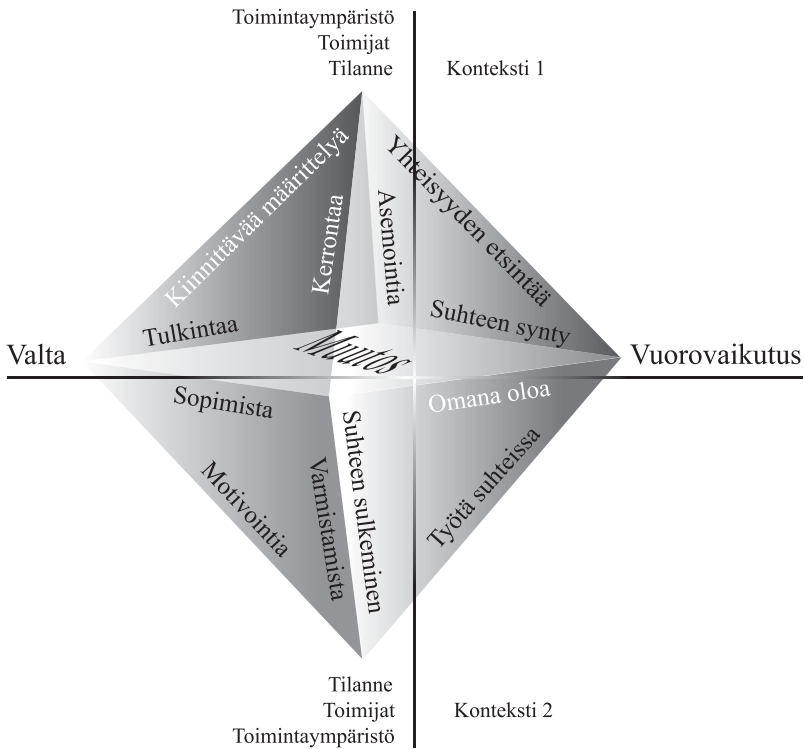


Kuvio 7. Analyysin III-vaihe, moniulotteisen sosiaalityön prosessin kuvaaminen kolmiulotteisen kuution avulla.

Tutkimuksessani analyysin painopiste oli mallinnuksen aikaisessa analysoinnissa aineiston ilmissä, mutta pyrin kohdentamaan jälkianalyysia myös niihin taustarakenteisiin ja piilomerkityksiin, jotka ovat vaikuttaneet käsitysten muodostamisprosessin taustalla. Yritin analysoinnissa ”unohtaa” mallinnuksen aikaiset luokittelut ja käytetyt, tutut sosiaalityön prosessia kuvaavat käsitteet ja etsin tietoisesti uutta ymmärrystä sosiaalityön työprosessin muotoutumisesta. Analyysini avulla olen pyrkinyt tietoisesti tukemaan tutkittavan ilmiön monipuolista kriittistä tarkastelua. (Ks. Hill, ym. 1983, 3; Tesch 1990, 80; Eskola & Suoranta 1998, 143.)

Tutkijana en tyydy pelkästään kuvaamaan tutkimuskohdettani, vaan haluan lisäksi tulkita ja ymmärtää sitä. Analyysini tässä vaiheessa pyrin ilmissä lisäksi analysoimaan aineistooni tallentuneita piilomerkityksiä etsiessäni sosiaalityön prosessin kriittisiä tekijöitä. Mallinnuksen jälkeisessä analyysivaiheessa etsin aineistoista sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden moraalisia ja kulttuurisia arvoja, joilla he määrittävät yhteistä työskentelyprosessiaan ja normittavat tuen ehtoja. (Ks. myös Fook 2002, 42–43; Hänninen ym. 2005, 3; Karjalainen 2005, 323–326; Bardy 2005, 151; Silvasti 2005, 253.)

Analyysin IV-vaiheessa aloin etsiä vastausta sosiaalityön prosessin kuution (kuvio 8) kärkien väliin muodostuvien kolmioiden avulla. Prosessi lähtee liikkeelle kontekstissa 1 olevasta tilanteesta, joka tapahtuu paikallisessa sosiaalityön toimintaympäristössä tilanteeseen liittyvien toimijoiden käynnistämänä. Sosiaalityön toimintaprosessi etenee aiemmissä analyysivaiheissa löytämieni elementtien varassa. Kuviomuodostelmassa kuution sisään sijoittuu kolmioita, joiden sivut ovat kiinnittyneitä toisiinsa: tilanne vuorovaikutukseen, vuorovaikutus muutokseen ja muutos valtaan. Muutostyöskentelyssä nämä kaikki elementit yhtyvät ja tämän jälkeen prosessi alkaa suuntautua uudelleen luotuun kontekstiin 2. Prosessianalyysini tässä vaiheessa etenin siis luokittelemalla litteroitujen tekstiaineistojen ajatuskokonaisuuksia alhaalta ylöspäin.



Kuvio 8. Analyysin IV-vaihe, aluokkien muodostuminen.

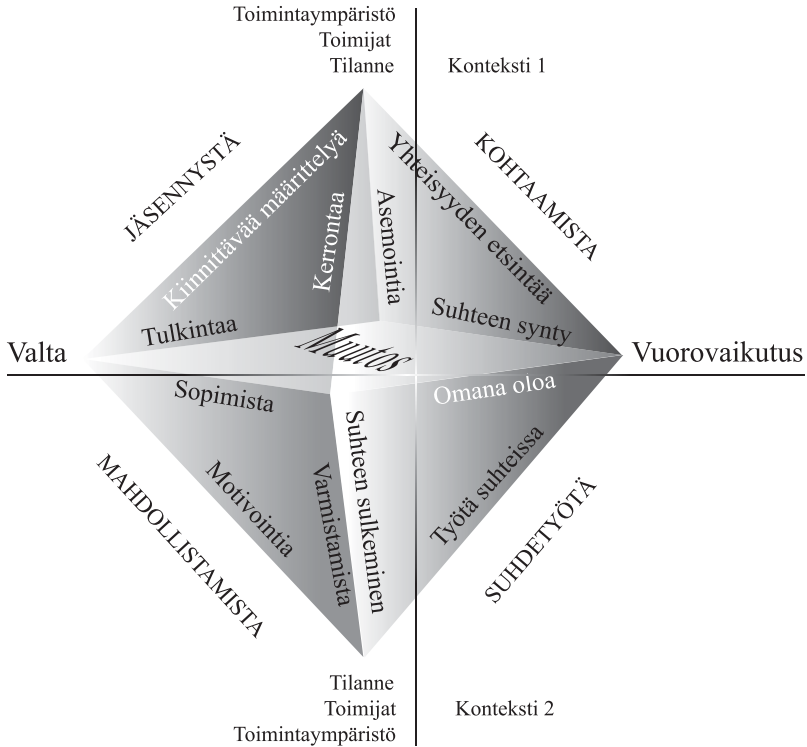
Kolmion sivut muodostavat luokkia suhteessa toisiinsa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan lähestyessä tilannetta vuorovaikutuksellisesti muodostuu alaluokka yhteisyyden etsimistä. Lähestymistavan ollessa muutokseen pyrkivä ja samalla vuorovaikutuksellinen alaluokaksi muodostuu asemointia. Vuorovaikutuksen avulla muutokseen pyrkiminen tuottaa alaluokaksi suhteen synnyn. Sosiaalityöntekijä voi lähestyä tilannetta tietoisesti asiakaslähtöisesti, jolloin tilanne kytkeytyy muutoksen kautta valtaan ja alaluokaksi nousee asiakkaan oma kerronta. Näin jatkuu kuvion alaluokkien muodostuminen.

Seuraavaksi tarkastelin millaisessa suhteessa mihinkin toiminnan tasoon tekeminen uudelleen järjestetyssä ja pelkistetyssä aineistossa kohdistui. Tasoiksi määrittelin sosiaalityöntekijä–asiakas-tason, sosiaali-

työntiimi–asiakas-tason, asiakas–yhteisö-tason, sosiaalityöntekijä–muu palvelujärjestelmä-tason ja sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan yhteyden yhteiskunnalliseen tasoon. Näin luokittelin aineiston sen mukaan, mihin toimijaan prosessin osat olivat suhteessa. Pyrin analyysin tässä vaiheessa kiinnittämään huomioni neuvotteluissa käytettyjen myönnytysten ja neuvottelun lopputuloksen välisiin suhteisiin.

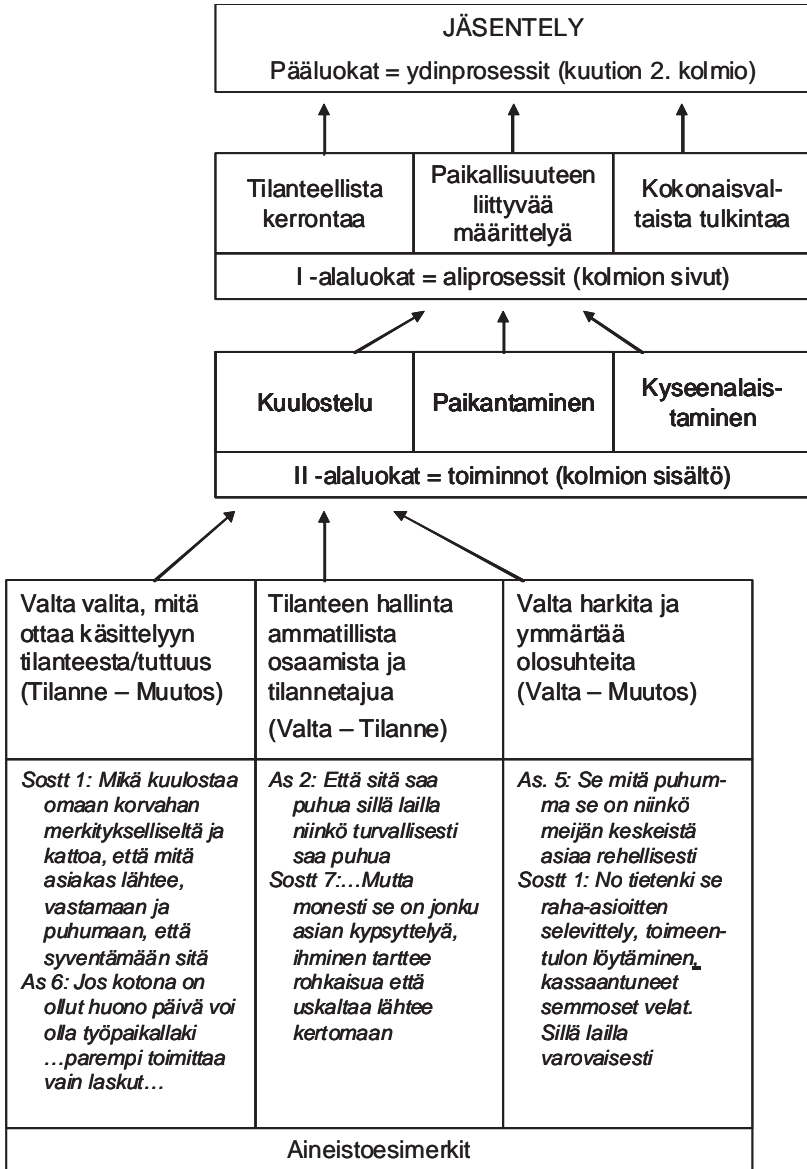
Lopuksi järjestin I-alaluokat prosessin ajallisen kulun mukaiseen järjestykseen. Ensimmäisen pääluokan nimesin kohtaamiseksi (tilanne 1–vuorovaikutus–muutos), toisen jäsennykseksi (tilanne 1–valta–muutos), kolmannen mahdollistamiseksi (valta–muutos–tilanne 2) ja neljännen suhdetyöksi (vuorovaikutus–muutos–tilanne 2). Näin tiivistin laajan mallinnuksessa syntyneen tekstiaineiston selkeään muotoon, joka etenee ajallisessa järjestyksessä. Jos sosiaalityön vaiheet ja ydinprosessit eivät ole selväpiirteisesti erotettavissa toisistaan, niin eivät ole myöskään tutkimuksen ydinprosessit. Lopuksi kävin keskustelua kaikkien aiempien vaiheiden luokittelujen ja aiemmin kuvattujen sosiaalityön teoreettisten ja empiiristen prosessimallien kanssa ja tein synteetin yhdistämällä luovasti eri aineistojen analyyseista kertyneen informaation maaseutusosiaalityön malliksi (kuvio 9).

Sosiaalityön prosessi ei hahmotu myötöpäivään, kuten kello, vaan muutosta tilanteeseen lähdetään etsimään kohtaamisen kautta. Seuraavaksi ydinprosessiksi (pääluokaksi) hahmottuu tilanteen jäsenyminen, josta edetään asiakkaan päämäärän pyrkimisen mahdollistamiseen. Viimeisen ydinprosessin suhdetyön päädyin kuvaamaan omakseen, vaikka sen elementit kietoutuvat kaikkiin aiemmin toteutuviin prosessin osiin.



Kuvio 9. Analyysin V-vaihe, sosiaalityön prosessin kokonaisuuden hahmottaminen.

Kuvaamani kuutio auttoi yhteyksien havaitsemisessa. Kuution sisällä muodostuvat kolmiot kuvaavat sosiaalityön ydinprosesseja ja kolmioiden sivut kuvaavat aliprosesseja ja näiden alaluokkina olevat käsitteet ovat sosiaalityön kriittisiä menestystekijöitä. Toisinpäin kuvattuna kriittisten tekijöiden summa muodostaa sosiaalityön käsitejärjestelmän, josta muodostuu sosiaalityön käsitteellinen malli. Kuvaan seuraavaksi (Kuvio 10) sosiaalityön toisen ydinprosessin ”jäsennyksen” eli sosiaalityön toisen ydinprosessin I-alaluokan muodostumista II-alaluokkiensa kautta.



Kuvio 10. Sosiaalityön toisen ydinprosessin muotoutuminen.



Analysoinnin eri vaiheissa suhteutin omaa tulkintaani sosiaalityön teorioihin ja samalla kävin keskustelua johtopäätöksistä tutkimuskumppanieni kanssa. Tutkimusoppaiden mukaan analysoinnin voi lopettaa silloin, kun saturaatiopiste on saavutettu eli aineisto alkaa toistaa itseään. Olen piirtänyt analyysiprosessin kuution muodossa, koska käytännön työstä avoimella haastattelulla syntyvä aineisto on hyvin kameleonttimainen ja antaa analysoinnin ja käsitteellistämisen jälkeenkin hallinnan tunteen vain hetkeksi. Saatuaani yhden kuution sivun käsitteellistettyä, avautui toisesta näkökulmasta ihan uudeltaisesta piirtyvä ulottuvuus. Näin tutkimusmatka voisi alkaa uudestaan.

### 3.5 Eettistä pohdintaa

Mennessäni kentälle kysyen työntekijöiden kumppanuutta ja pyytäen hyvien asiakkuuksien tarkastelua, en ollut varma siitä, johtavatko haastattelut mallinnukseen ja toiminnan kriittiseen tarkasteluun ja sitä kautta prosessin kehittämiseen. Ehkä tein tietämättäni oikeita valintoja, kun en edennyt tiukasti tutkimussuunnitelman mukaisesti, vaan annoin tutkimusprosessin ohjautua paikallistakin tarpeista käsin. Eettisesti liepee oikein kertoa kentälle mennessään, ettei tutkimuksen tapa ole vielä tiukasti muotoutunut. Toisaalta on väitetty, että kehittämistutkimuksissa olisi järkevää neuvotella tutkijoiden ja toimijoiden roolit ja yhteistyön pelisäännöt selviksi jo alkuvaiheessa. (Seppänen-Järvelä 2005; Holmila 2005.)

Yhteisessä paikallisessa kehittämistoiminnassa tutkimuksen piiriin tulevilla asiakkailla ja työntekijöillä on keskinäisiä suhteita, ja he tuntevat toisensa. Heidän elämäänsä saattavat myös vaikuttaa samat lähiympäristöä koskevat muutokset ja heillä on yhteisiä tai vastakkaisia intressejä ja yhteen nivoutuvia kohtaloita. En myöskään tutkijana voinut olla etäinen ja anonymi työntekijöille, koska tunsin heidät ennestään ja tapaamme jatkossakin yhteisen kehittämistyön puitteissa. Minun ja tutkittavien välille syntyi monenlaista vuorovaikutusta, jopa tunnesiteitä, sympatioita ja ehkä myös antipatioita. Osallistuvassa tutkimuksessa syntyy monimutkaisia ja monitasoisia suhteita, joiden hallinta on vaikeampaa kuin esimerkiksi haastattelututkimuksissa irrallisiin yksilöihin syntyvien.

Lapin maaseutukuntien työyhteisöt ovat kehittämishenkisiä ja aktiivisia osallistumaan. Tutkimusyhteistyössä tulee myös vaiheita, jolloin kaikki eivät pääse ryhmään mukaan. Tällöin tutkija tarvitsee luovuuttaan saadakseen kumppanit innostumaan. Mallinnustapaamisissa oli rento tunnelma, joka mahdollisti luovan ajattelun. Sama tunnelma vallitsi asiakas- ja työntekijätapaamisissa sen jälkeen, kun tutustuimme toisiimme.

*Tutkija: Kokeillaanko nyt sitä menetelmää, että leikitään että poissa-olevat työkaverit istuvat niinkö tuossa?*

Sosiaalityöntekijä 9: *Leikitään.*

Tutkija: *...että mitäkähän ne ois mieltä ?.*

Sosiaalityöntekijä 3: *Se menetelmä me hallitaan, mie oon käyttäny sitä omissa asioissakin.*

Tutkija: *Ai Sie oot käyttäny. Sinähän se tässä veätkin vissiin nyt siten.*

Sosiaalityöntekijä 3: *Enkä.*

Sosiaalityöntekijä 1: *Joo, se menetelmä, että mitähän se sanois tähän.*

Sosiaalityöntekijä 3: *Minä oon käyttäny siviilielämässä tätä kun tulee tiukka paikka, niin mietin että mitä työkaveri sanois tähän. Ja se sanoo, että no perhana se on näin.*

Sosiaalityöntekijä 9: *Se sanois jos se istuis tuossa, että nyt loppu lapattaminen.*

Sosiaalityöntekijä 3: *Nyt loppu lapatus. Se on se järjen ääni, realismi siellä. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityöntekijät tuntevat toistensa tavat reagoida erilaisissa tilanteissa. Tästä taidosta on hyötyä sekä työyhteisön toiminnassa että asiakastyössä. Erilaisuus nähdään rikkautena ja voimavarana, myös asiakasasioissa. Ohjatessaan asiakasta toiselle, työntekijät pohtivat, onko tämä asiakas sopiva tälle työkaverille. Ratkaisuun vaikuttaa työkaverin tiedollisen osaamisen lisäksi henkilökohtaiset ominaisuudet.

Vaikein tutkimuseettinen kysymys muotoutui siitä, kun päädyin asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisten mallinnusten jälkeen yksilöhaastatteluihin. Asiakkaiden yksilöhaastatteluiissa kysyessäni, mitä olisi

voinut tehdä toisin, jouduin puolestani vastaamaan, mikä on käsitykseni asiasta tai vertaamaan käytäntöä muiden kuntien käytäntöihin. Olin tutkimuksessani edennyt haastattelusta paikallisen sosiaalityön prosessin kehittämiseen ja halusin saada palautteet palvelemaan muutostyötä. Haastattelun lopuksi kysyin aina, voinko antaa palautteen työntekijöille ja sain siihen luvan. Tuntui oikealta antaa palautetta jo tutkimusprosessin aikana. Hyötyperiaate on eettisten päätösten liikkeellepaneva voima (Holmila 2005).

Mallinnusprosessin hyöty on yhteisen keskustelun avaamisessa ja mahdollistamisessa sekä toimintamallin selkeyttämisessä. Olen ymmärtänyt, että sosiaalityön perustutkimuksessa, tutkimuksen tuoma hyöty on jäänyt enemmän tutkijoiden käyttöön ja hyödyttömyyden kritiikki käytännön työntekijöiden omien keskustelujen sisään. Kuitenkin riippumatta siitä, voidaanko tutkimusta arvostella muilla moraalisisilla perusteilla, sitä voidaan arvostella hyödyttömyytensä vuoksi. Tarkastellessani, ketä tai mitä tutkimukseni voisi hyödyttää – ymmärtäen käsite hyöty laajasti liittämällä siihen käytännöllisen hyödyn lisäksi itseymmärryksen ja ymmärtämisen lisääntymisen – voin olettaa tutkimukseni hyödyntävän ainakin tutkimukseen osallistuneita: asiakkaita, sosiaalityöntekijöitä ja itseäni sekä tutkijana että kehittäjänä.

Tutkimusaineistossani sosiaalityö näyttäytyy arkisena tekemisenä ja keskusteluna, jossa on vain hetkittäin näkyvissä yhteneväisyyttä yleiseen sosiaalityön tiede-, kehittämis- ja opetuspiirien käymään keskusteluun sosiaalityön taustateorioista tai yleivistä arvoista (vrt. Karvinen 1993; Rostila 2001; Pohjola 2002; Fook 2002; Payne 2005; Mäntysaari 2004; Juhila 2008). Ryhmän jäsenet ottivat innostajan roolin, kun tutkija turhautui välillä mallinnusprosessin hitaaseen etenemiseen.

*Tutkija ... Oishan sen voinu jostakin oppikirjastakin piirtää...*

*Sosiaalityöntekijä 3: Mutta sitte me ei ois käyty tätä keskustelua, ja me ollaan monta asiaa alettu tekemään erilailla... (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen hankaluuksia voivat aiheuttaa monet heidän suhteensa ulkopuoliset seikat, kuten esimerkiksi sosiaalitoimiston sovitut käytännöt. Sosiaalityöntekijät muokkaavat herkästi käytäntöjään omista, järjestelmästä lähtevistä näkökulmista käsin.

Yhtenä esimerkkinä tästä hyvän yrityksen ja palvelutarpeen kohtaamattomuudesta ja yksipuolisesti organisaatiosta lähtevästä kehittämisestä on asiakas- ja sosiaalityöntekijäryhmässä käyty keskustelu ajanvarauskäytännöistä. Asiakkaat halusivat päästä myös kiireellisissä asioissa sille sosiaalityöntekijälle, jonka luona he pääsääntöisesti asioivat. Sosiaalityöntekijät halusivat rauhoittaa työnsä hektisyyttä kiireellisten asioiden hoidon päivystysjärjestelyillä. Ristiriitatilanteita ei sosiaalityön asiakasprosessissa tavallisesti oteta puheeksi, koska katsotaan, että asia ei ole yksittäistä asiakasta koskeva ja koska asiakasta kohti varattava aika ei riitä keskusteluun sosiaalityön käytäntöjen kehittämisestä. Asia jää siis yleensä käsittelemättä, kun yhteisiä palvelujen kehittämistapaamisia asiakkaiden kanssa ei systemaattisesti ole ollut.

Mallinnusneuvotteluissa sosiaalityöntekijät perustelivat virka-aikaista päivystäjällä asiointia ja omaa ajanvarauskäytäntöään sillä, että sosiaalityöntekijän pitää pystyä paneutumaan asiakkaiden asioihin laajemminkin kuin vain asiakkaan läsnä ollessa. Asiakkaat olivat valmiita hyväksymään päivystyksessä asiointin kiireellisissä tapauksissa. Asiakkaat hyväksyivät päivystysjärjestelyn, jossa sosiaalityöntekijä on vaihtuva, koska se takaa ajanvarauskäytännön, joka lupaa myös heidän asiansa käsittelylle rauhoitettua tilannetta ja näin tasavertaisempaa palvelua kaikille asiakkaille. Tämän tyyppisillä pienillä keskustelun avauksilla tutkimukseni palveli suoraan asiakastyön kehittämistä, joten siitä voidaan olettaa olleen ja olevan hyötyä ainakin siinä mukana olleille.

Tutkimuksen aikana tarkensimme sopimustamme siten, että kehitämme sosiaalityön prosessia samalla, kun kuvaamme sitä, joten jouduimme pidentämään mallinnusprosessia. Monentasoinen pohtiminen syvensi sitoutumista, mutta myös sopimuksen kirjaamisella oli merkitystä.

*Tutkija: Nytkö se olis sitte valamis, ja nyt teijän pitäs sitte alkaa toteuttamaan teijän mallin mukasta sosiaalityötä.*

*Sosiaalityöntekijä 5: Pittää panna paperille tämä, luntata...*

*Sosiaalityöntekijä 3: Sehän on meillä on nyt täällä päässä ja siinähan se on, joo. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Näin työmäärämme kasvoi, kun pyrimme hahmottamaan jatkuvasti muuntuvaa sosiaalityön prosessia tulevaisuuden suunnasta käsin. (Vrt. Seppänen-Järvelä 2003.)

Prosessin uudistamisessa käytin tarkoituksellisesti apuna kaikkea syntyneitä prosessia koskevaa tietoa. Kehittämisessä huomioitiin erityisesti ne korjaamistoimenpiteet, joiden ajateltiin auttavan asiakkaiden asian hoitumista parhaiten. Parantamisessa pohdimme, mitä mahdollisia haitallisia sivuvaikutuksia kehittämistoimista voi olla. Mallinnuksessa keskustelujen asiassa pitäytyvä ilmapiiri mahdollisti luontevan keskustelun myös yhteisessä asiakas- ja työntekijäryhmässä. Olen jatkanut aktiivista yhteistyötä kahden tutkimuskunnan sosiaalityön tiimien kanssa aineiston keruuvaiheen jälkeen ja näiden tiimien kanssa yhteistyö jatkuu edelleen. Kolmannen tutkimuskunnan sosiaalityön tiimin kanssa emme juuri nyt tee aktiivista yhteistyötä, mutta olemme yhteisen sosiaalityön kehittämisyksikön yhteistyöverkostossa.

Suuntaudun tutkimukseni raportoinnissa sosiaalityön prosessin purun ja kyseenalaistamisen sijaan enemmän sen uudelleen rakentamiseen. Perustelen päätöstäni sillä, että tutkimukseni lähtökohta on tukea sosiaalityöntekijöitä työprosessin kehittämisessä ja mahdollistaa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteinen keskustelu- ja kehittämisareena. Puutteiden ja ongelmakohtien osoittaminen ei uskomukseni mukaan olisi johtaneet toiminnan kehittämiseen. Mallinsimme sosiaalityön prosessia ilman vahvoja ennakkoon mietittyjä teoreettisia oletuksia. Tutkimustehtäväni oli löytää käytännön kautta uutta tietoa siitä, minkälainen on hyvä sosiaalityön prosessi. Halusin samalla kokeilla tutkimuksen ja käytännön tiivistä yhteistyötä, vaikka se vei osallistujien aikaa enemmän kuin tutkimuksen tekeminen nopeammilla ja yksikertaisimmilla menetelmillä, kuten haastatteluilta ja asiakirja-analyysillä. Tutkimuskumppaneitteni yhteistyöhalu ja kyvykyys luoda uutta ja relevanttia tietoa vallitsevassa kontekstissa mahdollisti tutkimukseni tekemisen tällä haastavalla tavalla. (Fook 2000, 117.)

## 4 SOSIAALITYÖSTÄ, JOKA ON

### 4.1 Paikallisesti muotoutuvaa

Julkisen sektorin ammattina sosiaalityö toimii institutionaalisen rakenteena, joka tarjoaa työntekijälle identiteetin aineksia, kuten tunteen toimijuudesta, jatkuvuudesta ja yhteisyydestä. Nämä ainekset ovat rakenteet ammattilaisten identiteettiä. Hyvinvointivaltion sosiaalipolitiikan päämäärän kannalta on ollut tärkeää, että sosiaalityöntekijät ovat sitoutuneet ammattinsa kautta laajempiin tavoitteisiin kuin pelkästään oman kuntansa, organisaationsa tai yksikkönsä päämääriin. Sosiaalityöntekijät näkevät työnsä yhteiskunnallisena ammattina ja ovat olleet sitoutuneita hyvinvointivaltion päämääriin uskoen hyvinvointisopimuksen legitimitetin olemassaoloon, huolimatta siitä, että erilaiset uhat ja riskit, kuten globaali kilpailu, yksilöä korostava yhteiskuntakehitys, uuden ajan hallitsemattomuus, köyhyys ja kahtiajakautuminen murentavat vahvasti tätä ihmisoikeuksiin perustuvaa sopimusta. (Ks. myös Filander 2000, 46; Särkelä 2001, 19; Filppa 2004, 19)

Sosiaalityön toiminta on siirtymässä hierarkkisesta, selvärajaisesta ja ennustettavasta työympäristöstä kohti epäselvempää ja riskialttiimpaa työskentely- ja organisaatiokulttuuria. Sosiaalityön luokitus luonnoksessa sosiaalityön tehtäviksi luetellaan sosiaalihuollossa muun muassa asiakkaan sosiaalisten ongelmien tunnistaminen, itsenäisen suoriutumisen arviointi ja tukeminen sekä tarvittavien tukitoimien järjestäminen. Päätöksentekotyötä ovat kodin ulkopuolelle hoitoon sijoittamiseen liittyvät tehtävät, yksilöllistä harkintaa edellyttävien toimeentulotukipäätösten tekeminen sekä harkintaa edellyttävä päätöksenteko muissa asiakkaan oikeuksiin vaikuttavissa asioissa (Kallinen-Kräkin & Kärki 2004).

Sosiaalityön tekemisen tavoissa on suuria paikkakuntakohtaisia eroja, joiden taustalla on työn organisoimiseen liittyviä asioita, kuten työpaikkakulttuuri, työntekijämäärä, työnjako sekä vastuun ja toimivallan aste. Kaupungissa tehtävää sosiaalityötä ilmentää pitkälle viety työnjako, työn sisällöllinen eriytyminen ja tiukat ammattiroolit. Sosiaalityön organisaatiossa on moniportainen hallinto ja ohjesäännöt raamittavat työtä. Suunnittelu on eriytynyt käytännön työstä ja painopiste on reagoivassa ja korjaavassa työssä. Maaseudulla tehtävää sosiaalityötä voi luonnehtia

ihmistä lähellä olevaksi ja joustavasti toimivaksi, koska asiakkaat osataan nähdä muussakin kuin asiakasroolissa. Maaseudulla sosiaalityön hallintorakenteet ovat matalat ja koko kunnan henkilöstö tunnetaan, samoin kuin muut yhteistyötoimijat. (Ks. myös Tuusa 2005; Lindqvist 2005.)

Sosiaalityöntekijäkohtaisia eroja työn tekemisen tavoissa on saman kunnan ja organisaation sisällä johtuen työntekijän tiedoista ja taidoista, kuten koulutuksesta, elämän arvoista, työkokemuksen pituudesta ja persoonallisuudesta. Näyttää siltä, että sosiaalityön toimintatavat eivät ole enää yhtä kiinteästi sidottuja siihen, missä toimintaympäristössä työtä tehdään, kuin ennen. Sosiaalitoimistossa työskentelevät sosiaalityöntekijät toteuttavat monia eri työtapoja. Suomalaisessa sosiaalitoimistojen sosiaalityössä toteutetaan ongelmanratkaisuprosessia, ratkaisukeskeistä työotetta, verkostotyön työmenetelmiä ja dialogista orientaatiota.

Tällä hetkellä eletään hyvien käytäntöjen aikaa ja näyttöön perustuvan työn vaatimus on lisääntynyt (Haverinen 2005; McDonald 2006; Jones ym. 2008). Hyvien käytäntöjen siirto on osoittautunut vaikeaksi, koska sosiaalityö toimii tietyssä sosiaalisessa, kulttuurisessa ja fyysisessä kontekstissa (Arnkil & Seikkula 2005). Paikallisuus yhdiskunnan ja yhteisön yhdistelmänä luo raameja, joissa sosiaalityön toiminta tapahtuu. Samoin se tuottaa ja ylläpitää tulkintaehtoja, jotka pitävät sisällään paikallisia arvoja ja normeja. (Ks. Fook 2002; Yliruka 2005; myös Koistinen 1990; Kinnunen 1991, 44.) Sosiaalityössä ollaan edelleen tekemisissä pitkittyneen työttömyyden, työkyvyttömyyden, köyhyyden, syrjäytyneisyyden, yksinäisyyden ja irrallisuuden kanssa. Sosiaalityöntekijät joutuvat aktiivoinnin politiikan vuoksi tekemään vaikeita moraalisia valintoja siitä, mihin asiakasta kannattaa lähteä aktivoimaan tai kuntouttamaan vallitsevien säädösten ja resurssien antaessa siihen mahdollisuuden (ks. myös Kotiranta 2008, 156).

Sosiaalityöntekijät ovat alkaneet pohtia työnsä yhteiskunnallisia ehtoja. Seuraavassa sosiaalityöntekijä kyseenalaistaa asiakas–sosiaalityöntekijä-asiakkuusprosessin mallinnuksessa omiin arvovalintoihinsa vaikuttavia näkökulmia.

Sosiaalityöntekijä 1: *Minä olen miettiny sitä, että tietenkä, sehän olis se työllistymisenhän olis ratkasu siihen, että sitä toimbeentulotukea ei tarvittis, että ihiminen elättäis itte ittensä. Tai joittenki kohalla sitte, tuota eläkkeelle hakeutuminen. Mutta seki on aika, tuota minusta*

*eettisesti ja moraalisesti epäilyttävä semmonen. No näihinhan on törmänny monta kertaa että lähtee kauheasti kuntouttamhaan ihmistä siihen työelämään ja porokanana on tavalhaan tarjonnu jotaki työllistymistä, kun täällä on työttömyysprosentti kahenkymmenen ja kolmenkymmenen välillä. Ja voi olla että se ammattitaito ei vastaa sitä. Ja vaikka se asiakas lähtis työvoimakoulutukseen tai hakemhaan uutta ammattia, niin onko se sittenkhään se, työllistyminen varmaa. Ja vaihtoehto voi olla sitte, että joutuu muuttamhaan pois täältä. Ja sitte seki, että aletthaan niinkö eläkkeelle puhumaan ihmistä, no emmehän me ole niitä jotka päättää, että saako se sitä eläkettä. Aivan tuntuu, että ei ole oikein että lähtee ihmistä kauheasti suorastaan painostamaan sitäki joskus... (Sosiaalityöntekijä -mallinnushaastattelu)*

Sosiaalityöntekijä kiinnittää pohdinnallaan kriittisesti huomion asiakkaan tilanteen yhteiskunnallisiin ja paikallisiin poliittisiin kytkentöihin. Sosiaalityöntekijä analysoi asiakkaan arjen olosuhteita suhteessa paikallisen sosiaalityön toimintamahdollisuuksiin ja miettii näiden vaikutuksia asiakkaan päivittäisen elämän sujumiseen ja sosiaalityöntekijän rooliin sen tukemisessa.

Kriittisen näkökulman ituja löytyy myös sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhteisistä keskusteluista. Näissä keskusteluissa sosiaalityöntekijät ovat hieman varovaisempia pohdinnoissaan. Sosiaalityöntekijä pohtii, miten hän voi auttaa asiakkaita tilanteessa, jossa yhteiskunnalliset vaatimukset eivät kohtaa yhteisöllisiä ja yksilöllisiä realiteetteja. Sosiaalityöhön kriittinen ajattelu tuli 1960-luvulla. Se tuli vastineeksi vahvalle casework perinteelle, jonka nähtiin perustuvan psykoanalyttiselle ajattelutavalle, jossa ongelmat perustuvat yksilön heikkouksiin ja epäonnistumisiin (Heinonen 1984, 188; Toikko 2001; Ferguson 2008, 19). Sosiaalityön käytännöissä kriittis–reflektiivinen-lähestymistapa, joka on eettisiltä lähtökohdiltaan kriittistä ja muutosvoimaista suhteessa yhteiskunnan olosuhteisiin ja rakenteisiin, on kuitenkin vielä harvinaista. (Ks. myös Kananoja 1997, 18; Satka 1993, 54; Kivipelto 1999; 2004.)

Myös monet sosiaalityön nykyiset ja aiemmat vaikuttajat, tutkijat ja kirjoittajat yhtyvät Harriet Barklettin (1958; 2003) käsitykseen siitä, että sosiaalityön kiintopiste paikantuu yksilöllisen, yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen leikkauskohtiin, vaikka sosiaalityön yhteiskunnallinen ke-



hys, työympäristö ja tekemisen tavat ovat erilaistuneet ja erikoistuneet ja sosiaalityö on saavuttanut professionaalisen aseman. (Mm. Mäki 1966, 233; Pohjola 1993, 73–76; Sallée 2003; Bidgood, ym. 2003; Feit 2003; Gambrill 2003; Miley & O'Melia & Dubois 2004, 101; Compton & Galaway & Cournoyer 2005, 6; Eskola 2003, 110; Krist-Ashman & Hull 2006, 12.)

Maaseutukulttuurissa, jossa omillaan pärjääminen tai korkeintaan naapurilta lainaaminen ovat olleet kunniallisen selviämisen tapoja, on vaikea työllisyystilanne tehnyt sosiaaliturvasta ja sosiaalityöstä aiempaa hyväksyttävämpiä tuen muotoja (vrt. Pohjola & Laitinen 2001). Samalla kun työttömyys on hyväksytty osaksi maaseudun elämää, on se laskeutunut sosiaalityön käytön kynnykseltä. Asiakasmäärien lisääntymisen myötä sosiaalityö on määrittynyt kokonaisvaltaisuuden eetoksen sijasta merkittävään kansalaisten taloudellisista perustarpeista huolehtimista silloin, kun ihminen tai hänen läheisensä eivät sitä pysty itse toteuttamaan. Taloudellinen tukeminen on yksittäisestä ongelmatilanteesta toiseen siirtävää toimenpidekeskeistä työtä. Sosiaalityöntekijät eivät ole aineistojeni mukaan pystyneet toteuttamaan asiantuntijuuttaan arkielämän kaikinpuolista sujuvuutta edistävänä suunnitelmallisena toimintana.

Sosiaalipalveluja on kehitetty 1990- ja 2000-luvuilla luomalla uusi ammattirakenne sosiaalityön rinnalle. Kunnat ovat myös maaseutukunnissa resursoineet joko perhetyöntekijöiden tai sosiaaliohjaajien palkkaamiseen erilaisten hanke- ja työvoimapolitiittisten rahoitusten turvin. 2000-luvulle tultaessa näitä tehtäviä varten on alettu palkata vakinaisia työntekijöitä. Sosiaalialalla ja sosiaalityössä käydään välillä kiivastakin keskustelua ammattien työnjaosta ja paikasta palvelujärjestelmässä sekä ammatillisesta professionaalisuudesta. Tähän keskusteluun ei voi suoranaisesti aineistojeni valossa ottaa kantaa, sillä maaseutukunnissa tämänkaltaisen ammattirakenne on vasta muotoutumassa.

Sosiaalityön asiakkaiden monimutkaistuneet elämäntilanteet ja tuen tarpeet osoittavat kuitenkin, että monipuolinen ja monen tasoinen arjen turvaaminen on myös maaseudulla tarpeen. Sosiaalityöntekijöillä on tutkimuskunnissani mahdollisuus sosiaalityötä tukeviin sosiaaliohjauksen palveluihin. Näen monipuolisen ammattirakenteen mahdollisuutena vahvistaa ja laajentaa sosiaalipalveluja ja näin mahdollistaa sosiaalityöntekijät tekemään kokonaisvaltaista sosiaalityötä. Sosiaalitoimiston

työyhteisö luo yleiset puitteet, jotka vaikuttavat sen eri ammattiryhmien toimintaan.

Sosiaalityön ja sosiaalitoimen työn tilaan vaikuttaa yhteiskunnallisella tasolla se, millainen rooli kunnilla on hyvinvointipalvelujen tuottamisessa tulevaisuudessa. Sosiaalityössä paluuta normiohjaukseen tukevat laki kuntouttavasta työtoiminnasta, yhteispalvelujen lisääminen, sosiaalipäivystysjärjestelmän luominen ja aikomukset määräaikaisten asetusten sosiaalityöntekijän vastaanotolle pääsemiseen. Edellä luetellut uudistukset vahvistavat monilta osin sosiaalityön asemaa, mutta samalla tekevät siitä juridisiin säännöksiin sidottua toimintaa, jota esimerkiksi lastensuojelutyö on perinteisesti ollut. Lakiin sidottu toiminta tulee vaatimaan sosiaalityöntekijöiltä entistä enemmän perehtymistä työn juridisiin ehtoihin. Tällöin on vaarana, että sosiaalityön orailla oleva alku luovana ja vuorovaikutteisena työnä kapeutuu uudelleen normien mukaiseksi minimitoiminnaksi. Toisaalta lakisääteliset toiminnat ovat joustavasti tulkittavissa paikallisissa toteutustavoissa ja säädetyt etuudet ovat asiakkaiden turvana silloinkin, kun poliittinen ilmapiiri sosiaalisen tuen myöntämisperusteisiin kovenee.

Toimintaympäristön vaikutus sosiaalityöntekijän toimintaan on moniulotteinen. Maaseudun sosiaalitoimistossa sosiaalityöntekijöiden toimintaa ohjaavat lainsäädännön ohella paikalliset linjaukset. Paikallinen toimintaympäristö, sosiaalityön rakenteet, johtamistavat ja työskentelykulttuuri vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työprosessin rakentumiseen. Sosiaalitoimen yhteisö, jossa sosiaalityötä tehdään, asettaa reunaehdot ja ohjaa arvovalintoja. Toimintakulttuuri, kollegiaalisuus, työoveruus ja yhteisön perinteet heijastuvat olennaisesti toimintaan. (Ks. myös Vanhala 2005, 31.)

Sosiaalityön käytännön reunaehdot ovat tutkimuskunnissani jatkuvan tarkastelun alla (kuvio 11). Sosiaalityöntekijät ovat ylpeitä ammatti-identiteetistään ja siitä, että voivat tehdä itsenäisiä päätöksiä. Maaseutusosiaalityön rationaliteetti on siirtynyt normirationaalisesta linjarationaaliseen toimintaan 1980-luvulla, jolloin elettiin vahvaa sosiaalihuollon ja sosiaalityön kehittämisen kautta ja purettiin normiohjausta. Tällä sosiaalihuollon valtionohjauksen purkamisen kaudella sosiaalityö etsi reunaehtojensa tarkennuksia paikallisilla sosiaali- ja terveyslautakunnan linjauksilla. Lapin maaseutukuntien sosiaalityö on ollut ensiaallossa myös ohjelma-

ohjauksen aikaisessa sosiaalityön kehittämismuutoksissa. Näin maaseutusosiaalityö on ollut siirtymässä kehittävän rationaliteetin kauteen vuodesta 2004 alkaen. Tutkimuskunnissani paikallisen toimintaympäristön muokkaaminen on työntekijäryhmän tai jopa yksittäisen työntekijän tavoitettavissa.

Ohjaava tekijä	Normi-rationaliteetti	Linja-rationaliteetti	Kehittävä-rationaliteetti
Laki,	lain kirjain noudatettava	lain suppea tulkinta	asettuu tulkittavaksi
Ohjeet ja suositukset	noudatetaan	tukeudutaan	paikallisesti harkittavissa
Kirjoittamattomat vakiintuneet toimintatavat	otetaan annettuina	toteutetaan rutiinilla	kyseenalaistetaan
Viranomaiskulttuuri ja asenteet	ylläpidetään	ylläpidetään	pyritään vaikuttamaan
Sosiaalityön arvot ja eettiset ohjeet	tuastalla	tiedostetaan	ohjaavat toimintaa
Asiakkaiden toiveet	ei legitimizeettiä	harkinnanvaraisia	otetaan neuvoteltaviksi

Lähde: Muokattu Anneli Pohjola 1999, 134

Kuvio 11. Maaseutusosiaalityön rationaliteetit suhteessa toimintaa ohjaaviin tekijöihin.

Alibudjetoinnin vuoksi Lapin maaseutukuntien sosiaalityöntekijät joutuvat usein tilanteisiin, joissa he joutuvat toimimaan vastoin ammatillisia arvojaan, kun eivät pysty tulkitsemaan lainsäädöksiä asiakkaalle mahdollisimman positiiviseen suuntaan. Suurin osa lainsäädännössä luvatuista etuuksista on kunnan budjettivallan alaisia, jolloin toteutuksessa pitää ottaa huomioon se, kuinka paljon kunta on varannut rahaa kyseiseen asiaan. Asiakkaan tarpeen tulkinta ei kunnan tiukasta taloudellisesta tilanteesta johtuen aina tapahdu asiakkaan tarpeen määrittämänä.

Siirryttäessä normirationaaliseen toiminnasta linjarationaaliseen toimintaan, järjestelmän suomaan valtaan perustuvia lakeja tulkitaan asiakkaiden tilanteen muuttumisen näkökulmasta. Linjarationaaliseen

toiminnasta siirrytään kehittävään toimintaan, kun lait ja säännökset asetetaan tarpeista käsin tulkittaviksi. Sosiaalityön kehittyvässä rationaliteetissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutteisesti tekemän tuen tarpeen tulkinnan voidaan nähdä syntyvän mahdollisimman ”vapaana” kunnallisista reunaehdoista. Sosiaalityöntekijöiden velvollisuutena voidaankin katsoa olevan valtakunnallisten lakien sekä sosiaalityön arvojen mukaan toimiminen määrittäessään asiakkaan tarpeen tyydyttämisen mahdollisuuksia. (Vrt. Mäntysaari 1991; Pohjola 2004; Eskola 2003.)

Asiakkaat ymmärtävät lakien ja säännösten kahlitsevan sosiaalityön etuuksien myöntämisen lisäksi myös työkäytäntöjä. Toimeentulotuen laskeminen vie aikaa asiakastilanteessa, mutta sosiaalityöntekijät katsovat sen liittyvän oleellisesti työprosessiin silloin, kun asiakkuuteen liittyy muutakin kuin normien mukainen toimeentulon vajuus. Näin asiakas kertoo yksilöhaastattelussa tapaamisestaan sosiaalityöntekijän kanssa.

*Asiakas 4: Että kun se saahaan se virallinen systeemi mille kukkaan ei mitään voi, se on laskettu ja homma tässä. Mut sitte me olemme juteltu pitkäki tovi ja näin... (Asiakkaiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityössä asiakkaan toiveet suhteutetaan sosiaalityön mahdollisuuksiin toimia muiden ohjaavien tekijöiden asettamissa reunaehdoissa. Sosiaalityöntekijät näkevät asiakkaat oman elämänsä merkitysten muodostajina ja aktiivisina toimijoina sekä omassa elämässään että yhteiskunnan jäsenenä. Kehittyvässä rationaliteetissa sosiaalityön ammatillisuuden ytimeksi on muodostumassa asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen, mutta myös asiakkaan ja organisaation kohtaaminen. Näin muodostuva paikallinen yhteistyösuhde on vahvemmalla pohjalla kuin yksilötyöhön sidottu asiakas–työntekijä-suhde. Sosiaalityön kehittävä rationaaliteetti näkyy tutkimusraporttini kaikissa luvuissa prosessin eri vaiheissa.

## 4.2 Prosessuaalista toimintaa ja

Sosiaalityön jäsentämistä vaiheittaiseksi prosessiksi on kansainvälisessä keskustelussa arvosteltu vanhentuneeksi, postmoderniin yhteiskuntaan soveltumattomaksi toimintatavaksi. Kritiikki nousee siitä, että vaiheit-

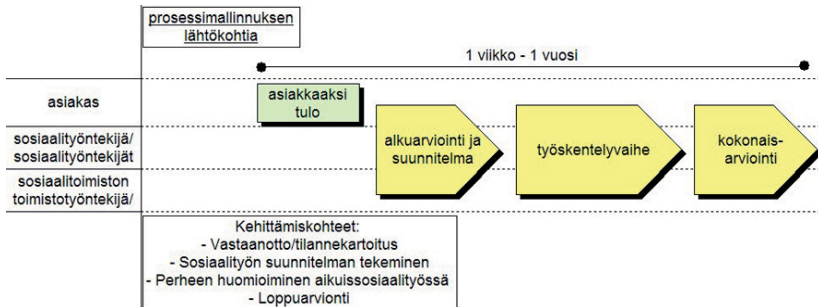
taiseksi prosessiksi jäsentäminen nähdään jatkumona ongelmanratkaisuperinteeseen, joka on lähtöisin lääketieteellisestä ajattelusta, ja psykososiaalisen työn perinteeseen, joka nojaa psykoanalyttiseen ajatteluun. (Esim. Payne 1997, 112.) Sosiaalitoimiston sosiaalityön käytäntöihin nähden vaiheisiin jaettu prosessimainen työskentely voi tuntua monimutkaiselta ja aikaa vievältä. Toisaalta systemaattinen ja jäsenneiltyöskentely voi auttaa sekä työntekijää itseään että asiakasta ja yhteistyökumppaneita hahmottamaan tilannetta kokonaisvaltaisesti ja tavoitteellisesti. Sosiaalityön prosessin vaiheittainen erottelu voi toimia konkreettisesti työvälineenä. Jäsentämällä työnsä vaiheet sosiaalityöntekijä voi tehdä työnsä näkyväksi ja konkretisoida työnsä etenemistä. (Ks. Egelund & Halskov; Karvinen 1993, 161–166; Karvinen 1996.)

Prosessimallit eivät ole Ilmari Rostilan (2001, 13) mukaan olleet laajamittaisessa käytössä suomalaisessa sosiaalityössä. Sosiaalityön on todettu olevan asiakkaiden kokemana enemmänkin jaksottaista kuin vaiheittaista prosessuaalista toimintaa (Kulmala 2003, 141). Sosiaalitoimiston tapauskohtaista sosiaalityötä tarkasteltaessa, voidaan prosessinäkökulman katsoa olleen esillä kolmessa vaiheessa ammattikäytäntöjen kehittämisessä. Samoissa vaiheissa metodikeskustelu ja samalla ammattikäytäntöjen kehittämistyö ovat olleet vahvoja. Ensimmäisen vaihe voidaan havaita 1980-luvulla, kun sosiaalitoimistojen yksilö- ja perhekohtainen työ vahvasti kyseenalaistettiin ja vastauksia etsittiin rakenteellisesta työstä (Heinonen 1984).

Toinen vaihe sijoittuu 1980-luvun lopulle ja 1990-luvun alkuun, jolloin sosiaalitoimistojen sosiaalityön käytäntöjä kyseenalaistettiin. Sosiaalityön paikkaa etsittiin suhteessa sen omiin erityispalveluihin, moniammatilliseen työhön sosiaali- ja terveystoimen sisällä sekä suhteessa muuhun hyvinvointipalvelujärjestelmään. Kolmas vaihe sijoittuu 1990-luvun loppupuolelle ja 2000-luvun alkuun, jolloin sosiaalityön arviointi nosti prosessinäkökulman esille. Sosiaalityön tarkasteleminen suunnitelmallisena ja toiminnallisena prosessina liittyy lastensuojelun laatu (Lasso), sosiaalityön luokitus (Stakes), alkutilanteen arviointi lastensuojelu- ja aikuissosiaalityössä (Helsinki) sekä sosiaalityön mallinnus (Poske) -projekteihin. (Rousu & Holmila; Kallinen-Kräkin 2004; Möller 2005; Paa-sio 2003; Koskinen 2008; Niskala 2004.)

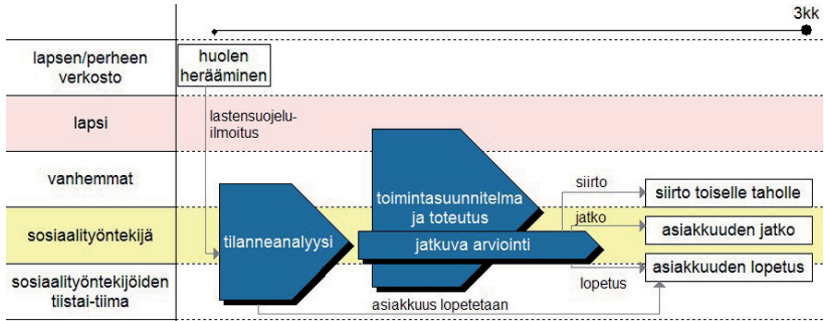
Prosessuaalisuuden perinne kuuluu sosiaalityöhön, mutta sen sisällyttäminen työkäytäntöihin on monesti ristiriitaista. Vaikka ammatillisen toiminnan lähtökohdaksi voikin perustellusti edellyttää diagnostista ongelmanratkaisuprosessia, niin ongelmaksi muodostuu se, ettei prosessin vaiheisiin aina sisälly arvioinnin tapaa kyseenalaistaa työskentelyprosessia ja -tapoja. Sosiaalityön käytännön toiminnassa kysymys metodisuudesta voidaan nähdä lähes paradoksaalisena. Mekanistisesti sovelletusta metodisuudesta voi olla jopa haittaa sosiaalityön asiantuntemukselle. Näin tapahtuu, jos työntekijät kiinnittävät huomionsa liikaa metodiseen prosessiin, menettelytapoihin ja tekniikoihin huomioimatta jokaisen asiakkaan ainutkertaista elämäntilannetta työn sisältönä ja lähtökohtana. (Eskola 1981; Karvinen 1996, 160–161.)

Kuntien sosiaalityön tiimien mallinnusaineistojen graafisissa kuvioissa sosiaalityön toimintaprosessi on vaiheittaisesti etenevää rationaalista toimintaa sisältäen tilannearvioinnin, suunnitelman tekemisen, toteutuksen ja arvioinnin.



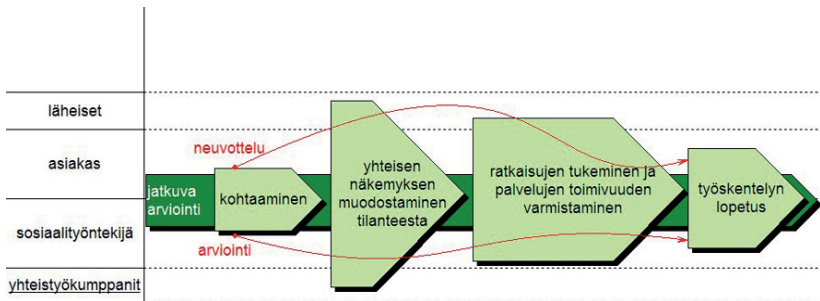
Kuvio 12. Aikuissosiaalityön malli.

Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön ydinprosessit ovat samankaltaisia kuin lastensuojelun sosiaalityön prosessit. Prosessit eriytyvät aliprosessitasoilla. Lastensuojelutyössä työskennellään koko perheen kanssa enemmän. Asiakkaiden mallinuskusteluryhmässä tuli esille perheen tapaaamisen merkitys myös aikuisaisakkaan kohtaamisessa tai ainakin perheen huomioimisen tärkeys palvelutarpeen arviointia laajentavana selkiyttäjänä.



Kuvio 13. Lastensuojelun malli.

Sosiaalityön tiimi, jossa kävimme keskustelua asiakkaiden kanssa mallinnuksessa, päätyi kuvaamaan malliin asiakkaiden esille tuomia näkökulmia ja nimeämään mallin ydinprosessit on hieman eri tavalla.



Kuvio 14. Rakentavan sosiaalityön malli.

Tässä mallissa rationaalinen toimintaprosessi muuttuu neuvottelevaksi yhteistyöksi, joka ei etene tiukan vaiheittaisesti. Mallinnuskuvioiden prosesseseissa nousevat vaiheet ovat verrattavissa sosiaalityön oppikirjoissa oleviin vaiheisiin. Sosiaalityön prosessuaalisia lähestymistapoja on määritelty eri aikakausina hieman eri tavoin riippuen yhteiskunnallisesta ja historiallisesta ympäristöstä, sosiaalityön teoreettisista suuntauksista ja kirjoittajan omasta ajattelutavasta. (Ks. Richmond 1917; Pincus & Minahan 1973; Siporin 1975, 9; Kananoja & Pentinmäki 1979; Swedner

1983, 59; Egelund & Halskov 1984; Pohjola 1993, 257; Rostila 2001; Compton ym. 2005; Payne 2005, 55.)

On luonnollista, että syntyneessä prosessimallissa on vaikutteita aiemmista sosiaalityön prosessimalleista. Yleinen ongelmanratkaisumalli on ammattilaisille tuttu ja toimii pohjana sosiaalityön prosessimalleissa. Asiakkaat soveltavat omassa elämässään ongelmanratkaisua. Kaikkien aineistojen analysoinnin ja tulkinnan jälkeen sosiaalityön prosessin metodisuus professionaalisenä osaamisena näyttäytyy piilofunktiona kokonaisvaltaisen, ”oikean” sosiaalityön ympärille kiertyvänä keskusteluna. Kaikkien aineistojen tulkinnan synteesi loi sosiaalityöstä edelleen prosessin. Tämä prosessi ei enää ole selväpiirteisesti vaiheesta toiseen etenevä, vaan vaiheet kulkevat rinnakkain ja osin myös päällekkäin. Tutkimukseni valossa rationaalinen, tiukka prosessimallin mukainen työskentely jää lyhytaikaiseksi siirtymäkaudeksi. (Ks. myös Karvinen 1993, 161–166; 1996.)

Sosiaalityön käytännön prosessia ohjaavaksi ajattelumalliksi on nousemassa neuvotteleva metodisuus, toimintaprosessimallien jäädessä konkreettisemmaksi, käytännön työtä ohjaavaksi dokumentoinnin malliksi. Aineistojeni perusteella voin yhtyä ajatuksiin siitä, että sosiaalityö on prosessuaalista toimintaa ja että asiakkuusprosessin sujuva eteneminen vaatii edellisen vaiheen jonkin asteisen toteutumisen (ks. myös Pincus & Minahan 1973; Karvinen 1996, 53–55; Compton ym. 2005). Seuraavassa taulukossa havainnollistan tutkimukseni tuloksena luodun käytännön tietoon perustuvan sosiaalityön mallin ja edellä mainittujen prosessimallien eroja ja yhtäläisyyksiä.



Viitekehys	Yksilökohtainen sosiaalityö	Ongelman ratkaisuprosessi	Muutostyö	Yleinen/kokonaisvaltainen/sosiaalityö	Terapeuttinen sosiaalityö Psykososiaalinen, ratkaisukeskeinen, konstruktionistinen	Rakentava sosiaalityö
<b>Edustaja</b>	Richmond 1917 Mäki 1966 Penttimäki & Kanaanoja 1977	Perلمان 1948 Hepworth & Larsen 1990 Rostila 2001 Compton ym. 2005	Swedner 1983 Fook 2002 Kanaanoja 2004	Barklett 1958 Miley ym. 2004 Krist-Ashman & Hull 2006	Siporin 1975 Sipilä 1989 Granfelt 1993 Toikko 2001 Parton & O'Byrne 2000	Tässä tutkimuksessa
<b>Vaiheet</b>	Diagnoosin muodostaminen tutkiminen ja	Yhteisestä työskentelystä sopiminen	Päämääräsuuntautunut tilanteen purku	Yhteisestä työskentelystä sopiminen	Vuorovaikutuksen käynnistäminen	Kohtaaminen Neuvottelun aloitus
	Tilanne-arvio	Tilannearvio	Vallitsevien rakenteiden pohdinta	Muutoksen suunnittelu	Ongelman määrittely	Jäsenyys ja kokonaisvaltainen paikantaminen
	Strategian tekeminen Suunnittelu	Tavoitteiden asettaminen Suunnittelu	Välineiden tuottaminen muutostyölle	Mahdollistamisen vaihtoehtojen etsintä ja resursointi	Ratkaisuvaihtoehtojen etsintä	Mahdollistaminen ja vastavuoroisuus
	Strategian toteuttaminen	Toiminta tavoitteiden suuntaisesti	Työskentely ja uusien rakenteiden luonti	Vahvistaminen	Keskustelullinen tukeminen	Suhtetyö ja vahvistaminen
	Päättyminen ja arviointi	Työskentelyn päättäminen Arviointi	Arviointi työskentely	Varmistaminen ja päättäminen	Päättyminen ja vahvistaminen	Arviointi läpi prosessin

Kuvio 15. Sosiaalityön orientaatiot vaiheittaisina prosesseina.

Mallinnusten keskusteluosioissa, joihin rakentavan sosiaalityön malli perustuu, ei korostettu ongelmien kanssa työskentelyä, vaan tilanteiden ratkaisuun pyrkivää toimintaa. Selkein ero aiempiin sosiaalityön prosessimalleihin liittyy neuvottelun korostuneeseen merkitykseen. Toinen selkeä ero on arvioinnin voimakkuus koko prosessin kulun ajan, kun se aiemmissa malleissa korostuu vain tilannearviossa ja päättämisvaiheessa. Yhteistä kaikissa prosessimalleissa on asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen tärkeyden korostaminen. Neuvottelevuuden korostuminen viittaa konstruktionistisen sosiaalityön suuntaan. Eron tähän suuntaukseen tekee se, että sosiaalityöntekijät ja asiakkaat näkevät sosiaalityön yhteiskunnallisena ammattina, jota kautta neuvottelevuuden rajat piirtyvät ja jotka pyritään prosessin aikana tunnistamaan.

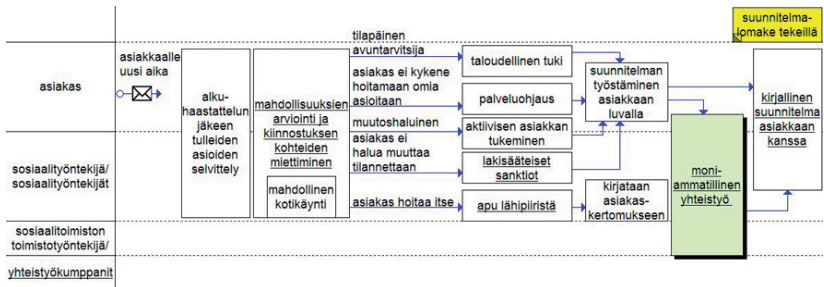
Sosiaalityön mieltäminen vaiheittaisena prosessina voidaan nähdä ammatillisten intressien ja teknisen rationaalisuuden vaateisiin taipumisena. Toisaalta prosessiajattelu voidaan nähdä metodisena työotteena, joka taas on ymmärretty sekä ammatillisuuden edellytykseksi että sosiaalityön tekemisen lähtökohdaksi (Eskola 1991; Payne 2006). Sosiaalityön orientaation on aiemmin Suomessa katsottu olevan legaalisi–byrokraattista ja tehtäväorientoitunutta toimintaa, josta puuttuu tietoinen metodinen ajattelu. (Mäntysaari 1991; Arnkil 1992; Saarnio 1992; Rajavaara 1992; Karvinen 1993; Pohjola 1994; Mutka 1998.)

Maaseudun sosiaalitoimistojen sosiaalityössä, jossa tehdään yhdennettyä työtä tai, kuten sosiaalityöntekijät itse määrittelevät, kokonaisvaltaista sosiaalityötä, on haastavaa hahmottaa toimintaa prosessina. Sosiaalityön perinnön luominen ja siirtäminen edellyttävät kuitenkin, että sosiaalityö kykenee hallitsemaan sekä ”organisatorista muistia” että ”henkilökohtaista muistia”. Organisatorisella muistilla tarkoitetaan erilaisia tietokantoja, joihin kerätään tietoa asiakkuuksien ja asiakasprosessien eri ulottuvuuksista, ja ylipäätään niitä tiedon tuottamisen, hyödyntämisen ja säilyttämisen työkaluja, joita sosiaalityössä tarvitaan. Jos organisatorinen muisti ja henkilökohtainen muisti toimivat erillisinä, organisaatio menettää tietoa työntekijän vaihtaessa työpaikkaa. (Vrt. Storbacka & Lehtinen 1998, 145–146.)

## 4.2 Neuvottelua suhteissa

Sosiaalityön prosessin pitäisi pystyä muuntautumaan aikansa ja valitsevan yhteiskunnan haasteisiin. Se, millaiseksi sosiaalityön toiminta muodostuu, on yhteydessä ajan sosiaalisiin ja poliittisiin rakenteisiin, prosesseihin sekä teoreettisiin käsityksiin sosiaalityöstä. Sosiaalityö ei ole erillinen saarekkeensa, vaan se on vahvasti sidoksissa ympärillään olevaan yhteiskuntaan ja sen asettamiin reunaehtoihin. Yhteiskunta vaikuttaa sosiaalityöhön suoraan esimerkiksi lainasäädännön ja organisaation kautta, mutta myös välillisesti niin, että muun muassa yhteiskunnassa tapahtuvat rakenteelliset ja taloudelliset muutokset heijastuvat sosiaalityön asiakasmääriin ja työtehtävien sisältöön. (Kemppainen ym. 1998.)

Sosiaalityössä asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde on tärkeä työn peruselementti kaikissa prosessimalleissa. Toimiva asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde ei synny itsestään, vaan sen luominen on keskeinen osa sosiaalityöntekijän työprosessia. Maaseutusosiaalityössä asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen rakentaminen aloitetaan neuvotteluna, joka kietoutuu paikallisen yhteyden ympärille. Alkutilanne- tai kokonaistilannearvio-neuvottelussa määritellään tulevan yhteistyösuhteen tasot. Mallinnuskeskusteluaineistojen pohjalta neuvottelu voidaan määrittellä tavoitteelliseksi keskusteluksi, jonka tarkoituksena on saavuttaa yhteinen sopimus työskentelyn jatkosta.



(Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)

Kuvio 16. Asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen määrittely työprosessin alussa.

Mallinnuskuvioon piirrettynä suhteen määrittely näyttää yksinkertaisen toteavalta. Mallinnushaastattelu ja keskusteluaineistojen kautta asiakkaan

ja sosiaalityöntekijän suhde rakentuu hienovaraisen toimija-asemien määrittelyn kautta ja sitä määrittelyä uusitaan prosessin eri vaiheissa. Sosiaalityön neuvotteluprosessissa vuorovaikutuksen ja vallan elementit punoutuvat yhteen. Neuvottelukontekstin muodostaa paikallinen, kunnallisen sosiaalitoimiston työkuulttuuri ja paikallinen elämisen ympäristö.

Sosiaalityöntekijä 3: *...Minusta tuntuu, että sillä lailla, että aikasempina työvuosina sitä ei silleen tai niillä ensimmäisillä, sitä ei ajateltu sitä asiaa. Sitä teki niinkö sitä työtä jotenki neuvottelematta, mutta nyt sitte kun ittehen sitä niinkö ellää täällä. Että mehän oikeastaan eletään näitten ihmisten kans täällä paikkakunnalla. Kyllä minusta se niinkö vaikuttaa sillä lailla, että sitä ei voi olla kauheen semmonen byrokraatti tai virkamies. Sitä tietää niin paljon... (Yhteinen mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityöntekijän neuvotteluosaaminen lisääntyy työkokemuksen myötä. Tämä tarkoittaa kykyä työskennellä kokonaisvaltaisesti sekä kontekstin kanssa että kontekstin huomioiden. Näin ajateltuna asiantuntijuus on koko kontekstissa eikä vain jossain sen osassa, eikä se ole yksittäisen ihmisen ominaisuus. Aktiivisten toimijoiden elämät ja tilanteet ovat mukautumassa, laajenemassa ja tulemassa joksikin. Yksittäisten ihmisten teot asettuvat aina osaksi ryhmien toimintaa ja suhteutuvat muiden ryhmän jäsenten tekoihin, merkitykset syntyvät tässä jatkuvassa tekojen ja niihin saatujen palautteiden tai odotusten ketjussa. (Mead 1967, 6–7, 109–191.)

Neuvotteluja käydään tilanteissa, joissa osapuolet uskovat tätä kautta voivansa saavuttaa jotakin ”neuvottelemattomuutta” parempaa. Neuvottelun käsite on sosiaalityössä tuttu jo Anselm Straussin (1978) ja muiden interaktionistien ajatusten kautta. 1990- ja 2000-luvuilla neuvottelu on korostunut erityisesti konstruktionistisen sosiaalityön orientaation edustajien näkemyksissä. (Parton & O’Byrne 2000.) Neuvottelusuhde positiivisen vallankäytön areenana merkitsee omien rajojen ja mahdollisuuksien tietoista kokeilemistä. Termillä vallankäyttö on perinteisesti ollut vahvasti negatiivisväritteinen arvolataus. Nimike vallankäyttäjää määrittää jo sinänsä subjektin tavan käyttää valtaa. Vuorovaikutustilanteet ja henkilökohtainen vaikuttavuus perustuvat valtaan. Vallan laatu ja se, kenellä valtaa on, määräytyy osin systeemistä käsin ja osin neuvottelujen kautta.

Systeemi määrittää rajat, joiden sisällä vallankäyttöä harjoitetaan (Hietanen 2006). Sosiaalityöntekijät hyödyntävät paikallisuutta ja positiivisia emootioita vuorovaikutteisessa vallankäytössään.

Suhteen asiakkaaseen on nähty määrittävän oleellisesti sosiaalityön luonnetta ja sosiaalityön yhteiskunnallisena ammattina on nähty määrittävän asiakas–sosiaalityöntekijä-suhdetta (Payne 1997; Juhila 2006). Kirsi Juhila (mt.) tarkastelee sosiaalityötä liittämisen-, kontrolli-, kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutussuhteena. Kussakin suhteessa piirityy erilainen ymmärrys siitä, millaiset työntekijöiden ja asiakkaiden roolit ovat ja mistä sosiaalityössä yhteiskunnallisena toimintana on kysymys. Ei ole samantekevää, mikä suhteista on vallitsevassa ja mikä marginaalisessa asemassa. Kamppailu suhteiden keskinäisestä paikasta nivoutuu kysymykseen hyvinvointivaltioista ja sen tulevaisuudesta. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijän roolina on liittää asiakas yhteiskunnan valtakulttuuriin ja kontrolloida niitä, joiden valtakulttuuriin liittämisen on vaikeuksia.

Kumppanuussuhteessa asiakas ja sosiaalityöntekijä toimivat rinnakkain. Asiakkaan elämää ja ongelmatilannetta sekä mahdollisia muutostarpeita jäsennetään yhdessä. Kummankin rooliin kuuluu kumppanina toimiminen. Huolenpitosuhteessa asiakas ei kaikissa elämäntilanteissa ja elämänvaiheissa selviä omillaan, vaan tarvitsee apua ja tukea ja hänen rooliinsa kuuluu avun ja tuen vastaanottaminen. Sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu pitää huolta asiakkaasta tai huolehtia siitä, että hän saa tarvitsemansa tuen ja avun muualta. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja institutionaalisissa yhteyksissä. Roolit voivat pitää sisällään kaikkien edellä mainittujen suhteiden elementtejä. (Juhila 2006, 13–14.)

Vuorovaikutuksen merkityksen korostaminen asiakkaan ja organisaation kohtaamisessa sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa ovat vahvasti esillä sosiaalityön toimintakäytäntöjen tutkimuksessa. Sosiaalityöntekijöiden on katsottu toteuttavan vuorovaikutussuhteessa asiakkaaseen ainakin asiantuntijakeskeistä, asiakaskeskeistä, dialogista ja refleksiivistä työorientaatiota. Työtapojen tausta liittyy vuorovaikutusmenetelmien valikoivaan käyttöön työvälineenä. Menetelmän valinnan voidaan nähdä olevan sidoksissa sosiaalityön yhteiskunnalliseen tehtävään. (Sipilä 1989; Mäntysaari 1991; Arnkil 1992; Pohjola 1993; Karvinen 1996; Fook

2002; Mönkkönen 2002, 53–59; Juhila & Jokinen 2003; Rantalaiho 2004; Raunio 2004; Parton & O’Byrne 2005; vrt. myös Juhila 2006.)

Asiantuntijakeskeistä sosiaalityötä ohjaa juridis-tuotannollinen palveluparadigma, jossa toimintaa ohjaa vahvasti asiantuntijoiden tai järjestelmän tulkinnat ja tavoitteet. Asiantuntijuuden mallissa on ajatus asiantuntijuuden kokonaisvaltaisuudesta, intuitiivisesta luonteesta ja vahvasta kontekstisidonnaisuudesta. Asiantuntijuuden voidaan nähdä kehittyvän prosessina, jossa aloittelijasta (novice) kehittyy ensin edistynyt aloittelija (advanced beginner), sitten pätevä suorittaja (competent performer), taitava suorittaja (proficient performer) ja lopulta asiantuntija (expert). Mallin ongelmana on pidetty asiantuntijuuden huipentumista tiettyyn rutiininomaiseen helppouteen. Sosiaalityössä tämä rutiininomainen helppous voi sokeuttaa työntekijöitä määrittelemästä toimeentuloasiakkaiden elämäntilannetta taloudellista näkökulmaa laajemmin. Asiantuntijuus voi toteutua myös luovana dynaamisena prosessina, joka mahdollistaa tarkoituksenmukaisen toiminnan uusissa tilanteissa. (Saarnio 1992; Mönkkönen 2002, 53.)

Asiakaskeskeistä sosiaalityötä ohjaa muutostyön ja ongelmanratkaisun perinne, jossa asiantuntijavallan rinnalle rakentuu asiakkaan kokemusmaailmaa korostava orientaatio (Compton ym. 1998; 2005; Mönkkönen 2002, 55; Rantalaiho 2004, 20–23). Pohjois-Suomen sosiaalityöntekijöiden käsityksissä korostui lainsäädäntö sosiaalityön toteuttamista ohjaavana tekijänä. Asiakslähtöisyytenä tämän voidaan tulkita tarkoittavan sitä, että lakiperustaisuudella pyritään turvaamaan asiakkaiden oikeudet. Järjestelmälähtöisyytenä tämän voidaan tulkita tarkoittavan byrokraattista työtettä, jossa lain kirjaimet voidaan asettaa asiakkaan palveluntarpeen näkemystä vastaan. (Ks. myös Kemppainen ym. 1998, 89.) Asiakkaiden tilannetta kuvataan usein viittaamalla heidän ongelmiinsa. Asiakkaiden tilannetta voidaan kuvata sanomalla, että asiakkaalla on esimerkiksi taloudellisia ja asumisen ongelmia. Jos asiakkaan tilanteeseen halutaan todella vaikuttaa, parempi tapa on lähteä liikkeelle asiakkaan tavoitteista. Tällöin ongelmapuheen sijaan keskiössä on asiakkaan eteneminen kohti parempaa elämäntilannetta. (Mäntysaari 1998, 1.)

Dialogista orientaatiota sosiaalityössä ohjaa konstruktionistinen näkemys todellisuuden rakentumisesta yhteisessä keskustelussa. Vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa sekä asiakkaan että sosiaali-

työntekijän näkökulmat vaikuttavat. (Mönkkönen 2002, 53–59; Juhila & Jokinen 1993; Pohjola 1993; Parton & O’Byrne 2005.) Reflektiivinen työote nojaa ratkaisukeskeisyyden ja vahvistamisen paradigmaan (Karvinen 1996; Fook 2002). Sosiaalitoimistojen sosiaalityössä lähdetään usein siitä oletuksesta, että asiakkaan ja työntekijän välinen suhde ei voi olla hierarkkisuuudesta vapaata, koska suhde ei useinkaan ole vapaaehtoisuuteen perustuva. Tämän voi tulkita yhdeksi syyksi siihen, miksi erityisesti sosiaalityössä tarvitaan neuvottelua.

Aineistojeni valossa hahmottuvassa sosiaalityön neuvotteluprosessin rakentamisessa sosiaalityöntekijät muodostavat asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteessa uutta tietoa tekemällä vertailua erilaisen tiedon ja toimintavaihtoehtojen merkityksestä toivotun muutoksen saavuttamiseksi. Kokeneilla sosiaalityöntekijöillä tiedon voidaan ajatella olevan automatisoitunutta, jolloin sen käyttöä ei osata eritellä. Kokeneet sosiaalityöntekijät kokevat toimivansa käytännöissä vaistomaisesti ja intuitiivisesti kokemukseen ja tieteelliseen tietoon nojautuen. (Ks. myös Saarnio 1992, 139; Rostila 2001, 13–17; Mutka 1998; Aikio-Mustonen 2004; Lahtela 2004; Tallavaara 2004; vrt. Mäntysaari 1991, 147–152; Kempainen ym. 1998.) Sosiaalityö on kehittymässä neuvottelevaksi suhde-työksi, jossa luodaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan molemminpuolista ymmärrystä monimuotoisesta toimintakokonaisuudesta. Yhteisessä neuvottelussa sosiaalityönprosessi rakentuu teoreettisen tiedon, kokemustiedon, asiakkaan arkitiedon sekä uuden syntyvän tiedon synteisinä.

Neuvottelussa tarvittava tieto on erilaista sosiaalityöntekijän hyvän työprosessin eri vaiheissa: kohtaamisessa, jäsennyksessä ja mahdollistamisessa. Kohtaamisvaiheessa sosiaalityöntekijältä vaaditaan aitoutta kohdata asiakkaaksi tuleva ”ihminen–ihmiselle” -aspektilla. Sosiaalityöntekijän voidaan tulkita käyttävän humanistista lähestymistapaa ollessaan aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta. Sosiaalityöntekijä ei pyri erityiseen asiantuntija-asemaan suhteessa asiakkaaseen. Hän on enemmänkin nöyrä kuuntelija, joka pyrkii kunnioittamaan asiakkaan omaa tietoa, näkökulmaa ja tarkoitusta. Sosiaalityöntekijällä on oma ennakkokäsityksensä asiasta, mutta hän testaa omaa käsitystään asiakkaan käsitystä vasten ja muodostaa näin uuden käsityksen asiasta. Näin tehdessä hän toteuttaa hermeneuttisen tiedonmuodostuksen kehämäistä rakentamista, jossa hän

kriittisesti reflektoiden muodostaa asiakkaan kanssa alustavan ymmärryksen asiakkaan tilanteesta.

Jäsennysvaihe on yhteisen tulkinnan löytämistä asiakkaan tilanteeseen ja muutostarpeeseen. Päämäärä yhteistyölle etsitään vastavuoroisessa prosessissa, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas etsivät yhteistä merkitysten tulkintaa. Lopullista tulkintaa muodostaessaan sosiaalityöntekijä käyttää perinteisen tiedonkeruun lisäksi sekä omaa että asiakkaan kokemuksellista ja yhteisöllistä tietämistä sekä yhdistelee asioita monipuolisen teoreettisen tiedon valossa saadakseen kokonaiskuvan asiakkaan asian kontekstista. Sosiaalityöntekijä ikään kuin paikantaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanteen.

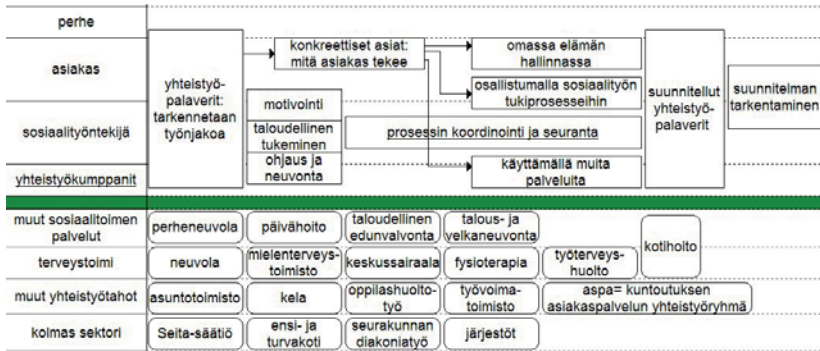
Mahdollistamisvaiheessa sosiaalityöntekijä pyrkii yhteisellä neuvottelulla löytämään tien tilanteen ratkaisuun ja pyytää asiakkaalta tietoa ikään kuin opastamaan itseään vaihtoehtojen tarjoamisessa. Yhdessä keksitty, ratkaisukeskeiseen perinteeseen nojautuva neuvottelutulos tulee todennäköisemmin toteutumaan kuin perinteinen, asiantuntijan valtaan nojautuva yksipuolinen päätös. Neuvottelussa valta kytkeytyy toimintaan ja on jotain, jota voidaan kehittää, muuntaa ja organisoida kulloiseenkin tilanteeseen sovittaen. Valta ei ole ylhäältä laskeutuva voima vaan ennemminkin neuvottelun tulos, jossa vallan käyttäjät ja kohteet osallistuvat vallan muotojen määrittelyyn. (Foucault 2000a, 326–348.)

Tässä merkityksessä valta esittäytyy ennen kaikkea potentiaalisena mahdollisuutena vaikuttaa systeemeihin tavalla, joka aktualisoituu yksilön ja yhteisön kannalta optimaalisella tavalla. Tällaista valtaa kutsutaan systeemiälyvallaksi, sillä se soveltaa systeemiälyä laajentaen vallankäytön laadullista toimintasppektriä monipuolisesti resursseja rakentavassa hengessä. Systeemiälyvalta näyttäytyy yhtä lailla yksilö- kuin ryhmätasolla, mutta sen käyttövoima on suurimmillaan ryhmissä, sillä systeemiälyn soveltamisen vaikuttavuudet kertautuvat vuorovaikutustilanteissa. Ihmisillä on myös luontainen taipumus ja halu tämänkaltaisten vaikuttavuuksien synnyttämiselle. (Hietanen 2006, 203.)

Sosiaalityöntekijöiden toimintaympäristöä kuvaa monen tasoinen yhteistyö muiden hyvinvointipalveluissa toimivien työntekijöiden ja tahojen kanssa. Mallinnuskaavioissa sosiaalityön toteutusosiossa sosiaalityöntekijät sijoittavat pääsääntöisesti itsensä asiakkaan ja palvelu-



järjestelmän yhteistyökumppaneiden väliin. Asiakkaan perhe sijoittuu ikään kuin asiakkaan taakse.



(Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)

Kuvio 17. Sosiaalityöntekijän paikan määrittäminen suhteessa asiakkaan arkeen ja palvelujärjestelmään.

Suhdetyössä sosiaalityöntekijä käyttää vuorovaikutuksellista tietouttaan ja joutuu myös käyttämään luovuuttaan pystyäkseen nivomaan omaansa ja asiakkaan käsitykseen tilanteesta myös muut tarvittavat toimijat, kuten asiakkaan läheiset tai toiset tarvittavat viranomaiset. Pyrkiessään avoimeen neuvotteluun sosiaalityöntekijä käyttää luovasti kaikkea tietoa sosiaaliseen vuorovaikutukseen vaikuttavista elementeistä. Sosiaalityöntekijä voi omalla dialogisella avautumisellaan edesauttaa muun verkoston avautumista vastavuoroiselle prosessoinnille. Tämä vaatii tietoa siitä, kuinka erottelevat ja kilpailevat tekijät vaikuttavat tilanteessa. Sosiaalisen asiantuntijana sosiaalityöntekijä käsittää ymmärtämisen olevan nimenomaan kokonaisuuden hahmottamista ja osaa erotella eri osat, jotka ovat vain osia tästä kokonaisuudesta.

## 5 KOHTAAMISTA

### 5.1 Yhteisyyden etsimistä

Aineistojeni perusteella asiakkaan ja sosiaalityöntekijän neuvotteleva ja arvioiva työskentelysuhte on toimivan sosiaalityön punainen lanka, joka kulkee läpi työprosessin. Sosiaalityön työskentelysuhteen syntymiseen vaikuttavat asiakkaan aikaisemmat kokemukset asiakkuudesta, mielikuva sosiaalityöstä ja sen tekijästä sekä sosiaalityöntekijän käsitykset asiakkaasta ja hänen toiminnastaan. Maaseudulla sosiaalityön prosessin alussa tapahtuva asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen määrittäminen tapahtuu osittain paikallisuuden kautta. Sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden arkielämä jäsenyyden paikallisuuteen sitoutuvien toiminnallisten ja sosiaalisten verkostojen prosesseissa. (Ks. myös Hokkanen ym. 1993, 35.)

Maaseudulla sosiaalityöntekijä tai joku hänen kollegoistaan usein tuntee asiakkaaksi tulevan tai jonkun hänen perheestään jo entuudestaan. Asiakkaat myös usein tuntevat sosiaalityöntekijän ainakin nimeltä. Asiakas ei ole vain kasvoton järjestelmään tuleva uusi tapaus, eikä sosiaalityöntekijä ole vain järjestelmää edustava byrokraatti, palvelun tuottaja tai terapeutti. Asiakkaaksi tuleva ja sosiaalityöntekijä ovat toisilleen paikallisuuden kautta määrittyvä kuntalainen, työntekijä, naapuri, tuttava tai tuttavan tuttava tai ainakin ”kylällä tiedossa oleva”. (Vrt. Mäntysaari 1991; Rajavaara 1992; Pohjola 1996, 163; Kröger 2004, 211; Vanhala 2005, 23.)

### Kytkeä yhteiseen

Sosiaalityössä suhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaaksi tulevan kuntalaisen välillä alkaa muodostua niistä mielikuvista, mitä heillä on toisistaan ja toistensa toiminnasta sekä toisaalta niistä tarkoituksellisista tavoista, joilla he tapaamisen osapuolina ilmaisevat itseään. Neuvottelusuhdetta aloittamisessa nämä ennakkoinnit testataan jonkun yhteisen kokemuksellisen tapahtuman, tilanteen tai asian avulla. Asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen luominen aloitetaan jollakin asiakkaan ja sosiaalityöntekijä yhteisellä asialla, tapahtumalla tai kokemuksellisella samankaltaisuudella. Kytkeä

yhteiseen paikallisuuteen auttaa asioiden ja tapahtumien ymmärtämisessä ja niiden suhteuttamisessa toisiinsa. Näin työskentelysuhteet sidotaan yhteisesti jaettavaan ja ymmärrettävään tuttuun todellisuuteen.

*Sosiaalityöntekijä 2: ...Kyllä ihmisten kans pitää aina jutella... Kallastuksesta, metsästyksestä, säästä ja lapsista. Kyllähän tässä tammönen pieni kontakti, täällähän ihmiset tietää, jos joku harrastaa jotaki ja on jossaki hyvä ja... (Sosiaalityöntekijä -mallinnushaastattelu)*

Neutraalin paikallisten kuulumisten vaihdon aikana osapuolet voivat joko muuttaa tai vahvistaa ennakkokäsityksiään ja toimintaansa suhteessa toisiinsa. Paikallinen tietous ja tuttuus tarjoavat maaseutusosiaalityöntekijälle luontevan mahdollisuuden sosiaalityön ammatillisen prosessin aloittamiseen luontevalla, molempien osapuolten ihmisyyttä korostavalla tavalla. Sosiaalityöntekijä voi luoda yhteisyyden kokemuksen myös perehtymällä ennakkoon asiakkaansa taustoihin ja etsimällä sieltä jonkin häntä ja asiakasta yhdistävän asian. (Siporin 1975; Pohjola 1993; Koskinen 2000; Payne 2006, 63.)

Asiakkaaksi tullessaan ihminen joutuu jäsentämään omaa vaikeutunutta elämäntilannettaan ja samalla tilannettaan suhteessa palvelujärjestelmään. Tulevaisuuteen tähtääminen akuutin ja vaikean tilanteen ohi voi olla ylivoimaisen vaikeaa. Sosiaalityöntekijä voi olla asiakkaalle se viimeinen ihminen, jonka hän kuvittelee voivan auttaa, kun hänet on jo ”ulkoistettu” muusta palvelujärjestelmästä. Asiakkaan puolelta kysymys on toiveesta, että joku välittää ja joku on kiinnostunut hänen asioistaan. Jos asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen yhteistyösuhteen aloitus onnistuu, vaikuttaa se myönteisesti sekä asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen sosiaalityöstä että sosiaalityön prosessin myöhemmän toteutumiseen.

Tavattaessa kasvokkain sosiaalityöntekijä ja asiakas havainnoivat ensimmäisenä toistensa ulkoista olemusta ja käyttäytymistä. Asiakas odottaa sosiaalityöntekijän ottavan katsekontaktin häneen ja kättelevän häntä tavattaessa ensimmäisen kerran. Nämä vieraan ihmisen tapaamiseen liittyvät rituaalit osoittavat sekä asiakkaiden että työntekijöiden mielestä arvostusta toista osapuolta kohtaan, mutta niiden toteutuminen ei kuitenkaan ole itsestään selvää sosiaalitoimistossa tapahtuvassa kohtaamisessa. Esimerkiksi tietokoneella työskentely voi helposti viedä työntekijän huomiota liiaksi ensikontaktin luomisesta. Asiakkaat ovat tottuneet sii-

hen, että työntekijä tekee kirjauksia tapaamisen aikana, ja he myös hyväksyvät tietokoneen käytön osaksi ammatillista tapaamista silloin kun se on luontevassa sivuroolissa. Koneen kanssa työskentelystä voi tehdä luontevan osan tapaamista jaksottamalla sen käytön tapaamisen luonteen mukaisesti. Tämä edellyttää työntekijältä sujuvaa ohjelman käytön hallintaa, jotta kirjaaminen ei vie häneltä liiaksi aikaa ja haittaa keskittymistä asiakkaan asiaan.

Pienetkin sosiaaliset teot tulisi ymmärtää käyttäytymisen kokonaisprosessina eikä tiettyjen ärsykkeiden ja reaktioiden summana. Sosiaalista käyttäytymistä täytyy ymmärtää dynaamisena kokonaisuutena, jota määrittää jokainen yksittäinen siihen sisältyvä reaktio. Sosiaaliseen tekoon osallistuu kaksi tai useampia yksilöitä, jotka teoillaan vaikuttavat toisiinsa samalla kuin itseensäkin. Myös eleet ovat merkityksellisiä kohtaamistilanteissa (Mead 1934, 41–42). Tullessaan varatulle ajalle asiakkaalla asiakkaaksi tulevalla on oletus, että sosiaalityöntekijä, jota asiakas tulee tapaamaan, on valmistautunut hänen asiansa monipuoliseen käsittelyyn.

*Asiakas 2: Mutta niin mie viimeksi sanoinki, että jos sosialitoimisto rupeais jakkaan tunnin aikoja, niin jonot venyis, vasta ne venyis nuo jonot... No siinä ehtis keskustella ja se että kun on tässä elämässä kuitesti muutaki kun tuo raha. (Asiakkaiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Asiakkaiden viesti on kahtalainen: sosiaalityön asiakkaaksi pyritään, koska sen oletetaan mahdollistavan toimeentulotukiasian nopean käsittelyn. Toisaalta kaivataan keskustelumahdollisuutta. Asiakas ottaa mielipiteellään myös kantaa siihen miksi ajat eivät ole pidempiä. Hän olettaa, että hänen on pystyttävä asioimaan puolessa tunnissa, vaikka sosiaalityöntekijät kertovat omista haastatteluissaan voivansa määritellä asiakasta kohden varattavan ajan pituuden. Nämä keskustelut eivät ole kohdanneet arjen käytännöissä, koska asiakas on jäänyt käsitykseen, että taloudelliseen tukeen liittyvä sosiaalityön tapaaminen on kestoltaan vain puoli tuntia. Onko 1990-luvun kestänyt kuntien taloudellinen ahdinko ja 2000-luvun sosiaalityön kriisikeskustelu ulottunut asiakkaisiin saakka? Asiakkaat ajattelevat, etteivät he voi käyttää sosiaalityöntekijän aikaa kuin siihen asiaan, mikä heillä on päällimmäisenä tuen tarpeena tai ajanvarauksen syyinä.

Työttömyys tekee suuresta osasta maaseutukuntien asukkaita toimeentulotuen hakemisen kautta sosiaalityön asiakkaita. Tutkimuksessa mukana olevilla asiakkailla oli kaikilla ensisijaisena asianaan toimeentulon turvaaminen, jonka he katsoivat johtuvan työttömyydestä. Vain yhdellä asiakkaalla oli mallinnuksen ja haastattelujen jälkeen selkeästi näkemys, että hänen kohdallaan asiakkuudessa oli kysymys ainoastaan toimeentulon tarpeesta. Tämän asiakkaan viiden vuoden asiointiaikana oli pitkiä työttömyyskausia. Jäinkin miettimään, eikö sosiaalityöllä olisi ollut mahdollisuutta työpaikan saannin avustamisessa.

Yhtenä maaseudun ominaispiirteenä voidaan pitää yhteisyyttä luonnon elementtien kanssa. Esimerkiksi työttömyys on yhteistä kaupunkien ja maaseudun sosiaalityön asiakkaille, mutta elämä työttömänä on maalla erilaista. Lapin maaseudulla työtön ihminen on lähellä luontoa, osalle se tarkoittaa erilaisia harrastusmahdollisuuksia, osa hakee luonnosta toimeentuloa.

Sosiaalityöntekijä 2: *Mutta eikö se ole nyt aivan yleinen uskomus. Ihmiset puhuu itteki siis asiakkaat tai työttömät, että kuinka on erilaista olla työtön täällä missä niinkö maaseudulla. Täällä on metsästyks, kalastus, marjastus, On tekemistä, on niitä harrastuksia enemmän, että jos on kaupungissa työttömänä niin. Kun lähet ulos ja menet mihin menet, niin suurin piirtein kaikki maksaa.*

Sosiaalityöntekijä 3: *Miettikää tämmösiä jonku vaikka pikkukylässä asuvan työttömän miehen, joka ei liikaa ryyppää. Ihan silleen sopivasti. Vaan niin mitä se päivän tai viikon ohjelma on niin. Ja sitten vois vaikka verrata sitä jonku ohjelmapalveluyrityksen extreme-tarjontaa onko niillä kauheasti eroa? Tänään pilkille ja huomenna kelkkailemaan. Käyt porot ruokkimass ? Naapurissa turisemassa.*

Sosiaalityöntekijä 2: *Niin on, otat lihat mettästä ja potut omasta maasta. Marjat siitä talon takkaa ja lihat mettästä*

Sosiaalityöntekijä 3: *Niin kauon kun vallesmanni ei puutu aseenkantolupiin. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Työttömänä eläminen maaseudulla voi toisaalta olla samankaltaista, mutta toisaalta myös hyvin erilaista eri ihmisten kohdalla. Sosiaalityöntekijöiden ihannekuva työttömän asiakkaansa elämästä maaseutukylässä ei vastaa keskustajaajamissa asuvien asiakkaiden arkea, josta työttömyys tekee

autottomalle ja rahattomalle ankean. Kuva ”ihannetyöttömyydestä” ja toisaalta sopeutuminen jatkuvasti korkeana pysyttelevään työttömyysasteeseen voivat myös sokeuttaa sosiaalityöntekijää näkemästä muutoksen tarvetta. Sosiaalityössä paikallisuus on mukana tuottamassa ja ylläpitämässä tulkintaehtoja, jotka pitävät sisällään paikallisia arvoja ja normeja. Seuraavassa asiakas kertoo yksilöhaastattelussa, miten on perustellut sosiaalityöntekijälle sitä, mikä merkitys hänelle on paikallisuudella.

*Tutkija: Miten sulla tämä työasiat? Puhuttiin me vissiin siitä, että ole.. oletko sinä miettiny koskaan täältä lähtöä työn perään?*

*Asiakas 7: Joo kyllä minä sitä mietin ja tulin siihen tulokseen, että niin kauon olen täällä kun vähänki pystyn. Koska minun mielestä ne ongelmat ei muutu sillä vaikka mä muuttasin Kiinaan tai olisin täällä. Että jos minä saisin suurta työtä ja hirmusta palkkaa, jos minä muuten onneton. Niin ei se sekkään passaa... Että mie oon senki asian käyny kokkeilemassa ja tulkinnu että näin tämä nyt on. Ja minun mielestä se, kun tyttö on tuon ikäinen, niin minä en mielelläni lähe. Että koti on koti ja se on tässä. Siinä on hyvät ja huonot päivät. Siinä itketään ja möyrätetään ja vietetään juhulat ja ja sairastetaan tauvit ja näin, että koti on koti. Että oppii ja ymmärtää sen, että siinä se täytyy puskea päivästä toiseen oli hyvä tai huono päivä. Että mikhään asia ei niinkö parane eikä muutu vaikka mä muuttasin sinne tai muuttasin tänne...*

*Sosiaalityöntekijä 9: ...ja kun on niitä monta niin ei, me niinkö painosteta. (Yhteinen asiakkuusprosessin mallinnushaastattelu)*

Paikallisuus merkitsee asiakkaalle ja hänen lapselleen fyysistä ja henkistä kotia, jossa hänellä on voimia kohdata eteen tulevat vaikeudet ja ratkaista ne omalla tavallaan.

Työttömyyden lisäksi on myös paljon muita tilanteita, joihin aikuinen hakee sosiaalityöntekijältä tukea. Nämä tilanteet liittyvät muutokseen ihmisen arjessa, jossa jokin häiritsee hänen sosiaalista selviytymistään. Usein kysymyksessä on ketjuuntunut muutos, esimerkiksi ihminen on sairastunut tai joutunut työttömäksi ja sen seurauksena hänelle tulee taloudellisia vaikeuksia. Muutostilanteessa ihminen pyrkii ensin ratkaisuun tilanteensa omilla keinoillaan ja läheistensä tuella. Sosiaalityön tuen hakeminen voi aktivoitua yksilöä itseään koskevan muutoksen vuoksi,

mutta se voi johtua myös jonkin hänen perheenjäsenensä muuttuneesta tilanteesta. Aikuisen ihmisen yhteydenotto voi aktivoitua esimerkiksi pienen lapsen syntymän, sairauden, koulunkäyntivaikeuksien tai harrastusten tukemisen tarpeesta.

Asiakasprosessien läpikäynnissä sosiaalityöntekijät havahtuivat huomaamaan kokonaisvaltaisen maaseutusosiaalityön toteutumisen olleen aikaisemmin osittain retoriikkaa. Yli kymmenen vuoden asiakkuudessa olleiden asiakkaiden kohdalla alkutilanteiden arviointia ei oltu aikoinaan toteutettu niin laajasti kuin nykyisin tehdään. Seuraavassa sosiaalityöntekijä pohtii lastensuojeluasiakkaan kanssa toteutunutta työprosessiaan, ja vertaa noin kymmenen vuotta sitten toteutunutta toimintaa nykyiseen työtapaansa.

*Sosiaalityöntekijä 3: Tuota kyllähän tietenkä meillä on semmonenkin mahollisuus, että jos näkkee että. Eka kerrallahan sitä ei tiiä kun asiakas tulee, että mistä kaikesta tässä on kyse. Mut mie luulisin, että jos vaikka tämäki asiakas tulis tänä päivänä, niin sitä varmaan seuraavalla kerralla varaiski sitä aikaa sitte enempi. Et kun aattelee, että miten monenlaista ongelmaa perheessä on niin, jos sitä aikaa on vain puoli tuntia, silloin se jää siihen minimiin eli siihen laskennalliseen... (Sosiaalityöntekijä -mallinnushaastattelu)*

Sosiaalitoimistoon pääsee ajanvarauksella, mutta maaseudulla sosiaalityöntekijän luokse tullaan usein myös ilman varattua aikaa. Tulemalla suoraan työntekijän oven taakse asiakkaat voivat viestittää myös asian kiireellisyyttä tai maaseutumaista asioimistapaa. Etukäteen sopimista ei pidetä tärkeänä, koska tapana on ollut, että kun tullaan keskustaan, hoidetaan samalla myös viranomaisasiat. Suora asiointi voidaan tulkita myös osittain kapinointina ajanvarauskäytäntöjä kohtaan. Asiakkaat käyttävät paikallisesti normitettua välitöntä asioiden hoitamistapaa osoittamaan, miten he haluaisivat sosiaalityön toimivan. Paradoksaalisesti suora asiointi johtaakin usein virallista ajanvarauskäytäntöä nopeampaan asian käsittelyyn. Sosiaalityöntekijät vahvistavat tätä paikallista, ei-toivottua yhteydenottotapaa, hoitaessaan jonon ohi asioita, jotka eivät välttämättä olisi kiireellisiääkään. Toisaalta perinteisten tapojen kunnioittaminen yhteisyyden luomisen tapana mahdollistaa myönteisen sosiaalityön kuvan syntymisen.

## Paikan vaihto

Sosiaalitoimistot tapaamispaikkana ovat jännitteisiä ja niiden ulkoinen olemus voisi nykyistä enemmän ilmentää asiakkaiden ja sosiaalityön arvostusta. Maaseudulla on vielä joitakin kuntia, joissa toimiston ovia ei ole lukittu ja odotushuoneiden kokoon, sijaintiin ja kalustukseen on panostettu (vrt. Eräsaari 1995). Työntekijät perustelevat lukittuja ovia turvallisuussyihin vedoten. Toisaalta asiakkaat hyväksyvät, että on ”*niitä toisia*” asiakkaita, jotka voivat räyhätä ja tulevat humalassa, joten lukitut ovet hyväksytään työntekijöiden turvallisuuden säilyttämiseksi.

Lukitut ovet, tiukat ajanvarauskäytännöt ja pitkät odotusajat toimivat kynnyksinä sosiaalityöntekijän luokse pääsulle. Säilyttämällä byrokraattiset rakenteensa sosiaalityö vahvistaa rooliaan viimesijaisena palvelumuotona. Asiakkaan odotellessa aikaa, hänen tilanteensa yleensä huonontuu. Näin alun perin pienikin toimeentulon vajuus tai tukipalvelun puute voi johtaa velkakierteeseen tai perhetilanteen vaikeutumiseen. Vastaavasti joustavalla toiminnalla, esimerkiksi virka-aikaan toimivalla päivystysysteemillä, sosiaalityö voi osoittaa arvostavansa asiakkaiden tuen tarvetta sosiaalisissa asioissa (vrt. terveyskeskuspäivystys). Sosiaalityö voi oikea-aikaisella ja joustavalla väliintulolla vahvistaa asiakkaan toimintavoimaa ja näin lyhentää asiakkuuden kestoa.

Aikuisasiakkaan tarpeesta lähtevässä työssä muun perheen tapaaminen on poikkeuksellista. Se, että sosiaalityön kohtaamiset tapahtuvat virastoissa, tekee niistä helposti byrokraattisluonteisia. Sosiaalitoimistoja ei ole suunniteltu perheiden ja ryhmien tapaamiseen. Perhetapaamisten tärkeyden korostuessa toimistojen ahtaus voi kuitenkin kääntyä sosiaalityön parhaaksi, sillä tilojen ahtauden vuoksi laajemmat tapaamiset on järjestettävä jossain muualla kuin sosiaalitoimistossa ja tällöin luontevimmaksi tapaamisen paikaksi määrittynyt asiakkaan koti.

Tämä *paikan vaihto* haastaa sosiaalityöntekijän samalla toimistomaisen kohtaamisen sijasta uudenlaisen paikkaan rakentuvan sosiaalityön menetelmälliseen kehittelyyn. Maaseutusosiaalityö on palaamassa perinteiseen ”kylästelyyn” perustuvaan käytäntöön, joka tarkoittaa asiakkaan ja hänen perheensä ja muiden läheistensä tapaamista heidän kotonaan. Perinnettä on yritetty elvyttää eri projektien ja hankkeiden avulla (Kinnunen & Yritys 1991) ja sille etsitään Lapin sosiaalityön kehittämisyksikössä



nykyaikaan istuvaa uutta muotoa. Maaseutusosiaalityöntekijät ovat nyt kokeilemassa uudelleen ”kentälle” menoa. Kylätelymetodi on kuitenkin vaihtunut ”*kontekstoinnin*” *metodiksi*, joka on ammatillista, tietoista ha-vainnointia ja yhteyden luomista asiakkaan lähipiiriin.

Sosiaalityöntekijä 3: ...*kotikäynti olis minun mielestä paikallaan ja kyllähän me kotikäyntejä tehhään. Monesti silloin näkkee, että joku ei täsmää tavalhaan, että jostaki tulee semmonen tunne, että se kaik-ki ei oo kohallaan. Että joku palanen tästä kokonaisuudesta puuttuu. Niin sillonhan sitä menee sinne kotia ja kattoo sitä tilannetta ja il-man että siinä ei tarvi olla mittään lastensuojelullistakkaan...* (So-siaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)

Vanhat kotikäynnit ovat saamassa uuden muodon, joka ei sisällä vain kontrollia, vaan tavoitteena on entistä tarkempi asiakkaan tarpeiden pai-kallistamisen tavoite. Tapaamispaikan siirrolla toimistosta asiakkaiden luonnollisiin elämysympäristöihin on kohtaamisen tasa-arvoisuuteen täh-täävä pyrkimys. Sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät pitävät esimerkiksi kotikäynnillä saatavaa tietoa erilaisena kuin mitä toimistoympäristössä on mahdollista saavuttaa. Asiakkaiden mielestä sosiaalityöntekijät näki-sivät heidän tilanteensa ja olosuhteensa reaalisesti, jos tapaaminen olisi heidän tutussa ympäristössään. Asiakkaiden toimintakykyisyyden hah-mottamisessa kotiympäristö antaa sosiaalityöntekijöille positiivisemmän kuvan kuin jäykkä virastotapaaminen.

Suuntaamalla ensimmäisiä tapaamisia kodin lisäksi muihin luonnolli-siin kohtaamispaikkoihin, sosiaalityöntekijät voivat saada monipuolisen kuvan asiakkaan arkielämän puitteista. Näissä paikoissa sosiaalityötä voi-daan helposti laajentaa yksilökohtaisesta työstä yhteisölliseen suuntaan. Luonnollisiksi tapaamispaikoiksi määrittyvät asiakkaan kodin lisäksi erilaiset yhteisöjen kokoontumispaikat esimerkiksi nuorisotilat, koulu ja kylätalot. Näissä paikoissa voi luoda kontakteja myös asiakkaan elämäs-sä vaikuttavien läheisten ihmisten kanssa. Nämä yhteisölliset ympäristöt voivat haastaa sosiaalityön uudenlaisen yhteisöllisyyden rakentamiseen vanhanlaisen yhteisöllisyyden raunioille. (Ks. Julkunen 2003, 35–37 ja Urponen 1994, 243–258.)

Tulevaisuuden luonnollisena kohtaamispaikkana näyttäytyy myös sähköinen verkko, jonka asiakkaat näkevät helpottavan asiointia erityi-

sesti pitkien etäisyyksien harvinaisutulla maaseudulla. Jo nyt asioidaan kännykkäviestien ja sähköpostin kautta. Sosiaalityön keskusteluissa on oltu huolissaan siitä, että sähköiseen asiointiin siirtyminen syrjäyttää osan asiakkaista palveluiden piiristä. Toisaalta teknologia nähdään tulevaisuudessa yhtenä työvälina, joten sosiaalityön toimijoiden on hyvä olla kehityksessä mukana asettamassa toiminnan ehtoja. (Meinert, ym. 2000, 7–73.) Hakulomakkeet ovat nähtävillä ja tulostettavissa internetistä ja jokainen voi tarkistaa onko hänellä oikeutta toimeentulotukeen. Avun hakeminen taloudelliseen hätään ei ole enää niin mystistä kuin aiemmin (Pohjola 1994, 190).

Asiakkaat eivät koe sähköisen palvelun asettavan heitä eriarvoiseen asemaan, koska internetin käyttö on yleistä. Monilla on mahdollisuus asioida kotoa tai he tietävät paikkoja, joista voi myös opastettuna asioida. Asiakasryhmässä sähköinen asiointi nähtiin luontevana tapana saada joitakin palveluja joustavasti kotoa, kirjastosta tai nettipisteestä käsin. Asiakkaat pitävät luontevana tapana asioida internetin kautta silloin, kun asia on sellainen, että se voidaan näin sujuvasti hoitaa. Sähköisen palvelun muotoina voitaisiin toteuttaa esimerkiksi toimeentulotukihakemuksen vireillepano, ajanvaraus tai neuvonnan ja ohjauksen toteuttaminen.

Keskustelu sähköisestä palvelusta toi esiin, kuinka sosiaalityöntekijät helposti ajattelevat asiakkaita avuttomampina kuin nämä ovat. Sähköisen palvelun ja asioinnin lisääntyminen merkitsee myös tähän tarvittavien laitteiden hyväksymistä toimeentulotuen piiriin. Toimeentulotukea ja muita sosiaaliturvaetuksia tulisikin aika-ajoin tarkastella myös yhteiskunnan teknisen kehittymisen näkökulmasta. Tällöin työntekijät voisivat keskittyä sähköisten palvelujen sisällölliseen kehittämiseen sen sijaan, että heidän tarvitsisi jarruttaa kehitystä pelossa, että toimeentulotuella elävät asiakkaat jäävät kehityksestä osattomiksi.

## 5.2 Alustavaa asemoitumista ja

### Asiakkaaksi alkaminen

Sosiaalityössä asiakkuus on monitahoinen ilmiö ja asiakkuuskäsite on sisällöltään laaja. Asiakkuutta voidaan määrittää asiakkaan roolin toteut-

tamisen ennakkoehdoksi ja asiakkaan roolia taas ihmisen yhteiskunnalliseksi paikaksi esimerkiksi avunhakijana tai kuluttajana. Työntekijyydellä voidaan vastaavasti kuvata työntekijän roolin toteuttamisen ennakkoehtoja, työntekijän roolilla hänen paikkaansa yhteiskunnassa, organisaatiossa ja paikallisessa viranomaisverkostossa esimerkiksi asiakkaiden auttajana, kontrolloijana, ohjaajana tai kumppanina. (Vrt. Pohjola 1993.)

Sosiaalityössä muodollinen asiakkuus syntyy, kun asiakkuuden tarve laitetaan vireille ja se rekisteröidään. Virallinen asiakkuuden määrittäminen ja kirjaaminen on sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän oikeusturvan kannalta tärkeää. Toisaalta voidaan todeta, että sosiaalityön vallitsevat dokumentaatiotavat perustuvat yksilöasiakkuuteen identifioitumiseen ja voivat näin olla esteenä myös työtapojen muutokselle perhe- ja yhteisölähtöiseen suuntaan. Vuorovaikutteiseen asiakkuussuhteeseen ryhdytään silloin, kun siitä oletetaan olevan hyötyä itselle tai perheenjäsenille. Asiakas-kehittäjienryhmässä kävimme keskustelua siitä, miten ryhmän jäsenet halusivat itseään kutsuttavan heidän asioidessaan sosiaalityöntekijän luona. Ryhmän yksimielinen kanta oli, että he ovat asiakkaita suhteessa sosiaalityöntekijään.

Asiakas 1: *No se on niin juurtunu kyllä tavallaan tuo sana.*

Asiakas 2: *Nehän on terveyskeskuksessakin siirtymässä siitä potilas sanasta tuohon asiakas sanaan. Ja kaikissa laitoksissa. Nehän haluaa, että siellä ei oo potilaita vaan siellä on asiakkaita.*

Sosiaalityöntekijä 1: *Kuvaako tämä niinku semmosta aktiivisuutta paremmin tämä asiakas kun potilas tai palvelujen käyttäjä?*

Asiakas 2: *Kuvaa joo.*

Asiakas 3: *Asiakas on aina asiakas.*

Sosiaalityöntekijä 2: *Onko siinä se ajatus että asiakas on aina oikeassa?*

Asiakas 3: *Niihän se on opettu näin, että asiakas on aina oikeassa... Minä olen huomannu kun tuolla kahviossa oon ollu, niin asiakas on aina oikeassa. (Yhteinen mallinnusryhmäkeskustelu)*

Asiakkaiden käsityksissä asiakkuuden käsite tarkoittaa yhteistyöhön suuntautuvaa suhdetta. Virallisessa määrittelyssä sosiaalihuollon asiakaslaissa (Laki sosiaalihuollon asiakkaasta § 9) asiakkaalla tarkoitetaan sosiaali-

huoltoa hakevaa tai sitä käyttävää henkilöä. Asiakkuus kattaa kaikki ne henkilöt, jotka hakevat tai käyttävät sosiaalihuollon palveluja tai saavat sosiaalihuollon etuuksia.

Asiakkaita ovat myös ne henkilöt, jotka saavat palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta tai neuvontaa. Asiakkuusmääritelmä sisältää myös ne tilanteet, joissa asiakkaaseen kohdistetaan hänen tahdostaan riippumattomia toimenpiteitä. Tällaisia tahdosta riippumattomia tai jopa suoraanaisesti vastoin asiakkaan tahtoa toteutettuja toimenpiteitä koskevia säännöksiä sisältyy muun muassa lastensuojelulakiin. Asiakkaana on aina yksilö, myös lapsi tai holhoustoimilain mukaisesti vajaavaltaiseksi julistettu täysi-ikäinen henkilö, vaikka hänen puhevaltaansa käyttäisikin joku muu. Sosiaalihuollossa samat päätökset ja toimenpiteet saattavat kuitenkin koskea samanaikaisesti useita asiakkaita (muun muassa lastensuojelu) tai esimerkiksi asiakkaan kanssa samassa taloudessa eläviä muita henkilöitä (muun muassa toimeentulotukipäätöksissä). Asiakaslain mukaan yksittäisen asiakkaan asemaa tulee arvioida erikseen, mutta samalla suhteessa muiden asiaan osallisten oikeusturvaan, jos eri osapuolten edut ja oikeudet käyvät ristiin. Lähtökohta on, että kaikkien oikeuksia tulee kunnioittaa samanaikaisesti niin pitkälle kuin mahdollista.

## Valikoituminen sosiaalityöhön

Asiakkaat ja työntekijät muodostavat paikallisten mahdollisuuksien toiminnan kentän, jossa he voivat käyttäytyä, toimia ja reagoida usealla eri tavalla tai he voivat muuttaa ja uusintaa toimintaansa. Toimija-asema on, samoin kuin identiteetti, suhteellinen käsite, joka asettaa toimijan suhteeseen toisiin toimijoihin ja toimintaan nähden.

*Sosiaalityöntekijä 5: Tänä päivänä tuli uusi kriisiasiakas, sähköit ovat katkeamassa ensi viikon torstaina, niin otin tiistaina. En tiedä mitä se tuottaa?*

*Sosiaalityöntekijä 4: Se kävi, juuri se asiakas kävi, oliko se perjantai vai mikä päivä. Se oli niin päissään, niin mie sanoin: ”en voi mittään tehdä, että tuu, sitten kun oot selvinpäin”. Ja nyt se sitten tuli Sulle. Se oli nyt selvinny viikossa. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalinen, tilannekohtainen rakenne näyttäytyy erilaisena eri toimijoille. Toteutuva toiminta on yhteydessä tilanteen rakenteeseen ja sen paikalliseen jäsennykseen, mutta toimijat voivat tulkita tilanteen eri tavoin. Tämä puolestaan heijastuu heidän toimintaansa ja voi johtaa erilaisiin jäsennyksiin ja erilaiseen toimintaan.

Syrjäytymiskeskustelussa (Hänninen 2007) käytetty ”pois työntämisen” käsite kuvaa hyvin tilannetta, jossa sosiaalityö tiedostamattomasti tai tiedostetusti syrjäyttää asiakkaan sosiaalityön palvelusta edes käymätää keskustelua hänen elämäntilanteestaan. Asiakkuus voi loppua kesken työprosessin tarkoituksellisesti myös sen vuoksi, että asiakas on pettynyt kokemaansa epäammattimaiseen kohteluun, tai sosiaalityöntekijän tekemään päätökseen. Asiakas voi yrittää käydä toisella työntekijällä, mutta kollegiaalinen muisti on voinut ennakkoon värittää asiakkaan ”hankalaksi” myös toisen sosiaalityöntekijän mielessä. Näin sosiaalityö tarkoittamattomasti työntää asiakkaan pois asiakkuudesta.

Työntekijät määrittelevät sosiaalityöstä *tarkoituksellisesti poistyonnetty asiakkaat* ihmisiksi, joita he eivät koe voivansa auttaa. Näille ihmisille on ominaista, että he eivät ole sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan halukkaita muutokseen. Osa näistä ihmisistä etsii aktiivisesti tukea, mutta ovat päihdeongelmaisina harvoin siinä kunnossa, että pystyvät asioimaan selvänä olon vaatimuksen vuoksi. Osa näistä ihmisistä on niitä, jotka yrittävät tulla toimeen omillaan niukoissa olosuhteissa, vaikka olisivat oikeutettuja yhteiskunnan tukeen. Maaseudulla sosiaalityöntekijän on vaikeaa sulkea silmiään huono-osaisuudelta, sillä ilmiö näkyy yhteisössä. Maaseudulla ei myöskään ole kattavaa psykososiaalisen työn järjestelmää, joka asettaisi esimerkiksi päihdeongelmaiset jonkin muun työntekijäryhmän asiakkaiksi.

Hyvän sosiaalityön prosessin mallissa sosiaalityöntekijät ottavat asiakkaan ensimmäisenä vastaan ja määrittävät yhdessä asiakkaan kanssa hänen palvelutarpeensa. Jos sosiaalityöntekijät ja heidän työyhteisönsä muut työntekijät toteuttavat omaa sosiaalityön prosessin mallia, ei asiakasta työnnetä pois mikäli hänen katsotaan hyötyvän sosiaalityön palvelusta. Ollakseen aidosti välittävää ja asiakkaan osallisuutta korostavaa, sosiaalityöntekijät näkevät tärkeänä, että sosiaalityöntekijä tekee alkutilanearvion aina tavatessaan asiakkaan. Laajan tilanearvioinnin tekemi-

sen jälkeen asiakas ei jää rutiinien poistyöntämäksi, vaan hänen palvelutarpeensa jäsennetään osaksi hänen elämäntilannettaan.

Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kohtaamisen erityisyys nousee heidän tavanomaista kokonaisvaltaisemmasta palvelutarpeestaan, joten sosiaalityöntekijät kehittelevät malleja miten nämä asiakkaat voidaan ”ottaa sisään” syvennettyyn sosiaalityöhön eikä ”työntää pois”. Maa-seudulla yksi selkeä tapa on tukea järjestöjä kehittämään vertaisuuteen perustuvia päihdetyön malleja. Toinen miettimisen arvoinen asia olisi, että kunta nimeäisi jonkun sosiaalityöntekijöistä päihdetyöntekijäksi eli palattaisiin vanhaan päihdetarkkaajamalliin. Perustelen tätä ehdotusta sillä, että päihdeasiakkaat tarvitsevat syvennetyn sosiaalityön lisäksi myös syvennettyä välittämistä. Kyvykkyys päihdetyöhön ei synny sosiaalityötä opiskelemalla, eikä sitä tekemälläkään, vaan päihdetyöntekijän tehtävä on sellainen, johon pitää itse haluta.

Syrjäytymiskeskustelun kriittisyydestä jää ristiriitainen syyllisyyden tunne, vaikka sosiaalityöntekijöiden perustelut päihtyneiden kanssa asioimattomuudelle ovat ymmärrettäviä. Sosiaalitoimistossa työskentelevät vastustavat päihtyneiden palvelutarpeen käytäntöjä syyllistävää kritiikkiä ja perustelevat päihtyneen poiskäännyttämistä sillä, ettei päihtyneen asiakkaan kanssa voi tehdä sopimuksia. Sosiaalityöntekijät eivät huomaa päihtyneiden asiakkaiden kohdalla selkeää paikan vaihdon toimintamallin kehittelyn tarvetta, eivätkä välttämättä pysähdy miettimään, voisiko päihtyneiden auttamiseksi tehdä jotakin muuta, esimerkiksi yhteisiä toiminnallisia areenoita tai vaihtoehtoisia paikkoja ja tapoja juomiskulttuurin tilalle.

Sosiaalityöntekijät voivat tiukkojen käyttäytymissäntöjen asettamisen sijaan pohtia millaisessa toiminnassa asiakas on toimija-asemassa ja mikä hänen toimintaedellytyksensä siinä ovat. Sosiaalityön prosessin alussa erilainen näkemys asiakkuuden oikeutuksesta voi aiheuttaa ristiriitoja. Sosiaalityöntekijän ammatillinen, neutraali tapahtuneen toteaminen tai tarkennus ei tunnu asiakkaasta moralisoinnilta.

*Asiakas 3: Ja kyllä mulla niinkö monesti sillä lailla hävetti aina soittaa sulle tässä kohtaan, nyt se on taas tullu se ratkeaminen, että se on kans. Että taas kävi näin. Se ei ole mittään mukavaa.*

Sosiaalityöntekijä 1: *No koitkos sie tuota koskhaan sillä lailla, tai pelekäsitkö sie, että mie moralisoin? Koitko sie koskaan sitä, että mie oikeasti olisin sitte niinkö morkannu sinua, ko sie soitit?*

Asiakas 3: *Et sinä sillä lailla alkanu haukkuun, että saatanan juoppo sinusta ole mihinkään.*

Sosiaalityöntekijä 1: *Enkä taivastellemmaan... Jaksoin olla... Siinä ammattimaisesti.*

Asiakas 3: *No siinä se on se sana, niin just ammattimaisesti. (Yhteinen asiakkuusprosessin mallinnushaastattelu)*

Onko palveluissa kohtuullista pitää päihteiden käytössä nollatoleranssia vai pitäisikö ennemmin lähteä selvittämään asiakkaan elämäntilannetta? Pitäisikö esimerkiksi pohtia, onko asiakas toimija-asemassa perheen isänä, jota työttömyys horjuttaa taloudellisten vaikeuksien vuoksi vai onko asiakkaan toiminta suuntautunut päihdeongelmaiseen elämäntapaan? Toivotun toimija-aseman saavuttamista sovitussa toiminnassa, esimerkiksi perheen isänä toimimisessa, voidaan pitää erityisesti paikallisuuden ja työntekijä–asiakas-suhteen kautta rakentuvana osana sosiaalityön prosessia. (Ks. myös Särkelä 1993, 43–50.)

Ihmisten tilanteet ovat ainutlaatuisia omassa kontekstissaan ja oman subjektiivisen näkemyksen kautta koettuja. Samankaltaisten tilanteiden kanssa työskentely voi joko vahvistaa sosiaalityöntekijän valmiuksia kohdata asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissa tai tyypistää asiakkaiden asioiden käsittelyn kaavamaiseksi rutiinityöskentelyksi. Sosiaaliturvatyö on hyväksytty väylä tulla palvelun piiriin, mutta sosiaalityöntekijältä odotetaan laajempaa orientaatiota asioiden käsittelyyn.

Asiakas 7: *No, sillä lailla että sehän on niinkö subteellisen vieras ihminen. Vieraalle ihmiselle on ihan helppo käyä sillä lailla juttelmassa. Ko ei ole sitä miestä taikka semmosta ihmistä lähellä jolle vois puhua jonnin joutaviaki asioita. Tai semmosia kipeitä asioista tai näin... Niin vaikka tietäs että asia ei siitä sen kummemmaksi muutu. Minä saan käyä siellä puhumassa ja tilata sinne ajan ja näin. Koska esimerkiksi jos meet tillaamaan mielenterveystoimistoon ajan, niin siitä se leiman päähän saa. (Yhteinen asiakkuusprosessin mallinnushaastattelu )*

Sosiaalityöntekijä tarvitsee asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen muodostamisessa tietoa vuorovaikutuksen lainalaisuuksista, mutta ennen kaikkea hän tarvitsee *tilannetajua*, jotta hän tunnistaa omat ja asiakkaaksi tulevan ennakkoinnit. Arkisen tarinoinnin taakse voi kätkeytyä halu ja tarve puhua vaikeistakin asioista. Sosiaalityöntekijän toimiminen kohtaamistilanteessa vuorovaikutuksen syventämisen suuntaisesti on tärkeää, koska asiakkaaksi tulevan käsitys sosiaalityöstä on vielä epämääräinen, eikä hänellä ole selkeää käsitystä sosiaalityön paikasta palvelujärjestelmässä. Sosiaalityön prosessin alussa ristiriitaa ei niinkään synnytä lainmukaisesti perusteltu etuuden kieltäminen kuin asenteellinen suhtautuminen asiakkaan oikeuteen saada kyseistä etuutta. Sosiaalityöntekijän ammatilliseen käyttäytymiseen ei esimerkiksi hyväksytä vähättelevää suhtautumista asiakkaan haluun samaan esineelliseen omaisuuteen kuin mikä sosiaalityöntekijällä itsellään on tai mikä suurella osalla paikkakuntalaisista on mahdollista saavuttaa.

## 5.3 Suhteen luomista

### Kohtaava kontakti

Paikallisuus toimii turvallisuutta ja luottamusta tuottavana elementtinä, mutta palvelujärjestelmän ja kansalaisen kohtaamiseen liittyy molemmilla osapuolilla myös epävarmuutta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa implisiittinen (tiedostamaton) neuvottelu alkaa heti tapaamisen alussa, kun osapuolet tunnustellen aloittavat vuorovaikutuksensa.

*Asiakas 9: ... Hiljaa vähän niinku jutella, ja sitte pikkuhiljaa, että se on jännää... Siinä oppii asiakas tuntemahan ja se työntekijä oppii tuntemahan sen asiakkaan paremmin sillä lailla... tai et mie tarkoitan, että se tietää millanen ihminen se on... miten mie sen sanoisin, en mie osaa sitä sanoa sitä oikialla lailla, mutta sillai, että jutellaan. Että ei kerralla humauteta kaikkia asioita, vähän niinku laiasta otetaisiin kiinni, sillai jännästi. (Yhteinen mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityössä neuvottelu lähtee rakentumaan asiakkaaksi tulevan ensimmäisestä kontaktista. Neuvotteluasetelma määrittyy joko asiakkaan tar-



peesta käsin tai sosiaalityöntekijän edustaman yhteisöllisen ”normaliteetin” vaatimuksesta. Asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen alussa määrittävät kummankin osapuolen vuorovaikutusvalmiudet. Perustilanne tasavertaisessa vuorovaikutustilanteessa on, että kumpikin osapuoli nähdään aktiivisena ja kykenevänä. Ihmisen mielikuvaan itsestä liittyy usein mielikuva toisesta. Sosiaalityön institutionaalisessa kohtaamisessa tasavertainen tai vastavuoroinen vuorovaikutustilanteen vaade on harvoin ensimmäisellä tapaamisella reaalinen. (Ks. myös Mäntysaari 1991; Rostila 1997.)

Asiakkaaksi tullessaan ihminen joutuu tilanteeseen, jossa hän kokee epävarmuutta ja voi tuntua, ettei osaa toimia oikealla tavalla ja näin olen hänen mielikuvansa itsestään voi muuttua. Asiakkaat toimivat asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteessaan eritavalla kuin omassa arkiroolissaan. Arjessaan kykenevänä toimijana oleva perheen isä tai äiti joutuu institutionaalisessa kohtaamisessa usein luopumaan asemastaan oman elämänsä hallitsijana. Ongelmakeskeisessä ajattelussa ja sen varaan luodussa palvelujärjestelmässä kykenemättömäksi määrittäminen voi alkaa jo siitä hetkestä, kun asiakas varaa ajan sosiaalityöntekijälle.

Sosiaalityössä asiakkaan ja asiantuntijan pyrkimys tasa-vertaiseen asetelmaan liittyy *empowerment*-käsitteeseen kuten myös terapeutin liiton käsitteeseen (Toikko 2001, 187). Juhani Lehto (1991, 199) käyttää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tasa-arvoisuuteen pyrkivästä asetelmasta yhteisymmärrysorientoituneiden rooliparien käsitettä. Sosiaalityössä puhutaan asiakkaasta kun taas esimerkiksi hoidolliseen toimintaideologiaan suuntautuneessa mielenterveystoimistossa puhutaan potilaasta. Potilas potee ja tarvitsee hoitoa, asiakas puolestaan asioi ja suuntautuu yhteistyöhön. Molempien käsitteiden tarkoituksena on vuorovaikutuksen toisena osapuolena olevan henkilön määrittäminen tiettyyn rooliin, joka helpottaa vuorovaikutusta. (Tiuraniemi 2002, 12.)

Mikäli sosiaalityön tapaamisissa molemmilla osapuolilla aktivoituu asiakas–sosiaalityöntekijä–vuorovaikutukseen liittyvä sisäinen vuorovaikutusmalli, sujuu vuorovaikutus molempien osapuolten odotusten mukaisesti. Sosiaalityöntekijöille asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteessa toimiminen on ammatillista työskentelyä. Suhde poikkeaa tavallisesta ihmis-suhteesta myös siinä, että siinä ei työskennellä molempien osapuolten tarpeista käsin, vaan työskentely perustuu asiakkaan tarpeisiin. Mielikuvat itsestä ja toisesta henkilöstä voivat olla hyvinkin erilaisia eri tilanteis-

sa. Asiakas voi nähdä itsensä epävarmuutta herättävässä tilanteessa hyvin avuttomana ja apua tarvitsevana, jolloin mielikuva sosiaalityöntekijästä voi olla tuen ja turvallisuuden antaja. Asiakas voi myös nähdä itsensä toimeentulotukeen oikeutettuna ja näin ollen kokea sosiaalityöntekijän laajan tilanearvioinnin kritiikkinä itseään kohtaan.

Sosiaalityöntekijän luokse tuleminen voi herättää asiakkaassa ennakolta alistumisen ja huononmuuden tunteita. Työntekijä edustaa hierarkkista valtaa, joka perustuu sosiaalitoimen järjestelmään ja toimiston käytäntöihin. Lisäksi teoreettinen oppineisuus ja kokemustieto antavat sosiaalityöntekijälle asiantuntija-aseman. Tällöin asiakas toimii todennäköisesti varautuneesti tai on valmiina reagoimaan mahdolliseen kritiikkiin. Työntekijä voi havaita varautuneisuuden ja vetäytyä. Asiakas voi tulkita, että vetäytyminen vahvistaa hänen ennakkointinsa sosiaalityöntekijän kriittisestä suhtautumisesta oikeaksi. Tällä tavalla voi syntyä erilaisia vuorovaikutuksen kehiiä, jotka perustuvat ennakoinnin voimakkaaseen osuuteen vuorovaikutuksessa. (Rostila 1993, 46; Tiuraniemi 2002, 11–12.)

Sosiaalityöntekijälle asiakkaan kohtaaminen on aina ammatillista työskentelyä. Ammattikunnan edustajina sosiaalityöntekijät pyrkivät rakentamaan *kohtaavaa kontaktia*. Ammatillisuus pitää sisällään asiakkaan arvostuksen ja hänen kunnioittamisensa. Sosiaalityöntekijät korostavat ihminen–ihmiselle -aspektia useasta syystä. Ensiksikin viittaamalla asiakkaan ihmisyyteen, he argumentoivat moralisoimatta asiakkaan aiempia tekemisiä. Toiseksi sosiaalityöntekijät tuovat esille omaa hyvää ja huolta kantavaa ammattilaisuuttaan. Kolmas selitys on, että ihmiseltä–ihmiselle-tasolla tapahtuvan työskentelyn voidaan ajatella laskevan asiakkaiden ja avun myöntäjien välistä välimatkaa. Neljänneksi sosiaalityöntekijät voivat haluta korostaa asiakkaille, että mekin olemme ihmisiä ja näin myös me olemme oikeutettuja asialliseen kohteluun. (Vrt. Nikander 2004, 286.)

Asiakkaat mieltävät sosiaalityöntekijät sosiaalisen asiantuntijoiksi, joten heiltä odotetaan itseisarvoisesti asiakasta arvostavaa ammatillista käyttäytymistä. Arvostavaan käyttäytymiseen katsovat sekä sosiaalityöntekijät että asiakkaat kuuluvan asiakkaan hyväksyminen ihmisenä. Sosiaalityöntekijät pohtivat mallinnuksen aikana, mitä ihmisyyden on ammatillisessa kohtaamisessa. Asiakkaille pohdinta ihmisenä olosta on arkipäiväinen itsestään selvyys, koska maaseutumaisessa kunnassa sosiaalityöntekijä on myös paikallisuuden kautta määräytyvä.

*Asiakas 6: Työntekijätkin ovat ... ihmisiä... naapureita (Asiakkaiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Tässä asiakkaan toteamuksessa kiteytyvät asiakkaan ennakko-odotukset sosiaalityöntekijästä. Kohdatessaan asiakkaan sosiaalityöntekijä tekee työtään ihmisenä, joka paikallisuuden kautta jäsentyy naapuriksi. Sekä asiakkailla että sosiaalityöntekijöillä on kuitenkin selkeä kuva siitä, että asiakkuuteen liittyvä vuorovaikutus tapahtuu työaikana ja työpaikalla. Aineistojeni perusteella keskikokoinen maaseutukunta toimintaympäristönä tarjoaa sosiaalityöntekijälle mahdollisuuden yhteiseen paikallisuuden kokemiseen asiakkaan kanssa, mutta myös sopivasti liikkumatilaa tarjoavan elämysympäristön yksityisyyden säilymiseen (verrattuna kaupunkiin ja pieniin yhden työntekijän kuntiin). Vaikka paikallinen yhteisyys näytättyy enemmän voimavarana kuin esteenä, vaatii se sosiaalityöntekijältä erityistä herkkyyttä oman toiminnan suhteen.

## Valtuutus

Maaseutukunnissa ammatillinen eettisyys korostuu, koska sosiaalityöntekijöiden ammatillinen käyttäytyminen on läpinäkyvää. Myös ammatillainen on helposti kylällä tiedossa oleva, jonka luokse joko mennään tai jätetään menemättä riippuen hänen tavastaan työskennellä ja kohdata asiakas. Asiakkaat olettavat, että sosiaalisen asiantuntijuus pitää sisällään sitoutumisen sosiaalityön arvoperustaan ja eettisiin ohjeisiin. Asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen toimivuuden kannalta on olennaista, että asiakas antaa työntekijälle valtuutuksen toimia hänen asiassaan. Valtuutus ei tässä yhteydessä tarkoita sosiaalityöntekijän valtuuksia toimia asiakkaan asiassa eri lainsäädännön mukaisesti vaan se tarkoittaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän sopimuksellista, useinkaan ei vielä kirjattavaa päätöstä siitä, että sosiaalityöntekijä saa asiakkaalta luvan toimia asiakkaan asiassa. Neuvottelussa sosiaalityön valtuutuksesta käsitellään ne odotukset, joita asiakas odottaa sosiaalityöntekijältä ja vastaavasti, mitä sosiaalityöntekijä odottaa asiakkaan toimimiselta yhteistyösuhteessa.

Asiakkaat antavat sosiaalityöntekijälle valtuuden toimia kolmessa roolissa suhteessa elämäntilanteeseensa: sosiaaliturvaetuuksien myöntäjänä,

sosiaalisen oikeudenmukaisuuden turvaajana ja sosiaalisen käyttäytymisen ohjaajana. Sosiaalityöntekijät määrittävät tehtäväkseen toteuttaa laisaa heille määrättyjä tehtäviä ja pyrkimyksen toimia sosiaalityön arvojen ja periaatteiden mukaisesti sekä toimia vuorovaikutuksessa sekä asiakkaan että hänen verkostonsa kanssa. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden käsitykset hyväksyttävistä teoista ovat yllättävän lähellä toisiaan (vrt. Virtanen 1994). Lapset ja vanhukset koetaan ryhmiksi, joita pitää suojella uhkaavilta teoilta. Aikuiset asiakkaat nähdään enemmänkin oman onnensa seppinä, jotka voivat itse selvittää keskinäiset ristiriitansa.

Sosiaalityöhön kuuluu erottelu hyväksytyihin ja ei hyväksytyihin teoihin. Eron tekeminen voidaan tehdä vuorovaikutteisena neuvotteluna siten, ettei asiakasta alisteta. Asiakas pääsee itse valitsemaan oikean ja väärän välillä. Sosiaalityön kontrollipoliittinen tehtävä voidaan nähdä myös positiivisen vallan mahdollisuutena (Kaukonen (2000, 26–31). Pro gradu -työni asiakashaastattelussa sosiaalityöntekijän kotikäynnit päihdeongelmaisen äidin luokse koettiin myönteisenä tapana kontrolloida juomisen määrää. Asiakas kertoi, että juomista oli pakko vähentää, kun ”*se kuitenkin tulee kohta kattoon, mitä tänne kuuluu, kun en ole käynyt toimistolla*”. (Niskala 2001.) Työskentelysuhteen reunaehtojen yhteinen toteaminen ja määrittely on tapa tehdä vallankäytön mahdollisuudet näkyväksi. Vallan negatiivinen merkitys vähenee ja valta ja sen käyttö voidaan nähdä sosiaalityöntekijän voimavarana.

Sosiaalityön toiminta kohdistuu ihmisten ja heidän sosiaalisessa ympäristössään olevien järjestelmien väliseen vuorovaikutukseen. Usein asioinnin sosiaalityöntekijän luona koetaan alkavan pakon edessä. Ihmisen ja ympäristön vuorovaikutuksessa voi syntyä häiriötilanteita, kun jokin tai jotkut resurssijärjestelmät eivät toimi riittävän hyvin tai, kun ihminen ei syystä tai toisesta pysty hyödyntämään resurssijärjestelmän tarjoamaa tukea. Ihmisten voidaan nähdä olevan riippuvaisia ympäristössä olevista järjestelmistä saadakseen niitä resursseja, joita he tarvitsevat pyrkimystensä toteuttamiseen. (Pincus & Minahan 1973, 3–5; Raunio 2006, 49.) Sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa ihmisiä liittymään ja saavuttamaan toiminta-aseman hänen elämässään tarjolla oleviin voimavarojen järjestelmiin.

Asiakkaat osoittavat luottavaisuutta sosiaalityöhön järjestelmänä. Sosiaalityön katsotaan auttavan silloin, kun muu järjestelmä pettää.

Sosiaalityö on yksi yhteiskunnan ammatillisista järjestelmistä, jotka edustavat toista mahdollisuutta, sen kautta erilaisten sosiaalisten ongelmien paineessa eläville ihmisille konkretisoituu se, että heidän yhteiskuntansa välittää heistä, eikä heidän tarvitse jäädä yksin vaikeuksiensa kanssa. Sosiaalityö voi tarjota toivoa, jos se herättää luottamusta heissä, joita se koskee. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on saavuttaa yhteinen ymmärryksen aste asiakkaan kanssa, jotta hänellä olisi mahdollisuus tulkita avun tarve yhteisesti asiakkaan kanssa (ks. Rostila 1990, 264–265; Giddens 1991; 1995; Eskola 2003).

## 6 JÄSENNYSTÄ

### 6.1 Tilanteellisesta kerronnasta

Sosiaalityössä vuorovaikutuksen, havaintojen, kokemusten ja tiedon yhtäaikainen huomioiminen muodostavat tiedonmuodostuksen prosessin. Tässä prosessissa on keskeistä asiakkaan elämäntilanteen määrittely asiakkuussuhteen alussa. Tiedonmuodostus jatkuu myös varsinaisen alkutilanearvion jälkeen. Mielestäni on perusteltua käyttää sosiaalityön tekemisen prosessia kuvattaessa käsitettä jäsenitys asiakkaan elämäntilanteen tai alkuarvioinnin sijasta. Asiakkaan elämäntilanteen jäsenitys alkaa asiakkaan kerronnalla omasta tilanteestaan ja palvelutarpeestaan. Sosiaalityöntekijä johdattelee kerrontaa luomalla luonnollisen kerrontatilanteen. Luonnollinen kerrontatilanne mahdollistaa arkikerronnan reflektoinnin ja sitä kautta asiakkaan kertomuksen uudistamisen.

Asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen avulla kertomukseen liitetään muut siihen kiinnittyvät henkilöt ja järjestelmät. Kokonaisvaltainen asiakkaan elämäntilanteen määrittely ja sen kontekstointi sosiaalityön paikallisiin tukemisen mahdollisuuksiin, ovat pohjana suunnitelmalliselle sosiaalityön prosessille. Yhteisten paikalliskuulumisten vaihdon jälkeen sosiaalityöntekijän vastaanotolle tuleva aikuinen kertoo aktiivisesti asiointinsa syyn. Useimmiten aika sosiaalitoimistoon varataan toimeentulotukiasioissa ja toiveena on päästä sosiaalityöntekijälle. Asiakkaat tietävät aikaa varatessaan, että toimeentulotukea voi saada kirjallisen hakemuksen perusteella etuuskäsittelijältä. Varatessaan ajan sosiaalityöntekijälle asiakas olettaa, että hänen tilanteessaan on hyväksi keskustella asioista sosiaalityöntekijän kanssa. Tullessaan sosiaalityöntekijän luokse ensimmäistä kertaa, asiakas ei ole välttämättä vielä päättänyt, pitäytyykö hän kerronnassaan vain toimeentulotuen myöntämiseen liittyviin asioihin vai kertooko hän tilanteestaan laajemmin.

Asiakkaalla on ennako-oletus siitä että, sosiaalityöntekijän tehtävä liittyy jotenkin sosiaalisen tilanteen korjaamiseen, vaikka hänellä ei olisi aiempaa kokemusta sosiaalityöntekijän työstä ja hänen lähestymistävastaan. Asiakkaan oma-aloitteinen *tilanteellinen kerronta* voi pelkistyä usein myös lyhyeen kuvaukseen avuntarpeeseen johtaneista syistä sekä tosiasioiden esittämiseen niin sanallisesti kuin dokumenttien muodossa.

Mitä tärkeämpi tapahtuma tai vaihe itselle on, sitä todennäköisemmin se johtaa kertomiseen. Se, mistä kerrotaan, liittyy siihen, mitä sosiaalityöltä halutaan, mutta se voi johtua myös monista muista tilanteeseen vaikuttavista asioista. Asiakkaiden spontaanit kuvaukset palveluntarpeesta voivat olla hyvin monipuolista ja värikästä kerrontaa. Kertomisen tavat vaihtelevat asiakkaiden erilaisten persoonallisuuksien ja omatyylisen esittämistapojen mukaan. Asiakas kertoo elämästään tilanteen synnyttämän tarpeen mukaan ja valikoi sen, mitä kertoo, tapahtuman elämänkerrallisen merkityksen mukaan.

Odotukset työskentelyn laajuudesta voivat olla ristiriidassa keskenään. Asiakkaaksi tuleva voi odottaa saavansa toimeentulotukipäätöksen ja on tyytymätön siihen, että kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön orientoitunut sosiaalityöntekijä aloittaa laajan tilannearvioinnin. Toisaalta asiakas voi tulla sosiaalityöntekijän luokse hakemaan toimeentulotukea, mutta olettaa sosiaalityöntekijän ottavan puheeksi muunkin elämäntilanteen ja siinä jaksamisen. Ellei sosiaalityöntekijä puutu kokonaistilanteeseen, asiakas pettyy, ja tämä voi myöhemmin vaikuttaa hänen haluunsa kertoa perhetilanteestaan ja siihen liittyvästä avun tarpeesta. Seuraavassa asiakas kertoo yksilohaastattelussaan pettymystään kotipalvelun saantiin.

*Tutkija: ...otitko sinä sosiaalityöntekijälle puheeksi sitä, että sinä tarvitset jaksamiseen muuta kuin toimeentulotukea. Hoksasitko sinä sitä kysyä?*

*Asiakas 4: No ainoastaan tuolloin tahoin sitä kodinhoitajaa, kun lähin sinne sairaalaan.*

*Tutkija: Kysyitkö sosiaalitoimistosta?*

*Asiakas 4: Kysyin... Mutta ei niinkö mitään. (Asiakas -mallinnus-haastattelu)*

Tilanteellisessa kerronnassa on mukana asiakkaan oletuksia ja toiveita sekä tavoitteita tulevaisuuden suhteen. Asiakas nostaa kertomuksessaan esille selitykset taloudellisen tuen tarpeelle toivoen, että sosiaalityöntekijä osaisi tarttua niihin oman ammattitaitonsa perusteella. Aineistojeni perusteella on vaikeaa arvioida, miten asiakkuuden alussa tapahtuva laaja tilanteen määrittely olisi vaikuttanut sosiaalityön prosessiin ja sitä kautta asiakkaan tilanteen paranemiseen, koska mukana olevat asiakkaat olivat olleet sosiaalityön asiakkuudessa jo 5–20 vuotta. Sekä asiakkaat että

sosiaalityöntekijät kuitenkin olettivat, että asiakkuussuhteen alussa tehtävä laaja tilanteen kartoitus voi syventää ja samalla nopeuttaa sosiaalityön prosessia.

Institutionaalisen haastattelutilanteen toteuttaminen mahdollisimman luontevana arkikeskustelua tai jopa tarinointia muistuttavana tapahtumana luo asiakkaalle turvallisen kerrontaympäristön. Sosiaalityöntekijä voi rohkaista asiakasta oman kerronnan laajentamiseen kertaamalla aiemmin tapahtunutta ja osoittamalla olevansa kiinnostunut asiakkaan tilanteesta. Keskittymällä aiemmin tapahtuneen arvioinnin ja syy–seuraus-suhteiden sijasta nykyisyyteen ja tulevaan, sosiaalityöntekijä voi antaa asiakkaalle näkymän tuleviin mahdollisuuksiin nykyisen vaikean tilanteen ohi. Käyttäytymällä luontevasti ja asiallisesti, mutta samalla lämpimästi, sosiaalityöntekijä muokkaa tapaamista arkisen kerrontatilanteen oloiseksi. (Ks. myös Rostila 1993, 46.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisen alussa tehty paikallinen yhteisyyden luominen auttaa muodostamaan joustavan siirtymän asiakkaan taloudellisesta tilanteesta laajempaan oman elämän- ja perhetilanteen käsittelyyn. Asiakas, joka tulee hakemaan sosiaalityöltä apua oman elämäntilanteen jäsentämiseen, olettaa tapaavansa varman ammattilaisen, joka hallitsee tilanteen myönteisellä tavalla. Sosiaalityöntekijät korostavat omaa työskentelymallia luodessaan asiakkaan mahdollisuutta kohdata sosiaalityöntekijä silloin, kun hän näkee itsellään olevan tarvetta sosiaalityön palveluun.

Sosiaalityöntekijä 9: *...se on minusta se on niinkö perus juttu, että asiakas kohtaa ammattilaisen niinkö ensimmäisenä. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Asiakkaan elämäntilannetta ja hänen toimintakykyään sekä sosiaalisia suhteitaan koskevien havaintojen teko ovat sosiaalityön elementtejä. Asiakkaan elämäntilanteen määrittelyssä esiin tulevan moninaisen, hajanaisen ja ristiriitaisen tiedon jäsentäminen on sosiaalityön tilannearvioinnin tehtävä. Suurin syy siihen, ettei sosiaalityön nykyisissä käytännöissä tehdä alkutilanteessa laajaa tilannemäärittelyä vaan pitäytytään suppeassa alkutilanteen arviossa, on asiakasta kohti varatun ajan lyhyys. Tilanteen tarkastelussa kumpikin osapuoli sanoo pitäytyvänsä toimeentulotukiasiassa. Suurin vaara kiireisessä toimeentulotukityössä on siinä, että



sosiaalityöntekijä ottaa asiakkaan tulossynn ikään kuin annettuna, ainoana palvelutarpeena, eikä lähde selvittämään tilannetta laajemmin. Ajanva-  
rauskäytännöt ovat kehittymässä maaseudulla siihen suuntaan, että ai-  
kuiselle, yksin asiakkaaksi tulevallekin varataan ensimmäiselle käynnille  
pidempiä tapaamisaikoja.

Ajankäytön rajallisuutta merkittävämpänä syynä voidaan nähdä ole-  
van sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden asenteelliset näkemykset  
siitä, miten aikuisten pitäisi pystyä hallitsemaan taloudelliset asiansa, jot-  
ka kuitenkin ovat pääsyynä aikuisten asiointiin sosiaalityöntekijän luona.  
Toisaalta tarkasteltaessa asiakassuhteen alkamista vielä vuosienkin päästä,  
voidaan asiakastapauksissa todeta olleen viitteitä taloudellisen avustami-  
sen lisäksi myös laajempaan sosiaalisen tuen tarpeeseen.

Kolmantena vahvana selityksenä laajan tilanearvioinnin tekemät-  
tä jättämiseen vaikuttaa sosiaalitoimistojen hektinen työkuulttuuri ja  
toimintakäytännöt. Maaseutusosiaalityössä on kiireelliset asiat perin-  
teisesti hoidettu nopeasti muun työn lomassa ilman erillisiä päivystys-  
järjestelyitä. Toimeentuloasiakkaiden määrän kasvaminen on kuitenkin  
havahduttanut kehittämään kiireellisten asioiden hoitoa organisoidusti.  
Tutkimuskunnista yksi on ottanut käyttöön virka-aikaisen päivystyksen  
kiireellistä asiointia varten. Päivystystilanteissa sosiaalityöntekijät joutu-  
vat tekemään arviointeja niukallakin informaatiolla.

*Sosiaalityöntekijä 9: Sehän on meille uutta työtä tällainen teh-  
hään tällaisia pika-arvioita. Meidän täytyy opetella sitä, että me  
rohkeasti tehhään niitä arvioita. Ja se asiakas saadaan vakuuttuneek-  
si, että kyllä tää nyt menee niinkö oikein ja. (Sosiaalityöntekijöiden  
mallinnusryhmäkeskustelu)*

Laajan tilanearvion tekemättä jättäminen saattaa jatkaa vaikeuksien  
kierrettä, kun asiakkaat tulevat vaikeissa tilanteissa hakemaan apua ”ti-  
lanteesta toiseen” toimivasta sosiaalitoimistosta.

Maaseudun sosiaalityössä muodostuva asiakkaan ja sosiaalityöntekijän  
välinen paikallinen tuttuus voi toimia myös ammatillisten käytäntöjen  
kehittymisen esteenä. Laajan tilanearvion tekeminen voidaan kokea  
turhauttavaksi, koska asiakas tuntuu tutulta. Oman sosiaalitoimiston  
asiakaskunnan tilanteet ovat vanhoilla työntekijöillä tallennettuna epä-  
viralliseen asiakastietojärjestelmään eli sosiaalitoimiston työntekijöi-

den ”*yhteisölliseen muistiin*”. Maaseutusosiaalityössä tämä epävirallinen asiakastietojärjestelmä on ehtymätön tiedon lähde. Sinne on kertynyt vuosien ja vuosikymmenten aikana kokemuksellista ja paikallisiin suhteisiin kiinnittyvää tietoa asiakaskunnasta. Tieto kertyy sosiaalityöntekijän aikaisemmista asiakkuuskokemuksista, sosiaalitoimen sisäisistä tietolähteistä sekä muilta kunnan työntekijöiltä sekä muun palvelujärjestelmän kautta tulevasta tiedosta.

Tietoa kertyy ammatillisuuteen liittyvän tiedon lisäksi sosiaalityöntekijän läheisverkoston ja paikallisen kertomatiedon kautta. Virallinen järjestelmätieto ja yhteisötieto sekoittuvat keskenään. Työntekijät turvautuvat muistitietoon silloin, kun muuta tietoa ei ole saatavilla tai, kun saatu virallinen tieto on ristiriitaista. Sosiaalityöntekijöiden kollegiaalinen muisti voi olla sekä asiakkaille että työntekijöille syventävää tietoa tuottava, mutta toisaalta myös harhaanjohtava elementti, jos tietoa ei päivitetä vastaamaan asiakkaan todellista tilannetta. Kollegiaalisen muistin esiin nostama historia voi hämärtää tilanteen luovan tarkastelun. Asiakkaan asiat tiedetään laajalti ja se voi estää työntekijää näkemästä asiakkaan muuttunutta tilannetta selkeästi. Esimerkiksi sukupolvien yli jatkuva asiakkuus voidaan nähdä ja hyväksyä pysyvänä olotilana. Sukupolvia kestäneen asiakkuuden karkaisemiseen ei resursoida, vaan asiakkaan tilannetta voidaan paradoksaalisesti selittää asiakkaan suku- ja perhetaustalla.

## 6.2 Paikallisuuteen kiinnittyvällä määrittelyllä

Sosiaalityössä on huomattu tilannearvion tärkeys asiakkaan palvelutarpeen määrittämisessä. Tutkimuksessani asiakkaat nostivat kokonaistilannearvion tekemisen tärkeyden esille. He kokivat tapahtuman tärkeäksi elämäntilanteen selkeyttäjäksi. Asiakkaat halusivat tuoda tilanteeseen oman tietonsa ja luontaisen ongelmanratkaisutapansa. Sosiaalityöntekijä tuo tilanteeseen teoreettisen ja kokemuksellisen tietonsa ja asiantuntijuuden erilaisten ongelmanratkaisuvaihtoehtojen tuottajana sekä asiakkaan haluamien ratkaisujen toteutettavuuden arvioijana. Sosiaalityöntekijöiden tiedonlähteinä ovat asiakkaan kertomuksen lisäksi asiakkaan havainnointi, aikaisemmat arkistoidut tiedot, toisten ammattilaisten ja viranomaisten tiedot sekä yhteisöllinen muistitieto.

Asiakkaan elämäntilanteen jäsenitys on luova ja vuorovaikutteinen prosessi. Elämäntilanteen jäsentäminen muodostuu erilaisen tiedon yhdistämisestä neuvotteluprosessissa. Lähtökohtana tilannearvioprosessissa on asiakkaan kertoma tieto. Asiakkaan elämäntilanteen ja palvelutarpeen määrittely voi olla niin lähellä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tasa-arvoista vuorovaikutustilannetta kuin se institutionaalisissa tapaamisissa on mahdollista. Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmässä keskusteltiin yhteisen käsityksen muodostamisprosessista.

*Tutkija: Nyt kiinnostaa, miten te saatte ihmisen niinkun kattomaan sitä omaa asiaa toiselta kannalta. Minkälaista osaamista se teiltä vaatii se, että jos asiakas sanoo, että näitä asioita pitää minun elämässä muuttaa. Ja te näkisitte kuitenkin, että pitäis tuota ja tuotakin muuttaa. Niin miten te saatte ne käsitykset yhtenemään?*

*Sosiaalityöntekijä 1: Minusta se on tätä sosiaalityötä ja on se vaikein asia. Ja sitä ei kuvaksi voikaan piirtää.*

*Sosiaalityöntekijä 9: Silloin vaan pelataan sanoilla, että jos menet jonkun väärän sanan sanomaan, niin se on seinä eessä. Mutta kun se menee jotenkin oikein, niin meillä onkin yhtäkkiä yhteinen käsitys. Siinä se tulee minusta se just se sosiaalityön osaaminen. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Tasa-arvoisen neuvottelun mahdollistaa se, että asiakas tietää omasta elämäntilanteestaan enemmän kuin sosiaalityöntekijä. Vapaaehtoisesti tukea hakeneella asiakkaalla on myös vaihtoehto vetäytyä palvelusta ja ei-vapaaehtoinen asiakas voi kieltäytyä neuvottelemasta. Asiakkaan tilanteellinen kerronta ja olemassa olevat faktatiedot suhteutetaan paikalliseen toimintaympäristöön kolmella määrittelymenetelmällä: kuulostelulla, paikantamisella ja kyseenalaistamisella.

Asiakkaiden käsityksissä sosiaalityöntekijöiden kuuntelemisen taito korostui muihin ammattiryhmiin nähden. Kuuntelutaito katsottiin sosiaalityön ammatilliseen osaamiseen kuuluvaksi asiaksi. Sosiaalityöntekijät määrittävät myös asiakkaan aidon kuuntelemisen tilannearvion lähtökohdaksi. Asiakas tuottaa kuvausta elämästään omalla arkikielellään, joka on tilannesidonnaista ja toiminnan kautta jäsenyvää ja joka voi olla hyvin erilaista kuin sosiaalityöntekijän käyttämä ammattikieli

(Pohjola 1993, 81). Lapin maaseudun sosiaalityössä paikallinen murre toimii viranomais- ja arkikielen erilaisuutta pehmentävänä elementtinä.

Sosiaalityöntekijä 1: *...että kuunteleminen mitä se asiakas lähtee kerto-  
maan. niin kaubian herkillä korvallahän siinä pittää kuunnella sitä,  
sitä asiakasta. Se voi tulla jossaki aivan sivulauseessaki joku tärkeä  
juttu. (Yhteinen mallinnushaastattelu)*

Työntekijän kuunteleminen ei aina pidä sisällään asiakkaan kuulluksi tule-  
misen kokemusta. Työntekijä voi liiallisella kyselyllään mykistää asiak-  
kaan oman kertomuksen ja asiakkaan kokemuksen kuulluksi tulemisesta.  
Sosiaalityöntekijät käyttävät *kuulostelun* (vrt. aktiivinen kuuntelu Hep-  
worth & Larsen 1990, 94; Rostila 2001, 62) menetelmää tietoisesti pyr-  
kiessään ymmärtämään asiakkaan kertomusta ja pyrkiessään tekemään  
itsensä ymmärrettäväksi asiakkaalle. Näin sosiaalityöntekijä kuvaa omaa  
toimintaansa parimallinnustilanteessa.

Sosiaalityöntekijä 1: *Mutta sitte täytyy vain niinkö semmonen kat-  
toa, että mitä asiakas lähtee, vastamaan ja puhumaan, että niinkö  
syventämään sitä... (Sosiaalityöntekijän -mallinnushaastattelu)*

Kuulluksi tulemisen kokemuksen voi tulkita yhteyden löytymiseksi  
asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Asiakkaalle kuulluksi tulemisen  
kokemus pitää sisällään empaattisen aktiivisen kuuntelun lisäksi sosiaali-  
työntekijän paikallisten olosuhteiden tuntemuksen kautta tulevan sa-  
maistumisen, joka auttaa havaintojen teossa ja niiden ilmaisemisessa ja  
sitä kautta kokonaistilanteen ymmärtämisessä.

Asiakkaan tilanteen jäsentämisessä ja määrittelyssä kuulostelu pitää  
sisällään aktiivisen kuulemisen, eli sosiaalityöntekijä joko puheellaan tai  
eleillään osoittaa ymmärtävänsä asiakkaan kertomuksen. Kuulostelu pe-  
rustuu asiakkaan kertomukseen, jota sosiaalityöntekijä pyrkii ymmärtä-  
mään suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen ja siinä vallitseviin suhteis-  
siin. (Ks. myös Payne 2006, 63.) Kuuntelemisen taito voidaan käsittää  
myös empaattisuudeksi, mikä merkitsee toisen henkilön tilanteen ja tun-  
teiden ymmärtämistä (Hepworth & Larsen 1990, 94; Rostila 2001, 62;  
Kirst-Ashman & Hull 2006, 139).

Sosiaalityöntekijät määrittävät yhdeksi jäsentämisen tavaksi paikan-  
tamisen. *Paikantaminen* tarkoittaa asiakkaan elämäntilanteen tarkas-

telua suhteessa paikalliseen elämysympäristöön ja palvelujärjestelmään toimintaympäristönä. Asiakkaan tilanteen monitasoinen paikallisuuteen kiinnitetty määrittely antaa sosiaalityön prosessille selkeän realistisen päämäärän, jota kohti työskentelyä suunnataan. Sosiaalityössä paikallisuus yhdyskunnan ja yhteisön yhdistelmänä luo raameja, joissa ihmisten toiminta tapahtuu. Paikallisuus on yhtenä tekijänä tuottamassa ja ylläpitämässä tulkintaehtoja, jotka pitävät sisällään paikallisia arvoja ja normeja. (Ks. myös Kinnunen 1991).

Silloinkin kun sosiaalityö aikuisen kohdalla on ollut toimeentulotukseen liittyvää asiointia, on asiakkaalla luottamus siihen, että sosiaalityöntekijä ymmärtää hänen kokonaisvaltaisen tilanteensa paremmin kuin muut viranomaistyöntekijät ja tukee hänen ratkaisujaan. Sosiaalityön muuttuminen enemmän elämänhallinnan suuntaan voidaan nähdä joko mahdollisuutena tai uhkana. Mahdollisuutena se tarkoittaa, että sosiaalityö ohjaa asiakkaita heidän tehdessään valintoja omassa elämässään. Uhkana on elämänhallinnan tukemisen riittämättömyys sosiaalityön sisältönä, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta tehdä valintoja joko omasta tai yhteiskunnallista syistä. (Kuusela 2005.) Paikantamisen tuloksena sosiaalityöntekijä saa reaalisen kuvan paikallisista mahdollisuuksistaan auttaa ja tukea asiakasta hänen elämäntilanteessaan.

Sosiaalityöntekijät käyttävät yhtenä menetelmänä *kyseenalaistamista*. Asioimaan tullessaan asiakkaalla on tietoa ja halua kertoa omasta sen hetkisestä tilanteestaan. Tilanteeseen johtaneet tapahtumat ja syyt voivat olla unohduksissa ja vaikeasti jäsenyviä myös sosiaalityöntekijälle. Kyseenalaistaminen on neuvottelua ja se perustuu kokemukselliseen ja teoreettiseen tietoon.

*Tutkija: Asiakkaathan sanoo, että teillä paljon neuvotellaan. Niin onko se tämä teidän neuvottelutaito mitä taitoa siinä tarvitaan? (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanteen hahmottamiseen käytetään eri tilanteissa erilaisia arviointimalleja. Sosiaalityöntekijät pitävät asiakkaan tilanteen arviointia koko sosiaalityön prosessin kestäväenä toimintana. Asiakkaan elämäntilanne ja sen määrittely ovat dynaaminen prosessi, joka ei mallinnuksessakaan pysähdy muuttumattomaksi kuvaksi. Tämän vuoksi mallinuksissa käytettiin tilannemäärittelyä tai tilannearvion si-

jasta käsitteitä alkutilanteen arviointi, palvelutarpeen arviointi ja kokonaistilanteen arviointi.

Kyseenalaistamisen menetelmää käytetään alkutilanteen arvioinnissa hyvin varovaisesti. Enemmän tätä menetelmää käytetään syvennetyn tai suunnitelmallisen sosiaalityön vaiheessa, jolloin asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde on vahvempi.

*Sosiaalityöntekijä 9: Mutta jotenkin niitten pitää olla eri juttu mikä tapahtuu tässä eka yhteydenotolla siinä päivystysaikana kuin mitä tapahtuu sitten syvennetyn sosiaalityön puolella, kun sitä aletaan varsinaisesti hoitamaan. Täytyy jotenkin selkeästi olla meillä selvillä et ne on eri kartoituksia. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Syvennetyssä ja suunnitelmallisessa sosiaalityössä asiakkaan kokonaistilanteen arviointi perustuu asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen pohjalle. Luottamukseen perustuva suhde kestää vahvankin asioiden ja suhteiden nykytilan kyseenalaistamisen. Sosiaalityöntekijä ja asiakas peilaavat omia toimintatapojaan toistensa toimintaa vasten.

Kyseenalaistaminen avaa uusia näkökulmia ja muuttaa entisiä ratkaisumalleja, jotka eivät ole toimineet. Sosiaalityöntekijät eivät pyri tukemaan asiakasta koko elämänhallinnassa vaan he pyrkivät tukemaan asiakasta löytämään uudenlaisia ratkaisumalleja erilaisissa elämäntilanteissa. Kun ihminen hakeutuu sosiaalityön asiakkaaksi, hän kaipaa uudenlaista jäsenystä ja näkökulmaa omaan tilanteeseensa ja ongelmaan sen osana. Ihminen näkee tilanteensa yksipuolisesti tai hänen omat ja läheistensä voimavarat ovat vähentyneet. Sosiaalityön tilannearviointin myötä ihminen kykenee kiinnittämään huomiota omiin tai ympäristön resursseihin ja muutosmahdollisuuksiin, joita ei ole aikaisemmin huomannut tai joiden merkitystä ei ole oivaltanut.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhdessä neuvoteltuun paikallisuuteen suhteutettu asiakkaan elämäntilanteen määrittely muodostuu yhdistetystä arki- ja käytännönkokemuksesta, käytännöistä tulevasta tiedosta ja tieteellis-teoreettisesta tiedosta. Maaseutusosiaalityö alkaa näin määrittyä työksi, joka tutkii sosiaalisen toteutumista yksilöiden, yhteisöjen ja yhdyskunnan välisissä suhteissa ja jonka erityisaluetta ovat sosiaalisten ongelmien ja niiden muutosten analyttinen jäsentäminen tieteellisen

ajattelun ja kokemuksellisen tiedon varassa. (Vrt. Pohjola 1998, 13–15, 32–33; Fook 2002, 142.)

### 6.3 Kokonaisvaltaiseen tulkintaan

Sosiaalityön holistista tapaa käsitellä asiakkaan asiaa ja ongelmia, on pidetty laajana ja jopa mahdottomana. On korostettu, ettei sosiaalityö ole yksin tuottamassa asiakkaalle sellaisia olosuhteita, joissa hän kokee pärjäävänsä. Tämä eron tekemisen vaikeus, yhdistyneenä tiedonmuodostuksen epämääräisyyteen, on nähty syynä sosiaalityön työprosessin kuvaamisen vaikeuteen. (Ks. myös Raunio 2004, 113; Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2006.) Sosiaalityön ammatillistumisen alkuaikoina tilannearviota kutsuttiin sosiaalisiksi diagnoosiksi (Richmond 1917). Siihen liittyi sosiaalisia olosuhteita koskevien tietojen keruu ja niiden analysointi sekä yhteenvehto. Mary Richmond esitti sosiaalisen diagnoosin ja sosiaalisen tapauksen käsitteet kritiikiksi lääketieteelliselle ajattelulle.

Sosiaalityön tilannearviointia on usein verrattu lääketieteelliseen diagnoosiin (Heinonen & Spearman 2001, 156). Sosiaalityön tilannearviovaihe eroaa lääkärin tekemästä diagnoosista, koska sosiaalityön ja lääkärin työllä on erilaiset lähtökohdat. Ihmisen kokonaisvaltainen tarkastelu suhteessa ympäristöönsä on sosiaalityön tilannearvioinnin prosessin olennainen elementti. Ihmisen kontekstointi elinympäristöönsä ja ympäristön olosuhteiden huomioiminen tekevät diagnoosista sosiaalisen. Myöhemmin sosiaalista diagnoosia on alettu kutsua tilannearvioksi (assessment) (Pincus & Minahan 1973; Siporin 1975). Suomessa käytettiin aluksi tilanteen määrittelyn käsitettä (Kananaja & Penttinmäki 1979), joka sisältää alkutilannearvion, palvelutarpeen arvion ja tarvittaessa kokonais-tilanteenarvion. Nykyisin Suomessa käytetään tilannearvion käsitettä (Pohjola 1993; Rostila 2001).

Maaseutusosiaalityössä kokonaisvaltaisuus ei tilanteen määrittelyvaiheessa tarkoita sitä, että sosiaalityön kohteeksi otettaisiin kaikki asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavat tai sitä vaikeuttavat asiat. Sosiaalityöntekijöiden hyvän sosiaalityön kuvauksissa kokonaisvaltaisen kohtaamisen idea asettaa sosiaalityön prosessin lähtökohdaksi asiakkaan tilanteen monipuolisen käsittelemisen. Ryhmämallinnuksessa pohdittiin

kokonaisvaltaista elämänhallinnan käsitettä ja sosiaalityöntekijän työn kohdetta.

Sosiaalityöntekijä 1: *Tässä vähän potkii semmoinen ajatus, että me kaapattais se asiakas jotenkin tähän mejän tähän suunnitteluun. Ja mitään muuta ei sen ulkopuolella ole tai me pyritään hallitsemaan sitä kaikkea. Minä enemmän näen, että ne tapaamiset ovat kohtaaamisia sen asiakkaan kans. Ja niillä on hänelle merkitystä tai niillä ei ole merkitystä. Mutta että mie en hallitte sitä et mitä siellä asiakkaan elämässä tapahtuu. Tietenkin mie voin mahollisimman moneen asiaan pyrkiä vaikuttaan, mutta en ikinä pysty sitä hallitteen. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Kokonaisvaltaisen tilannearvion tarkoitus on määrittää asiakkaan elämäntilanne laajasti suhteessa omiin ja läheistensä voimavaroihin sekä paikallisen palvelujärjestelmän mahdollisuuksiin auttaa. Toisaalta samanaikaisesti on tarkoitus jäsentää asiakkaan omaa näkemystä tilanteestaan sekä kirkastaa asiakkaan tavoitteita ja päämäärää jota kohden yhteistä työskentelyä suunnataan.

Olen aiemmin todennut, että sosiaalityöntekijöiden tiedonlähteinä ovat asiakkaan kertomuksen lisäksi asiakkaan havainnointi, aikaisemmat arkistoidut tiedot sekä toisten ammattilaisten ja viranomaisten tiedot. Näiden tietojen lisäksi sosiaalityöntekijällä on omaa kokemuksellista ja teoreettista tietoa ja hänellä on saatavilla myös kollegiaalista ja tutkimuksellista tietoa. Kokonaisvaltaisuuden idea maaseutusosiaalityön työprosessissa tarkoittaa asiakkaan kohtaamista tajunnallisena ja kehollisena ihmisenä omassa elämäntilanteessaan (Rauhala 1983). Asiakkaan toimeentulotukiasioinnin taustalla voi olla esimerkiksi vaikea sairaus, jonka hoito sinällään ei ole sosiaalityön kohde, mutta joka tulee tiedostaa määriteltäessä sosiaalityön tavoitetta ja työskentelytapoja. Postmodernissa työskentelytavassa merkitykset luodaan induktiivisesti käsillä olevasta kokemuksesta. Merkitysten luomisen taidon korostuminen on vahvistanut ammatillisen asiantuntijuuden prosessuaalista luonnetta. Käytännön ammatillaiset eivät sulje pois selityksiä ja seurauksia eli kausaalisuutta. Päinvastoin käytäntö ja teoria neuvotellaan vastavuoroisesti tilanteeseen osallistuvien (players) kanssa. (Fook 2000, 117.)



Sosiaalityön asiakkaaksi tullaan jonkin ongelman vuoksi, joten on luontevaa, että ongelmaan vaikuttavat asiat tulevat käsitellyksi perusteellisesti. Voimavarojen tarkistaminen voi kuitenkin jäädä ongelman varjoon. Tutkimuksessani erityisesti asiakkaat kokivat ongelma-keskeisen asioiden käsittelytavan leimaavan heidät kokonaan kykenemättömiksi hoitamaan asioitaan, vaikka tosiasiallisesti sosiaalityön kohteena oleva tilanne on heidän mielestään vain yksi osa heidän elämästään. (Ks. Pohjola 1994.)

Mallinnusryhmissä myös sosiaalityöntekijät nostivat vahvasti esille asiakkaiden voimavarojen varaan rakennetun työskentelytavan tärkeyttä. Sosiaalityöntekijät halusivat kuvata sosiaalityön kokonaistilannearvion siten, että perinteinen ongelmanratkaisuprosessi kulkee toimintoina asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyössä. Sosiaalityön työprosessissa kerätään tietoa vaihtoehtoisista tavoista aikaansaada haluttu ratkaisu ja sitä hyödynnetään päätettäessä toimintavaihtoehtoista suunnitelmallisen yhteistyön perustaksi. Kai-Shyang Hsu päätyi väitöskirjatutkimuksessaan (2006) samaan tulokseen, että sosiaalinen tilanteen määrittely on asiakkaan tilanteen ymmärtämisen ympärille kietoutuva jatkuva prosessi: *“In sum, the study finds that making diagnosis is a continuing process of understanding the client’s situation. The structure of their retention reflects how people understand a case. Practice knowledge can also be explained by the same framework. The finding suggests, that it is not the content of the memory but the structure of practitioners’ memory that affects how they perceive a client’s situation. Implicit knowledge that helps practitioners to make a decision can be understood as a memory framework for organizing information.”* (Hsu 2006, 211; ks. myös Krist-Ashman 2006, 144.)

Mallinnuksen kuluessa pohdimme sosiaalityöntekijöiden kanssa usein, minkälaista heidän käyttämänsä arvioivan tiedon pitäisi olla, jotta se täyttyisi sosiaalityön eettiset ja tieteelliset vaatimukset sekä hyvän hallintotavan elementit. Seuraavaksi tarkastelen maaseutusosiaalityön arvioinnissa muodostunutta tietoa suhteessa Pawsonin ja kumppaneiden (2003) ehdottamiin arvioivan tiedon standardeihin. Pawson ja kumppanit esittävät vahvan tiedon mittareiksi kuutta yleistä standardia (kuvio 18; ks. myös Payne 2006, 73; Long et al. 2006, 207–226).

Aineistoissani sosiaalityöntekijät ja asiakkaat määrittelevät asiakkaan elämäntilanteen arvioinnissa käytettävälle tiedolle näiden edellä mainittujen standardien lisäksi tiedon kontekstoinnin asiakkaan elämäntilanteeseen, joka pitää sisällään paikallisuuteen suhteuttamisen.

Standardi	Selitys
Läpinäkyvyys (Transparency)	Tiedon muodostamisen tapa pitää pysy- tyä tarkistamaan
Paikkansapitävyys (Accuracy)	Tiedon perustella tehtävät väittämät tukeutuvat tiedontuottajiin ja muihin läh- teisiin sekä perustuvat todellisiin tapahtu- miin ja kokemuksiin
Päämäärähakuisuus (Purposivity)	Tiedonkeruun tavat ovat relevantteja ja perustuvat objektiiviseen tutkimukseen
Hyödyllisyys (Utility)	Tieto voidaan hyödyntää päätöksenteko- prosessissa
Eettisyys (Propriety)	Tietoa kerätään ja käsitellään laillisesti ja eettisesti oikealla tavalla
Käytettävyys (Accessibility)	Tieto esitetään tavalla joka kohtaa tiedon etsijän?
Kontekstuaalisuus	Tieto suhteutetaan paikalliseen toiminta- ympäristön olosuhteisiin

Lähde: Pawson et al. 2003; Payne 2005, 73.

Kuvio 18. Sosiaalityön tilannemäärittelytiedon standardit.

Sosiaalityöntekijän ammatillisuutta kuvaa se, että hän tekee ammatillisen harkinnan näkyväksi ja perustelee tekemänsä päätökset. Hyvin toteutussa päätöksentekoprosessissa asiakas ei jää epä tietoiseksi viranomaisen päätöksenteon perusteista. Ei riitä, että päätöksentekoprosessi on hyvä, myös itse päätöksen täytyy perustua näyttöön. Näytön argumentaatio taas pohjautuu hyvään kokonaisvaltaisen tilannearvioon. Sen jälkeen kun tutkimus on tehty eli tarina on työstetty kaikki näkökulmat huomioiden, voidaan perustellusti neuvotella eri vaihtoehdoista ja päättää millaista jatkotyöskentelyä tarvitaan. Sosiaalityön epämääräisyyden hälventäminen asettaa jokaiseen uuteen asiakaskohtaamiseen vaatimuksen aktiivisesta sosiaalityön mahdollisuuksien kerronnasta. Sosiaalityön mahdollisuuksien selkiyttäminen toimii asiakkaan tilannekerronnan laajentajana. Yhdessä tutkien tehty laaja-alainen kokonaistilanteen määrittely

antaa asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle todellisen mahdollisuuden valita tietoisesti yhteistyönsä laajuus ja syvyys.

Anneli Pohjola (1993, 257) ja Teresa Morris (2006) ovat korostaneet sosiaalityön toimintaprosessin samankaltaisuutta tutkimusprosessin kanssa. Asiakkaan kokonaistilanteen määrittelyä voi verrata tärkeydeltään tutkimussuunnitelmaan tai tapauskohtaiseen minitutkimukseen. Ensin tutustutaan ilmiöön eli luodaan kuva asiakkaan tilanteesta. Sitten perehdytään aiemmin tiedettyyn eli selvitetään laajemmin mitkä asiat vaikeuttavat asiakkaan elämän sujumista ja mitä voimavaroja hänellä on käytettävissään sekä kerätään tietoa siitä mitä on jo tehty. Lopuksi päätehtään tutkimuksen toteutuksesta eli sovitaan mitä yhteisessä työskentelyprosessia tavoitellaan. Kun tutkimus on tehty, voidaan perustellusti päättää millaista jatkotyöskentelyä tarvitaan. Tiedolla on yhteisesti rakennettu luonteensa, joka on erottamaton sen dialogisesta ihmisten välisestä kontekstista. Käytännön sosiaalityössä tiedonkeruu ja tiedonmuodostus tapahtuvat luonnollisesti ja luovasti. Postmoderni asiantuntija ei kerää ja muokkaa olemassa olevaa tietoa, vaan hän luo uutta tietoa, jota tarvitaan uudenlaisessa asiantuntijuudessa ja usein vaihtuvissa tilanteissa. (Ks. myös Fook 2000, 117; Witkin 2002.)

## 7 MAHDOLLISTAMISTA JA

### 7.1 Sopimista

#### Työskentelyä ohjaavat orientaatiot

Yhdessä tutkien tehty laaja-alainen kokonaistilanteen määrittely antaa asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle todellisen mahdollisuuden tietoisesti valita yhteistyönsä laajuus ja syvyys. Neuvottelu työn kohteesta on sosiaalityön prosessin kriittinen vaihe. Työn kohteen lähtökohtana on asiakkaan esittämä tarve. Yksi sosiaalityön ammatillisuuden ytimistä on siinä, että hän pystyy hahmottamaan asiakkaan tarpeen suhteessa ympäröiviin olosuhteisiin. Tämä velvoittaa sosiaalityöntekijää käyttämään ammattitaitoaan tarpeen kartoittamiseen ja tyydyttämiseen kokonaisvaltaisemmin kuin asiakas ehkä osaa pyytää. Olen jo aiemmissa luvuissa kertonut taloudellisen tuen tarpeen olevan pääsyy, jonka vuoksi asiakkaat kertovat tarvitsevansa sosiaalityötä. Myös silloin kun asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde perustuu taloudellisen tuen tarpeeseen, voi sosiaalityön tekemisen taustalla havaita monenlaisia sosiaalityötä ohjaavia ajattelu- ja työskentelymalleja (ks. myös Rostila 1997; 97–100).

Tutkimukseni aineistolähtöisestä lähestymistavasta johtuen emme suoranaisesti keskustelleet siitä, millä teoreettisella orientaatiolla sosiaalityöntekijät työtään tekevät. Tutkimusprosessin aikana minulle on vahvistunut käsitys siitä, että sosiaalityöntekijän työorientaatiolla on suuri merkitys työn tekemisen tapaan. Työtä ohjaava lähestymistapa vaikuttaa luonnollisesti koko prosessiin, mutta eniten sillä on vaikutusta sopimus- ja päätöksentekovaiheissa. Tässä vaiheessa prosessia määritellään se, mihin yhteisellä työskentelyllä pyritään. Tutkimuskuntien sosiaalityön tiimit sijoittivat työskentelykohteen määrittelyn eri prosessin vaiheisiin. Kaikki tiimit sijoittivat työskentelykohteen määrittämisen tilanearviointia seuraavaksi vaiheeksi. Sosiaalityön kohde määritellään joko tilanearviointin yhteydessä tai osana suunnitelmantekoprosessia. Kohteen määrittelyyn palaaminen tilanearvion teon jälkeen tuntui sosiaalityöntekijöistä vaikealta. Sosiaalityöntekijöiden työ on perustunut aikuisten asiakkaiden kohdalla toimeentulotuen myöntämiseen ja aktivointisuunnitelmien tekoon sekä erilaisiin hoitoihin ja kuntoutukseen ohjantaan. Aikuisten

yksilöasiakkaiden kohdalla sosiaalityö on pitkälti ollut asiakkaan hake-  
man etuuden tarpeen kartoittamista. Nämä ovat selkeästi palvelu- ja by-  
rokraatiatyön tunnusmerkkejä. (Ks. Sipilä 1989; Mäntysaari 1991; Rostila  
1998; Caven 1999; Raunio 2004.)

Sosiaalityöntekijät haluavat, että lähtökohtaisesti asiakas itse määrit-  
telee tarpeensa sosiaalityön prosessissa. Aidon, yhteisesti jäsennetystä ja  
sovitusta tarpeesta lähtevän työn vaatimus tulee näkyville mallinnuspro-  
sessiin sisältyvässä keskustelussa. Keskusteluista löytyy merkittävää pyr-  
kimystä niin työskentelykohteen yhteiseen etsimiseen kuin myös työn  
kohteen laajentamiseen.

*Sosiaalityöntekijä 1: ... että se on sinne sissään kirjoitettu. Mie mie-  
tin sitä, että tämä arviointi ja suunnitelmallisuus. Ne ovat minun  
mielestä siellä sosiaalityössä sisällä. Niin paljon sisällä, että niitä tie-  
tenkihän täytyy sieltä niinkö nostaa ja osoittaa. Mutta että onko myös  
se, että tavoitteellisuuskin on siinä prosessissa sisällä niinkö sissään  
kirjoitettuna jo ittestään selevänä. Että me emmä sitä oikein huomaa,  
mennäänköhän sen mukaan eikä sitä aina hoksaa asiakkaan kans.  
Pitäis puhua ääneen sitä tavoitetta. (Sosiaalityöntekijöiden mallin-  
nusryhmäkeskustelu)*

Aineistostani ilmeni, että sosiaalityö on pitkään ollut aikuisten kohdalla  
tilanteisiin reagoivaa toimenpidekeskeistä työtä, mutta nyt on selkeästi  
näkyvissä pyrkimystä psykososiaalisen työtteen suuntaan. (Vrt. Hep-  
worth & Larsen 1990, 7–9; ks. myös Kempainen ym. 1998.)

*Sosiaalityöntekijä 9: Onko se juttelu turhaa? Mutta sitten kun pu-  
hutaan, että pyrittäis siihen sosiaaliseen muutokseen. Kuinka monen  
kohdalla se muutos tapahtuu sillä, että se käy juttelemassa?*

*Sosiaalityöntekijä 7: Eihän se siinä tarvi tapahtuakkaan.*

*Sosiaalityöntekijä 1: Ja onko se sosiaalityön tehtävä jutella?..*

*Sosiaalityöntekijä 9: Mutta sen kantamana tavallaan, että saako se  
siitä juttelusta semmoista voimaa, että se muutos tapahtuu?*

*Sosiaalityöntekijä 7: Voihan se saaha. (Sosiaalityöntekijöiden mal-  
linnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalitoimistojen sosiaalityö maaseudulla tarvitsee psykososiaalista orientaatiota, sillä erityispalveluita ei ole tarvittavassa määrin saatavilla. Psykososiaalinen työote on laaja-alainen työorientaatio, johon liittyy asiakkaan tarpeita ymmärtämään pyrkivä työote. Työhön liittyy väistämättä terapeutin ulottuvuus, sillä tavoitteissa korostetaan psyykkistä selviytymistä. Psykososiaalinen työ näkyy työskentelykohteen määrittelyssä siten, että siinä pyritään muuttamaan sekä omaa että asiakkaan toiminta- ja ajattelutapaa. (Sipilä 1989, 224; Breakwell & Rowett 1982; 43–41; Granfelt 1993, 211.)

Sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan katso tekevänsä terapeutista työtä. Heidän käsityksensä mukaan terapeutissa työssä huomio kiinnitetään enimmäkseen asiakkaan sisäisiin prosesseihin, kun taas sosiaalityössä työn kohde liittyy ihmisen ja hänen ympäristönsä välisen häiriön korjaamiseen. Asiakkaan elämäntilanteen parantaminen on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteinen etu. Sopimusneuvotteluvaiheessa määritellään muutos, johon yhteistyöllä pyritään ja keinot, joilla tavoite saavutetaan. Yksilökohtainen työ on aikuisen asiakkaan kohdalla määrittymässä muutostyöksi.

Sosiaalityöntekijä 5: *Ei ainakaan varmasti perhesuhteita pyritä muuttamaan. Se voi olla kumminki ihmisen itensä muutettavissa se. Mutta voidaan tietenki laittaa pohtimaan näitä kysymyksiä.*

Sosiaalityöntekijä 4: *Se riippuu niin tapauksesta.*

Sosiaalityöntekijä 5: *Niin, siivuja. Jos otetaan esimerkiksi joku tuota työttömyys, pitkäaikaistyöttömyys, siihen liittyvä, sanotaan että nämä ihmiset jotka on jo ihan syrjäytyneet työmarkkinoilta miten lähdetään heidän kanssa. Mikä on se muutos siinä tai sitten joku nuori joka meinaa jo syrjäytyä, jäädä tuota työttömäksi, miten siinä toimitaan. Sehän pitää pikkusen eri tavalla. Tai jos on kysymys mielenterveysongelmasta.*

Sosiaalityöntekijä 4: *Tai päihdeongelma. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Muutostyö on tullut yksilökohtaiseen sosiaalityöhön osittain aktivoinnin pyrkimyksen kautta ja liitettynä nimenomaan yksilön käyttäytymisen muuttamisen ideologiaan. Kaupungeissa, erityisesti Helsingissä, yhdeksi työalueeksi on määritelty muutossosiaalityö. Sosiaalitoimistojen

arkityönä muutostyö määrittyy yksilötyöksi ja työksi viranomaisverkostoissa. Sosiaalityön hahmottaminen muutostyöksi ei ole uusi ilmiö. Sosiaalisen muutostyön käsite on peräisin 1980-luvulta. Harald Swednerin (1983, 44–45) mukaan sosiaalityö on muutostyötä, joka työskentelee rakenteellisesti ja yksilökohtaisesti suuntautuneen sosiaalityön välimaastossa. Sosiaalinen muutostyö on työskentelyä ihmisten elämäntilanteiden, toimintaedellytysten tai sosiaalisten olosuhteiden parantamiseksi. Elämäntilanteista lähtevä muutostyö luo uudenlaisia yksilöllisten ja sosiaalisten kokemusten areenoita, jolloin tavoitteena on vahvistaa ihmisen toimintaedellytyksiä ja osallisuutta. Aikuissosiaalityötä muutostyönä on kehitetty ja tutkittu erilaisissa projekteissa kaupunkiympäristössä. (Ks. Kananoja 2004, 26–29; Koskinen 2008.)

Maaseutusosiaalityön mallin kahdessa ensimmäisessä sosiaalityön ydinprosessissa asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde näyttäytyy tasavertaisena suhteena, joka perustuu neuvotteluun. Asiakas kohdataan arvostavasti ja kunnioittavasti ja hänen elämäntilannettaan jäsenetään hänen kanssaan monipuolisesti neuvotellen. Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmässä keskusteltiin neuvotteluosaamisesta.

*Tutkija: Mitä te teettä, se niinkö jäi nyt kiinnostamaan. Miten te saatte ihmisen niinkun kattomaan sitä omaa asiaa toiselta kannalta. Minkälaista osaamista se teiltä vaatii se, että jos asiakas sanoo että näitä pitää minun elämässä muuttaa. Ja te näkisitte kuitenkin, että pitäis tuota ja tuotakin. Niin miten te saatte ne yhtenemään?*

*Sosiaalityöntekijä 1: Minusta se on tätä sosiaalityötä. Minusta se on se vaikein asia. Ja sitä ei kuvaksi voikaan niinkö piirtää. Se ei oo, siis jossakin tapauksessahan se voi olla tämä menetelmä.*

*Sosiaalityöntekijä 9: Mut sitten jossakin se on jotakin aivan muuta. Ja silloin vaan niinkö pelataan sanoilla. Että jos menet jonkun väärän sanan sanomaan, niin se on seinä eessä. Mutta kun se menee jotenkin oikein, niin meillä onkin yhtäkkiä yhteinen käsitys. Siinä se tullee minusta se just se sosiaalityön osaaminen.*

*Tutkija: No se, se että asiakkaathan teille sanoo, että teillä paljon neuvotellaan. Niin onko se tämä teidän neuvottelutaito mitä siinä tarvitaan vai?*

Sosiaalityöntekijä 9: *Pitäis lähteä valtakunnan sovittelijan hommiin.*  
(*Sosiaalityöntekijöiden mallinnuryhmäkeskustelu*)

Sosiaalitoimiston sosiaalityö on saamassa konstruktionistisen sosiaalityön piirteitä (Parton & O'Byrne 2000). Tutkimukseni aineistojen valossa eli neuvottelevassa sosiaalityössä on kysymys sosiaalisen järjestyksen neuvottelusta. Neuvottelulla järjestyksellä tarkoitetaan sääntö- ja normijärjestelmistä tehtävien sopimusten jatkuvaa hiomista. Viime vuosikymmeninä neuvottelulla on sosiologiassa viitattu pääasiassa asetelmiin, joissa sosiaalisesta järjestyksestä, esimerkiksi erilaisten sosiaalisten ryhmien hienovaraisesta ja tilanteisesta vallanjaosta, on alettu neuvotella joko julkisesti (eksplisiittisesti) tai kätketysti (implisiittisesti). Neuvottelun käsitteen avulla on luotu uudenlaista ja ymmärtävää tulkintakehikkoa tilanteille, joita aikaisemmin on pidetty annettuina ohjaamisen, ohjauksen ja kurinalaisen tottelemisen kysymyksinä. (Strauss 1978, 134–139.)

Sosiaalityön prosessi pitää sisällään asiakkaan vapaaehtoisen tarpeen pohjalta määrättyvän työskentelykohteen ohella usein myös kontrollia ja sopeuttamista, joten neuvottelu on erilainen prosessin eri vaiheissa. Yhteisissä mallinnuskeskustelu tapaamisissa sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät näkivät, että sosiaalityön prosessissa tarvitaan neuvottelevuutta sekä suhteessa asiakkaaseen että hänen lähiyhteisönsä ja muuhun toimintajärjestelmään. Paikallinen toimintaympäristö ja sitä säätelevät sosiaaliset lainalaisuudet ovat jatkuvassa muutoksessa. Sosiaalityön epämääräisyyden hälventäminen asettaa jokaiseen uuteen asiakaskohtaamiseen vaatimuksen aktiivisesta sosiaalityön mahdollisuuksien keronnasta. Työskentelykohteen neuvotteleva määrittäminen on tietois- ta luottavaisuuden rakentamista suhteessa sosiaalityöhön, mutta myös muuhun palvelujärjestelmään ja yhteisöllisyyteen.

## Sopimuksellisuuden reunaehdot

Sopimusvaiheen alussa käydään läpi tuen mahdollisuudet ja reunaehdot. Ensinnäkin sosiaalityötä ja asiakkaan asemaa säätelevät valtakunnalliset lait ja säädökset. Toiseksi paikallisen sosiaalitoimen ja muun palvelujärjestelmän tarjoamat palvelut vaikuttavat siihen, millaista tukea asiakkaan



on mahdollista saada. Kolmanneksi sopimuksellisuuden reunaehdoksi määrittyvät sosiaalityöntekijöiden valtuudet ja ammatilliset valmiudet auttaa. Myös asiakkaan omat voimavarat sekä perheen ja läheisten mahdollisuudet tukea antavat reunaehdoja. Nämä resurssit käydään läpi osana tilannearviointiprosessia. Toinen tapa on ensin määritellä asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti, sitten valita työskentelyn kohde ja keinot vaikuttaa siihen. Kun yhteiselle työskentelylle on sovittu kohde, tarkennetaan sosiaalityön prosessin alussa tehtyä asiakas–sosiaalityöntekijäsuhteen asemointia. Tämä uudelleenarviointi tehdään suhteessa avautuviin mahdollisuuksiin ja muihin mahdollisiin toimijoihin.

Tilanteesta riippuen päätöksen valinnasta tekee työntekijä tai asiakas. Sopimuksesta neuvoteltaessa korostuvat sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän asiantuntijuus. Asiakas tuo neuvotteluun oman elämäkokemuksensa ja käsityksensä tilanteestaan. Työntekijä puolestaan tuo asiakkaan käyttöön tietoperustansa vaihtoehtojen käyttökelpoisuudesta valittaessa toimintatapaa, joka todennäköisemmin johtaa pyrittiin ratkaisuun. (Ks. myös Compton ym. 2005.) Sosiaalityöntekijän ammatillisuutta kuvaa se, että hän asettaa ammatillisen harkinnan näkyväksi ja perustelee tekemänsä päätökset. Hyvin tehdyssä sopimus- ja päätöksentekoprosessissa asiakas ei jää epätietoiseksi viranomaisen päätöksentekoperusteista. Ei riitä, että päätöksentekoprosessi on hyvä, myös itse päätöksen täytyy perustua näyttöön. Näytön argumentaatio taas pohjautuu hyvään ja kokonaisvaltaiseen tilannearvioon. Seuraavassa sosiaalityöntekijä ja asiakas keskustelvat sopimuksenteosta asiakasryhmässä.

Sosiaalityöntekijä 1: *...Mutta ois mielenkiintonen kuulla tietenkiteän kokemuksia jos teillä on kokemuksia, että oletta ollu semmosissa palaverissa tai sosiaalityöntekijän kanssa puhunu jostaki muusta ku raha-asioista, että miten silloin...*

Asiakas 8: *No kyllä henkkoht voin sanoa, että on ihan toiminu sil-lain, että on ihan juteltu, että mitkä on suunnitelmat ja mikä on tärkeää tehdä.. ja kaikennäköstä semmosta, suunnitelmaa, niin kyllä siinä mielessä se kyllä on toiminu. Jos tosiaankin muusta puhutaan ku rahasta, niin hyvä, oikein hyvä kyllä. Siinä ei ole moittimista. (Yhteinen mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sopimuksenteko on yhteistä neuvottelua ja siten työntekijää ja asiakasta koskeva yhteinen prosessi. Asiakkaan sitoutumisen varmistamisella pyritään vahvistamaan yhteisesti tehdyn sopimuksen toteuttamista (ks. myös Krist-Ashman & Hull 2006, 144). Kun sosiaalityön prosessissa aletaan keskustella rahallisesta tuesta, siirtyy päätöksenteko selkeästi sosiaalityöntekijälle. Neuvottelu jatkuu edelleenkin prosessin läpi kulkevana juonteenä, mutta nyt neuvottelu on ehdollista.

Sosiaalityöntekijä 1: *...Ja sitten taas nuo yhteiset periaatteet toimeentulon myöntämisessä. tuo rahanjako on tietenkin normitettu.*

Asiakas 6: *Ei tehty yhteistä elämän suunnitelmaa, tehtiin vain yhteisen toimeentulotukipäätös. (Yhteinen mallinnusryhmäkeskustelu)*

Aineistosta nouseva ”rahasta ei neuvotella” -mantra on ristiriidassa sen kanssa, että taloudellinen tukeminen on edelleen keskeinen osa maaseutu-sosiaalityötä. Tulkintani mukaan rahasta kuitenkin käydään näkymätöntä neuvottelua kaiken aikaa asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen sisällä. Mikäli rahaneuvottelua ei avata, se voi aiheuttaa ristiriitaa työntekijän ja asiakkaan välille ja johtaa tilanteeseen, jossa yhteisestä sopimuksesta ei voida puhua, vaan molemmat osapuolet ovat vain ikään kuin sopivinaan. (Ks. Rojek 1987, 202–203; 1988, 620; vrt. Corden & Preston-Shoot 1987b, 38; ks. Rostila 1990, 262.)

Yhdessä sopimisella tässä tarkoitetaan sitä, ettei taustalla ole piilossa olevia vaikuttimia tai vallankäyttöä tai sen yritystä tehdä toisin kun sovitaan. Kun taas vain ollaan sopivinaan, haluavat molemmat osapuolet saada sopimusneuvottelusta hetkellisen hyödyn sitoutumatta kuitenkaan sopimukseen. Sosiaalityön sopimus- ja päätöksentekoprosessit ovat pitkiä ja myös asiakkaasta ja työntekijästä johtumattomista syistä voi väliin tulla muuttujia, jotka vaikuttavat prosessin muotoutumiseen. Sosiaalityön toimintaprosessin kohtia, joissa tehdään päätöksiä sosiaalityön tuen suunnasta, voi nimittää *solmukohdiksi*.

Näissä prosessin vaiheissa ikään kuin vedetään kaikki siihenastinen yhteen. Solmukohdissa neuvotellaan asiakkaan tilanteesta ja päätetään sosiaalityön prosessin jatkamisesta. Nämä kohdat ovat sosiaalityön kannalta kriittisiä, sillä niissä tehdään monenlaisia arvovalintoja ja näihin kohtiin keskittyy tuen määrän säätely. Tehtävät päätökset näyttäytyvät toimintaprosessin mallinnuksessa lähinnä toimeentulotukipäätöksinä tai

maksusitoumuksina kuntoutukseen tai muuhun palveluun. Sosiaalityön oikeudenmukaisessa ja tasapuolisessa suhteessa on jotain ainutlaatuista verrattuna muihin ammatteihin. Sosiaalityössä käytetään mieluummin epävirallista neuvottelua sopimuksista kuin normitettua päätöksentekoa. Kuitenkin sosiaalityöntekijöiden sopimus- ja päätöksentekoprosessien ratkaisuja läpäisee professionaalinen osaaminen. Sosiaalityölle on ominaista muodostaa epävirallisesti neuvotellen yhteistyöprosessi, joka perustuu asiakkaan omaan ymmärrykseen ja asiakkaan tarpeisiin. (Ks. myös Jordan 1987, 141.)

Päätösten kirjaaminen voi olla yhteistä prosessoimista ja kirjoittamista. Tehdyillä muistiinpanojen valinnoilla on merkityksensä sopimuksen sisällölle ja myöhemmille tulkinnoille. Asiakastyöstä kirjoittaminen on osa sosiaalityöntekijän tiedonmuodostusta. (Ks. myös Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2006.) Se on dynaaminen prosessi, jossa erilaiset näkökulmat ja toiminnan mahdollisuudet tehdään näkyviksi. Suunnitelmallisen prosessin yhteisellä kirjaamisella työntekijä auttaa asiakasta jäsentämään omaa elämäntilannettaan. Suunnitelmallisuuden näkyväksi tekeminen kirjaamalla on sosiaalityöntekijöille vaikeaa, koska se on heille ikään kuin itsestään selvää. Sosiaalityöntekijällä on paljon erilaisia mahdollisuuksia valita ilmaisujaan ja esittämisen tapojaan. Hyvin kirjattu työskentelyprosessi tukee myöhempiä työvaiheita sekä takaa asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan. Maaseutusosiaalityön toimintaprosessin malleissa ensimmäinen dokumentoitava päätös tehdään ensimmäisellä tapaamisella alkuarvioinnin lopussa. Tällöin määritellään, alkaako pitempiaikainen sosiaalityön asiakkuus vai korjautuuko asiakkaan tilanne yhdellä asioinnilla vai siirtykö hän muun palvelujärjestelmän piiriin.

Toinen kirjattava määrittely tapahtuu kokonaistilannearvion tai sopimustyöskentelyn lopussa. Tällöin sovitaan päämäärästä ja keinoista. Kaikki päätökset kirjataan ja lähetetään asiakkaalle. Sosiaalityön suunnitelma allekirjoitetaan yhdessä ja sen tarkennukset sekä loppuarviointi kirjataan. Sosiaalityön prosessin vaiheista vain osa siirretään merkintöinä asiakasta koskeviin teksteihin. Maaseutusosiaalityössä dokumentoinnin avoimuus on hyväksytty kirjaamiskäytäntöä ohjaavaksi linjaukseksi. Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat pyrkivät katsomaan dokumentoitavat kirjaukset yhdessä läpi. Yhdessä luettu dokumentti tai päätös varmistaa, että asiat on ymmärretty samalla tavalla ja sillä voidaan ehkäistä myöhempiä

väärinkäsityksiä. Yhteinen kirjaamisen tarkistaminen voi johtaa myös uuteen sopimusneuvotteluun, kun kirjaamisen sisällöstä ei olla samaa mieltä. Muistiinpanot, joiden pohjalta päätöksiä tehdään, jäävät elämään asiakastietojärjestelmiin kuvauksina työn kannalta merkityksellisistä tapahtumista. (Ks. Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2006.)

## 7.2 Motivointia

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan toimintaprosessissa tarvitaan sekä asiakkaan että työntekijän motivoitumista työskentelyyn asiakkaan ongelmallisen tilanteen korjaamiseksi. Työntekijöiden asiakkaisiin kohdittuvan motivoinnin strategioiksi määrittyvät laajan harkinnan käyttö, aktivoinnin politiikka ja vastavuoroinen vastuunotto. Näitä motivoinnin muotoja käytetään tilanteiden tarpeiden mukaisesti erikseen tai yhdessä. Motivointiin liittyy tietoista vallan käyttöä. En käsittele motivointia vain positiivisen vallankäytön ja vuorovaikutuksen muotona. Motivoinnissa on läsnä myös etuuskien myöntämisen- tai epäamisvalta, ammatillinen asiantuntijavalta ja moraalinen valta.

### Laajaa harkintaa vai

Maaseutusosiaalityön vahvuuden ja hyvän imagon voi päätellä muodostuneen mahdollisuudesta tehdä asiakkaan tarpeisiin perustuvia räätälöityjä palvelukokonaisuuksia. Maaseutukunnissa paikallisten olosuhteiden tuntemus ja sosiaalityöntekijän oma toiminta-asema paikallisessa toiminnassa pehmentävät säädösten tiukkaa tulkintaa. Vahva tukeminen perustuu kokonaisvaltaiseen tilannearvioon ja luottamukseen asiakkaan mahdollisuuksista selvittää takaisin normaaliin elämäntilanteeseen. Sosiaalityöntekijät käyttävät laajaa, asiakaslähtöisyyden periaatteen sisältävää harkinnan strategiaa vakuuttaessaan asiakasta tietynlaisen toiminnan tarpeellisuudesta. Sosiaalityön tukea tarvitsevan aikuisen kohdalla normaaliin elämäntapaan pyrkiminen määrittyy usein työkykyisyyden ylläpitämisenä ja vakinaiseen tai pitkä-aikaiseen työ- tai opiskelupaikkaan hakeutumisenä. Kokenut työntekijä uskaltaa ottaa riskin asiakkaan

monipuolisessa tukemisessa silloin, kun on vakuuttunut edellytysten löytymisestä sille, että hän voi auttaa asiakasta vaikean tilanteen ohi oikea-aikaisella ja riittävän suurella tuen määrällä.

Tästä toimintatavasta muodostuu yksi sosiaalityön monista haasteista ja toisaalta myös paradokseista. Laajan harkintavallan positiivinen käyttö edellyttää luottamuksellista asiakas–sosiaalityöntekijä-suhdetta, jonka rakentuminen voi kestää pitkään. Toisaalta asiakkaan vaikeutuneeseen tilanteeseen halutaan puheen tasolla vastata nopeasti, jopa ennaltaehkäisevästi. Laajan harkinnan käyttö asiakkaan muutokseen tähtäävän toiminnan tukemisena ei koske vain taloudellista avustamista, vaan se ulottuu sosiaalityön kaikkiin tuen muotoihin. Esimerkiksi syvennettyyn sosiaalityön prosessin pääsyn ehtona on muutoshalukkuus.

*Sosiaalityöntekijä 4: ... Tietenki se, ettäkö ihminen tulee, niin kylähän siinä on se muutos, muutosnäkökulma ja muutoksen haku on niinkö varmaan molemmilla sit että. Ihminen kun tulee, asiakas niin, se haluaa muutosta siihen. Eihän se muuten tulis. Paitsi tietenki nämä työkkärin pakkoasiakkuksiahan ne on niinkö sieltä toisesta ääripäästä. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityön arkipäivässä moraalisia valintoja ei voida erottaa erillisiksi palavereissa pohdittaviksi ja päättäviksi asioiksi, eikä niitä voi torjua ulos olemassa olevasta todellisuudesta. Ongelmat ovat olemassa, ne ovat jokapäiväisiä ja edellyttävät myös jatkuvasti tekoja, päätöksiä ja toimintaa sosiaalityöntekijöiden arjessa. Maaseudulla sosiaalityöntekijät ovat kehittäneet vastuuttamisen strategian, joka pitää sisällään vastikkeellisuuden korostamisen ja vastavuoroisuuden.

Paikalliset olosuhteet hyväksytään toiminnan reunaehdoksi esimerkiksi silloin, kun työntekijä on vakuuttunut asiakkaan työhalusta ja -kykyisyydestä, mutta kotikunnasta ei löydy hänelle ammattia vastaavaa, kohtuullisesti palkattua työtä. Rauhoittamalla asiakkaan elämäntilanteen lapsenhoitoon kotona, käyttää sosiaalityöntekijä positiivisesti hänelle annettua lainsäädännön tulkintamahdollisuutta.

*Asiakas 7: Niin, tietyllä lailla rauhassa. Mutta sittehän pari vuotta oli vähän semmosta kelekurointia, että minä arvelin että kieltäydyn niin kauan työstä kun se on mahdollista.*

*Sosiaalityöntekijä 9: Tuliko sulle työtarjouksia?*

Asiakas 7: *Ei, ei minkään valtakunnan työtarjouksia eikä mitään muutakaan kotkotusta.*

Sosiaalityöntekijä 9: *Joo. Sehän voi olla, että jos hoitaa kotona. Lasta niin saa olla kodinhoidontuella. Sitten tulee työnhakijaksi, niin eipä sitä silloin oookkaan niinku niitten hätäsin työllistettävä.*

Tutkija: *Joo. Ja sinun ei tarvinnu tavallaan miettiä sitten teiltä päin, että pitääkö toimeentulotukea laskea tietty määrä, että on kieltäytyne töistä, ja ruukasitko sinä tarkistaa näitä tilanteita vai miten se meni sitten?*

Sosiaalityöntekijä 9: *No tuota, kyllä siinä varmaan kaikki tiesi ne realiteetit, että ...ei ole kauhean suurta vaaraa työllistyä... (Yhteinen asiakkuusprosessin mallinnus)*

Asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen vastuullisuuden idea ei toimi vielä silloin, kun toimitaan koko palvelujärjestelmän tasolla. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijät suhteuttavat asiakkaan toiminnan mahdollisuudet paikallisiin olosuhteisiin, sallien esimerkiksi työttömäksi jäämisen, kun katsovat sen olevan sosiaalisesti perusteltua. Maaseutusosiaalityössä vallalla oleva vahva vastuullisuuden korostaminen vaatii vastuullisuutta sekä asiakkaalta että sosiaalityöntekijältä. Molemmat ovat vastuussa siitä, että toimivat sovitusti, ja tämä on myös sosiaalityöntekijän puolelta ehtona laajan tukemisen jatkumiselle.

## Aktivoinnin politiikkaa

Kun sosiaalityöntekijä päätyy pohdinnassaan siihen, ettei asiakas halua muuttaa elämäntilannettaan, eli esimerkiksi kieltäytyy työvoimatoimiston aktivointitoimenpiteistä, voidaan asiakkaan toimeentulotuen määrää laskea. Sosiaalityössä asiakkaiden erilaisten pyrkimysten vastustamisen strategia määrittynyt harkinnan kapeuttamisena, johon liittyy normalisointi.

*Sosiaalityöntekijä 4: Normialennukset 0–40 % esimerkiksi: ei ota vastaan tarjottua työtä, ei ole työttömänä työnhakijana, kieltäytyy työvoimatoimiston aktivointitoimista. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityöntekijät tiedostavat, että pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden kiinnostumattomuus työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin ei aina johdu asiakkaan haluttomuudesta, vaan hänen voimavarojensa ja vaihtoehtojen vähäisyydestä. Kauan vaikeassa elämäntilanteessa olleen asiakkaan on vaikeaa löytää syytä jatkaa aktivoitumistaan, kun tilanne ei ole yrityksistä huolimatta parantunut. Sosiaalityöntekijät käyttävät työmarkkinatuen alennusta myös ilman tarkempaa selvitystä tilanteeseen johtaneista syistä, mikäli asiakas ei aktiivisesti tuo niitä esiin. Toimeentulotukea alentavan päätöksen tekeminen on lain mukaan perusteltua, mutta onko tämän tyyppinen motivointi kohtuutonta asiakasta kohtaan? Asiakkaan tilanne veloitetaan tarkistamaan kahden kuukauden välein. Positiivisesti tulkittuna sosiaalityöntekijä veloitetaan varmistamaan, että asiakas pärjää tällä minimiäkin pienemmällä tulolla. Aktivoivan sosiaalipolitiikan hengen mukainen tulkinta voisi olla, että kyseessä on tarkistus, onko asiakas jo ”pehmennyt” osallistumaan aktivointitoimenpiteisiin.

Perusosan maksamisesta alennettuna säädetään toimeentulotukilain 10 §:ssä. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa (2007, 63) 40 % toimeentulotuen alennusta perustellaan seuraavasti: *”Perusosaa voidaan alentaa jos henkilö sen jälkeen, kun hänen toimeentulotuen perusosaansa on alennettu 1 momentissa tarkoitetulla tavalla, kieltäytyy ilman perusteltua syytä työvoimapolitiittisesta toimenpiteestä tai jos hän toiminnallaan aiheuttaa sen, ettei työvoimapolitiittista toimenpidettä voida tarjota ja hän tämän lisäksi kieltäytyy ilman perusteltua syytä 2 momentissa tarkoitetusta suunnitelman mukaisesta toimintakykyä edistävästä toiminnasta.”*

Lapin korkean työttömyyden kunnissa tämän ohjeen soveltaminen pakottaa asiakkaat osallistumaan aktivointitoimenpiteisiin, vaikka töitä ei ole tarjolla. Palvelujärjestelmässä työskentelevät valjastetaan työvoiman uusintamisen tehtävään. Sosiaali- ja terveysministeriön opas jatkaa: *”Edellä 1 ja 3 momentissa tarkoitettu alentaminen voidaan tehdä vain edellyttäen, että alentaminen ei vaaranna ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan mukaista välttämätöntä toimeentuloa eikä alentamista voida pitää muutenkaan kohtuuttomana.”*

Toimeentulotulotuen perusosan leikkaaminen ei mitenkään ole perusteltavissa asiakkaan tarpeiden tyydytyksen kautta. Nämä perustelut voivat ilman perusteellista asiakkaan elämäntilanteen ymmärtämistä ja harkintaa johtaa asiakkaiden ihmisarvon ja sosiaalityön perusarvojen alenta-

miseen. Maaseutusosiaalityön käytännöissä on havaittavissa ristiriitaista suhtautumista toimeentulotuen myöntämiseen. Toisaalta noudatetaan tiukkaa säästämisen linjaa, toisaalta on havaittavissa vastuunpakoilua ja menemistä siitä, missä ”aita on matalin”.

Sosiaalityöntekijä 4: *On myös, on myös niinku, siis vanha perinne on myös se, että suhteellisen löysästi on, on myös niinku ongelmat peitetty rahalla. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Tämä ongelmien rahalla peittäminen kohdistuu ehkä eniten pitkään työttömänä ja toimeentulotuen varassa olleiden ihmisten tukemiseen, joilla taustalla on usein alkoholin liiallista käyttöä. Summat, joilla ongelmia peitetään, eivät ole suuria kerta-avustuksia, vaan jatkuvaa pientä avustamista yli normien. Osittain helpolla rahan antaminen liittyy myös epäpäteviin sosiaalityöntekijöihin ja työntekijöiden vaihtumiseen. Osin tilanne johtunee suurista toimeentulotuen asiakasmääristä, sillä asiakkaan kokonaistilannetta ei ehditä selvittää eikä syvällisesti paneutua tilanteen parantamiseen.

## Vastavuoroista vastuunottoa

Sosiaalityön mallinnuskeskustelussa syvennetty sosiaalityö rajattiin muutoshalukkaisiin normaaliin palaajiin. Sosiaalityöntekijät ohjaavat huono-osaisimman, eniten palveluja tarvitsevan asiakaskuntansa kirjallisen toimeentulotuen myöntämisen piiriin tai välitystiliasiakkuuteen. Näin sosiaalityön asiakkuus ei koskaan pääty, vaan jatkuu ”tekehengityksenä” ilman, että asiakkaan elämäntilannetta yrittäisi kukaan kohentaa. Tämän tyyppiseen tilanteeseen ei voida tyytyä pitkäksi aikaa, sillä se turhauttavaa niin sosiaalityöntekijälle kuin asiakkaalle. Sosiaalityöntekijät pohtivat onko kaikki sosiaalityö muutostyötä vai kuuluuko huolenpito – tai enneminkin huolenpito siitä, että joku huolehtii – sosiaalityön tehtäviin (ks. myös Juhila 2006, 192; Raunio 2006, 151; Hänninen 2007, 279; Välimaa 2008, 183).

Vallalla olevassa aktivoinnin politiikan todellisuudessa sosiaalityöntekijällä pitää olla vahva luottamus oman ammattinsa arvoihin sekä omaan asiantuntijuuteen ihmisarvoisen elämän arvioijana. Maaseudun



pienessä kunnassa työskentelevä sosiaalityöntekijä joutuu myös miettimään omaa suhtautumistaan aktivointiin ehkä tarkemmin kuin kaupunkien sosiaalityöntekijät, koska hän tuntee paikalliset olosuhteet paremmin. Sosiaalityöntekijät ovatkin kahdessa tutkimuskunnassa aloittaneet kehittämistyön, jossa yhteistyöasiakkaina ovat kaikkein vaikeimmissa elämäntilanteissa olevat henkilöt. Tavoitteena on voimakkaan vastuuttamisen sijasta päästä vastavuoroisen neuvottelusuhteen luomiseen. Ensimmäisessä kunnassa asiakkuus on rajattu nuoriin, toisessa mukaan on otettu kaikki ikäryhmät. On mielenkiintoista saada jatkossa tietoa siitä, millaisia moraalisia tai eettisiä riskejä liittyy siihen, että sosiaalityö yrittää vapauttaa itseään toiminnasta hyvinvointipolitiikan instrumenttina. Mielenkiintoista on myös nähdä, miten kuntien sosiaalityöntekijät onnistuvat luomaan lainsäädännöstä nousevien sosiaalityön käytäntöä ohjaavien pakotteiden ja asiakkaiden subjektiivisen tahdon ja mielenkiinnon summasta positiivisen yhtälön, jonka voidaan tutkimukseen perustuen sanoa auttavan asiakasta elämäntilanteessaan.

### 7.3 Varmistamista

Suomalaisen sosiaalityön kuvauksissa arvioinnin ymmärretään olevan keskeinen osa koko sosiaalityön prosessia. Brittiläisissä ja amerikkalaisissa sosiaalityön prosessin kuvauksissa arviointia sisältyy selkeimmin kahden prosessin vaiheeseen, tilanteen määrittelyyn (assessment) ja loppuarviointiin (evaluation) (Compton et al. 2005). Maaseutusosiaalityössä arviointi on oleellinen osa työskentelyprosessia. Asiakkaan elämäntilanteen muutosta arvioidaan työskentelyprosessin aikana. Arvioinnin elementit sisältävät sosiaalityöntekijöille tutun ongelmanratkaisuprosessin vaiheet. Ongelmanratkaisuprosessissa arvioidaan elämäntilanteita, ongelmaa, ihmisen kykyä käsitellä vaikeita tilanteita, olosuhteiden osuutta ja tehdään johtopäätöksiä eri toimien vaikutuksista. Tämä voi olla selitys sille, että kuvatessaan työprosessiaan sosiaalityöntekijät pystyvät selkeimmin määrittelemään ne kohdat sosiaalityön prosessista, joissa puhutaan arvioinnin kielellä.

Asiakkaalle arvioinnin kieli voi herättää ajatuksen siitä, että hän on tehnyt jotain väärin ja joutunut siitä syystä arvioitavaksi. Jos sosiaalityön-

tekijän keskustelun avaus on heti tapaamisen alussa arviointipuhetta, asiakas sulkeutuu tai vastailee kysymyksiin, mutta ei aktiivisesti tuota omaa tarinaa. Näin tiedonkeruu ja asian tutkiminen voivat jäädä ulko-kohtaisiksi. Sosiaalityöntekijät turvautuvat eri vaiheissa työprosessia erilaisiin asiakkaan elämäntilannetta kartoittaviin lomakkeisiin, joiden tarkoituksena on auttaa asiakkaan tilanteen arvioinnissa. Näiden lomakkeiden avulla tehtävää tilannearviota ja sen muuttumista ei systemaattisesti tarkastella koko työskentelyprosessin ajan. Tästä johtuen sosiaalityössä toimeentulotukilaskelman tekeminen on käytännössä vähimmillään se arvioinnin osuus, jonka sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät kokevat tekevänsä yhdessä.

Maaseutumaiseen yhteisyyteen perustuva arviointityyli perustuu kuulumisten vaihtamiseen. Keskustelun keskiössä ovat asiakkaan elämäntilanteessa edellisen tapaamisen jälkeen tapahtuneet muutokset.

Sosiaalityöntekijä 7: *Me raatatahan siitä miten on pärjätty eikä niitä kaikkia kirjata. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Tämä avoin *tarinoiva arviointityyli* voi tuottaa hyvinkin pitkän kertomuksen asiakkaan arjesta ja siinä tapahtuneista muutoksista. Sosiaalityön nykykäytännöissä nämä tarinat jäävät kirjaamatta tai ne kirjataan lyhyesti toimeentulotukipäätökseen. Tuttuuteen ja yhteisyyteen perustuvan maaseutusosiaalityön heikkoutena voi nähdä systemaattisen dokumentoinnin puuttumisen, mikä tekee jälkikäteisen arvioinnin vaikeaksi sekä yksittäisessä asiakastapauksessa että yleisemminkin.

Mallinnuskeskusteluaineistoista on löydettävissä *reflektivoava arviointiotetta*. Reflektioiva arviointi antaa asiakkaalle tilaa kertoa siitä, miten hänen tilanteensa on muuttunut tai onko se muuttunut ylipäätään. Reflektio tapahtuu toiminnan aikana. (Ks. Shaw 1999, 20.) Sosiaalityöntekijä toistaa asiakkaan kertomaa ja samalla heijastaa omaa käsitystään tilanteesta palautteena asiakkaalle. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä toiminnassa keskinäinen reflektio on tärkeä osa tapauskohtaista arviointia.

Tutkija: *...Tässä on tavallaan vähän niin kun sinä ite kerrot elämästä, niin sosiaalityöntekijän pittää vähän niinku peilinä selevittää sulle.*

*Asiakas 3: Kyllä se niinkö mulle selkeytti juttuja. Jos on niinkö ... kun keskustele, niin sieltä niinkö sosiaalityöntekijältä, sieltä tulee semmosia hyviä kommentteja... (Asiakas -mallinnushaastattelu)*

Reflektoivan arvioinnin avulla sosiaalityöntekijä pyrkii herättämään asiakasta tietoisesti ja kriittisesti tarkastelemaan sekä omaa että työntekijän toimintaa. Reflektiossa työntekijä tutkii yhdessä asiakkaan kanssa kokemuksia yhteisestä toiminnasta ja sen herättämistä tunteista. Heijastamalla asiakkaan sanomiset ja tekemiset asiakkaalle takaisin katsottavaksi työntekijä tukee mahdollisuutta saavuttaa uusi ymmärrys kyseessä olevasta asiasta.

*Kriittis-refleksiivisessä arviointityylissä, jota harvoin toteutetaan asiakkaan kanssa, tarkastellaan asiakkaan elämäntilanteen muutoksen mahdollisuuksia suhteessa paikallisiin ja yhteiskunnallisiin reunaehtoihin tai niiden ylittämiseen. Miettiessään ehkäisevän toimeentulotuen isompien panostusten perusteluja ja kriteerejä, sosiaalityöntekijät kertaavat tilanteita, joissa kunnan sosiaalilautakunnan hyväksymän sovellutusohjeen suositukset on ylitetty.*

*Sosiaalityöntekijä 7: Se todella onko sosiaalityöllä merkitystä mikä on työntekijän rooli, onko sillä, että uskaltaa rohkiasti tukea ennaltaehkäisevästi vaikutusta. Että onko sinusta koskaan tuntunut, että se on niinkö mahdollistanut sen opiskelun. Ja joskus se takuuvuokra voi olla semmoinen asia joka mahdollistaa sitten monta muuta asiaa ja.*

*Sosiaalityöntekijä 3: Ja jos se tuki tulee oikealla aikaa... Oikealla kohtaan. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityöntekijät pohtivat myös kriittisesti omaa suhdettaan aktivoivaan työllistämispolitiikkaan ja rooliaan siinä. Lapin maaseutusosiaalityössä kriittinen ja kehittävä suhtautuminen omaan työhön on ollut avointa yhteistä pohtimista monien vuosien kehittämistyön aikana erilaisissa sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa. Oman toiminnan kriittinen reflektointi tapahtui mallinuksessa sekä sosiaalityöntekijöiden omissa ryhmissä että asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteisissä ryhmissä. Kriittinen reflektointi on juurrutettu sosiaalityön kehittämissyksikön toimintarakenteeseen tavaksi kehittää sosiaalityön käytäntöä yhdessä.

Ennakointi siitä, miten kohdata seuraava vaikeutuva elämäntilanne ja millaisia voimavaroja asiakkaalla on selvitä tulevista haasteista, kuuluu sosiaalityön prosessiin yhtä tärkeänä kuin asiakkaan elämäntilanteen muutoksen arviointi. Katsoessa elämää taaksepäin, voi havaita monia kohtia mitä olisi voinut tehdä voinut tehdä toisin ja mitä erilaisia valintamahdollisuuksia tilanteissa olisi ollut. Asiakkuusprosessin mallintamista tai asiakkaan elämänviivan piirtämistä voidaan jatkaa myös tulevaisuuteen, ennakoiden, mitä olettavasti tulevaisuudessa tapahtuu. Ennakointia tarvitaan sekä asiakkaan tulevaisuuden voimavaroista sosiaalityön päätyttyä että ympäröivästä yhteiskunnallisesta tilanteesta. Sosiaalityöntekijä voi yhdessä asiakkaan kanssa tunnistaa asiakkaan uhkatekijät ja pyrkiä vahvistamaan myönteisiä voimavaroja, joiden avulla asiakas on ratkaissut ongelmiaan. Voimavarat voivat löytyä asiakkaasta itsestään, hänen läheistään tai palvelujärjestelmän tuesta.

## 8 SUHDETYÖTÄ

### 8.1 Omana oloa

Sosiaalityö perustuu luottamukseen ja luottamus on hyvin toimivan asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen ydin. Toisaalta sosiaalityössä on keskusteltu siitä, onko positiivinen suhde työntekijän ja asiakkaan välillä tarpeellinen. Esi-merkiksi ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa muutosvoimana nähdään se, että asiakas asettaa työntekijän toiminnan kyseenalaiseksi tai jopa suuttuu tai turhautuu palvelutilanteessaan. Tämä vastustus voi voimistaa häntä muuttamaan omaa tilannettaan. (Miller 2003, 194.) On myös ar- vosteltu sitä, voiko pitkäaikainen, tuttuuteen perustuva asiakkuus muut- tua tavoitteelliseksi toiminnaksi (Rostila 2001). Aineistojeni perusteella voi päätellä, että *oma sosiaalityöntekijäisyys ja oma asiakkuus* nousevat sosiaa- lityön prosessin toimivuuden yhdeksi tärkeimmistä elementeistä. Omana olo sisältää positiivisen arvolähtökohdan. Kun ollaan omia, ei olla kasvot- toman sosiaalitoimen asiakkaita, vaan on syntynyt suhde. Asiakas kertoo parimallinnuksessa, mitä omana olo on.

*Asiakas 3: Niin, no joo. No, sillon, siinä varmaan minun tapauk- sessa, elikkä sillon oli hyötyä siinä mielessä, että... se oli niinkö se kokonaistilanne siinä, pystyit aina auttamaan, se on niinkö, semmo- nen kimpbaremmi. Että ja kyllä se yleensä tieto oli, itte tieto liikku sosiaalityöntekijöitten välillä, että... mutta kysy sosiaalityöntekijältä, miten kovvaa on tehdä ne kaikki ne päätökset ja jutut. Se on tienny ja se on sanonu, että miten tässä pitää tehdä. Ko se on tienny ne, miten asiat oikeestaan ovat olleet. (Yhteinen asiakkuusprosessin mallinnus- haastattelu)*

Se, kuka luottaa kehenkin ja kenestä tulee kenenkin ”oma”, perustuu suurelta osin sosiaalitoimiston työtapaan jakaa asiakkaita ja tehtäviä. Kun asia on pantu vireille ja asiakkaan tilanne dokumentoitu, on luo- tu asiakassuhde, joka identifioituu sille työntekijälle, joka on asiakkaan ensimmäisenä tavannut. Mallinnusryhmässä keskustellaan asiakkaiden jakautumisesta eri työntekijöille.

Sosiaalityöntekijä 3: *Niin, niin tuota meillä on viikottaiset sossujen palaverit, niin siinäki voidaan osittain kattoo. Varsinki jos on vain semmonen kiireellisempi.*

Tutkija: *Tarkottaako se tässä, että te jaatta sitten tavallaan, että kuka sen ottaa asiakkaaksikin vai?*

Sosiaalityöntekijä 3: *No näinpä, näin päätetään. Kenen tykönä se on käyny, kuka tuntee perheen.*

Tutkija: *Niin justiin, ennestään, joo. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Jos asiakas ei jostakin syystä voi tavata omaa sosiaalityöntekijäänsä hän kokee joutuvansa kertomaan asioitaan moneen kertaan ja näin keskustelussa ei jää tarpeeksi tilaa asiakkaan sen hetkisen asian hoitamisen lisäksi muiden huolien purkamiselle. Toisaalta voi olla, että asiakas on niin selkeästi liitetty tietyn sosiaalityöntekijän asiakkaaksi, etteivät muut kollegat koe keskustelujen laajentamista tarpeelliseksi. Toisaalta myös asiakkaat valikoivat kenelle he kertovat asiointiasiaa laajemmin tilanteestaan ja huolistaan valiten näin, kenen omia he haluavat olla. Asiakasryhmässä käytiin keskustelu siitä, miten toinen sosiaalityöntekijä suhtautuu toisen omaan asiakkaaseen.

*Asiakas 7: Mut sitte me olemma juteltu pitkäki tovi ja näin ja. Mutta sitte jos on joku ouvompi, niin eipä siinä ole hirmusia tekstejä tullu. Eikä ne ole kyllä kysyny, että meneekö sulla hyvin vai huonosti. (Asiakkaiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen voidaan katsoa määräytyvän sen mukaan mikä on sosiaalityön luonne yhteiskunnallisena toimintana (ks. Juhila 2006) tai voidaan nähdä, että asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde määrittää sosiaalityön luonnetta (ks. Payne 1997).

Tutkija: *...eli vois aatella jotenki tuonne alle merkkais näitä ylös tämmösiä, että mitä se teiltä vaatii sitten, että pitää olla asiallinen, ystävällinen, toisaalta aika tiukkakin...*

Sosiaalityöntekijä 4: *Kyllä mä ainaki lähen uuden asiakkaan kohdalla sillä mallille, että mie uskon mitä se sanoo. Elikkä luotan. Läh-tökohta pittää olla. luottamus*

Sosiaalityöntekijä 5: *...nämä ja nämä asiat täytyy selvittää. Mutta kerron kyllä. Kyllä mie yritän sen, että mie kerron joka kerta sen että, että tuota, että kannattaa pysyä totuudessa. Elikkä että sillä, sillä tuota valheella on lyhyt jäljet, että hirveän paljon paremmin tulet pärjäämään niinkö meidänkin kanssa, että kun puhut totta. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Asiakkaan on tärkeää saada kokemus siitä, että häneen luotetaan. Luottamus luo tilaa toimia vapaasti, jolloin asiakas saa mahdollisuuden ottaa vastuuta teoistaan ja valinnoistaan. Tämä vapauttaa energiaa jatkuvasta pyrkimyksestä osoittaa sosiaalityöntekijälle olevansa luottamuksen arvoinen. Luottamus omaa työntekijää kohtaan synnyttää samalla luottamusta koko sosiaalityöntekijäkollegioon. Luottamus luo ja ylläpitää turvallisuudentunnetta, joka vahvistaa asiakkaan luottavaisuutta sosiaalityön instituutiota kohtaan. Joskus ongelmat ovat toimijoiden sijaan itse rakenteessa, jolloin yhteiskunnan erilaiset interventiotkaan eivät riitä. Asiakkaalla on toisaalta liittymisen ja luottamisen tarve ja toisaalta riippumattomuuden tarve, joiden välissä hän tasapainoilee.

Sosiaalityössä luottamus lähtee intuitiosta, mutta sitä arvioidaan jatkuvasti konkreettisten asioiden kautta. Luottamuksellisessa asiakassuhteessa myös epärealistiset suunnitelmat pystytään arvioimaan uudelleen ja muokkaamaan enemmän todellisia tavoitteita vastaaviksi. Luottamuksen ollessa aitoa, suhteessa hyväksytään toiselta osapuolelta sellaistaakin käyttäytymistä, mitä muuten ei hyväksyttäisi ammatilliseen kohtaamiseen kuuluvaksi. Asiakkaat ja sosiaalityöntekijät hyväksyvät, että he ovat inhimillisiä ihmisiä, joiden käyttäytymistä erilaiset vireystilat värittävät ja jotka voivat olla tapaamisissa erilaisissa vireystiloissa. Asiakassosiaalityöntekijä-ryhmässä keskustellaan sosiaalityöntekijän kyvystä olla vastaanottavainen.

Sosiaalityöntekijä 1: *En mie tiiä onko se aina siitä ajasta kiinni, että onhan sitä joskus itte niinkö herkempi kuulemahan... työntekijän vireystilaa. Mikä on niinku paras aika*

Tutkija: *Vaaditaanko niinku työntekijältä, että pitäisikö aina olla virkeä*

Asiakas 9: *Eihän semmosta työntekijää olekkahan, että joka olis aina virkiä, sitähan rupeasi pelkäämähän... Että joka olis kovin etevänä*

*joka kerta kun sen tykö menee. Robotin kans asiois. (Yhteinen mallinnuskeskusteluryhmä)*

Luottamus liittyy keskeisesti vastavuoroisuuden odotukseen. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan luottamuksellisessa suhteessa piilee myös väärinkäytön mahdollisuus. Huijaaminen ja asiakas–työntekijä-suhteen hyväksikäyttäminen vaikuttavat suoraan luottamuksen menettämiseen. Sosiaalityöntekijöiden mielestä aidon ja epäaidon luottamuksen välinen raja on hämärä ja vaikea tunnistaa. Asiakkaalle itselleen on haitallista, jos hän ei kykene toimimaan kuten sosiaalityöntekijä on luottanut hänen toimivan. Sosiaalityöntekijän pettymys suhteutuu luottamuksen syvyyteen ja tehdyn työn määrään. Sosiaalityöntekijät pohtivat mallinnusryhmässä asiakkaan epäluottamukselliseksi koettua toimintaa.

*Sosiaalityöntekijä 5: Joo, joo, kauhia pettymys semmonen, että tuo niin löi linssiin.*

*Sosiaalityöntekijä 4: Niin. Ja vielä ollu mukana, on auttanu, tukenu... (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Aidon luottamuksen piirteeksi voidaan katsoa se, että luottaja tuntee itsensä petetyksi, jos luotettuun kohdistuvat odotukset eivät toteudu. Aitoon luottamukseen sisältyy normatiivinen ulottuvuus. Petetyksi tulemisen tunteen oikeuttava normatiivisuus ei aina pohjaudu suoraan velvollisuuksiin, vaan se voi olla kiinnittynyt myös roolikäyttäytymisen odotukseen. Toisaalta luottamus on henkilökohtaisesti välittyvää, ja mahdollistaa vaikeistakin asioista puhumisen. Luottamus on sekä sosiaalityöntekijälle että asiakkaalle keino saavuttaa haluttuja päämääriä. Joskus harvoin asiakas saattaa käyttää luottamussuhdetta tahallisesti hyväkseen ajamalla omaa etuaan. Sosiaalityössä luottamussuhde on hyvin joustava ja anteeksiantavainen.

*Sosiaalityöntekijä 5: Vaikka lipsahdatkin, niin se on eri asia, että täydellisyttä, täydellisiä asiakkaita ei pyydetä. Mutta, kuitenkin, jos pimitää juttuja, että siitä seuraa aina huonoa. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*



Jos asiakas ei itse pyri muuttamaan käytöstään, edessä voi olla asiakkuuden siirtäminen tai katkaiseminen, etenkin jos tilanteeseen liittyy väkivaltaa tai sen uhkaa. (Ks. myös Kavakka 2006.)

Luottamuksen täydellinen loppuminen merkitsee asiakassuhteen päättymistä. Asiakas ei tämän jälkeen ole kenenkään sosiaalityöntekijän ”oma”, vaan hän joutuu asioimaan sillä, jolta saa ajan tai hänet laitetaan tietoisesti kiertoon.

*Sosiaalityöntekijä 4: Vaikeat toimeentulotukipäätökset, oikein semmoset vaikeat, joitten kans joudutaan riitelemään jatkuvasti, menee hallinto-oikeuteen, niin se kierrätetään, että joka kuukausi tekee meistä neljästä aina eri... Elikkä tavallaan sitoutetaan kaikki siihen, että tuota, ettei, ei voida niinku osottaa, asiakas ei vois oottaa, että siellä on vain yks paha ja muut on hyviä. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityöntekijät toimivat myös usein vastoin omaa luottamuksellisuuden periaatettaan vaatiessaan toimeentulotukea saavat asiakkaat jatkuvaan rutiininomaiseen menotositteiden tarkistuskierteeseen. Asiakkaat hyväksyvät nämä ”tarkistuskäynnit”, koska silloin heillä on mahdollisuus tarinoida samalla muutenkin sosiaalityöntekijän kanssa. Mikäli tätä yhteistä rutiininomaista tarkistussuhdetta ei määritellä, voi se toimia kielteisesti vahvistamalla käsitystä sosiaalityöstä pelkkänä toimeentulotuen myöntäjänä.

Asiakkaat luottavat ensisijaisesti sosiaalityöntekijään, jonka kanssa he asioivat. Omasta henkilökohtaisesta elämäntilanteesta kertominen tekee luottamuksesta ensiarvoisen herkän ja tärkeän lähtökohdan. Asiakas pohtii parimallinnuksessa oman toimintansa lähtökohtia.

*Asiakas 3: Ja se on se rebellisyys, sillä ittelle tekee enemmän se, kun sinä käyt sen oman elämäntarinan läpi. Ja kun lähtee siitä, että on ittelle rebellinen. Että tietää missä sitä mennään, mikä tämä tilanne on... ne omat huonot ja sitten hyvät asiat ja että niinkö sen ymmärtää ja hyväksyy. (Yhteinen asiakkuusprosessin mallinnushaastattelu)*

Asiakkaat voivat myös kokea jonkun sosiaalityöntekijän epäluotettavampana kuin toisen. Mikäli sosiaalityöntekijä ei esimerkiksi jostain ennakkoimattomasta tekijästä johtuen ole voinut toimia yhteisesti sovitulla

tavalla, on asiakas kokenut sosiaalityöntekijän epäluotettavaksi. Sosiaalityöntekijälle voimaa työssä jaksamiselle tuo se, että pääasiallisesti asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteet muodostuvat hyviksi luottamuksellisiksi ammatillisiksi suhteiksi. Yhteinen onnistumisen kokemus lisää luottamusta, joka taas mahdollistaa entistä syvemmän vuorovaikutuksen ja luottamuksen vahvistumisen.

Luottamuksella voidaan nähdä olevan asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteessa monta tehtävää. Luottamus luo tilaa toimia vapaasti, jolloin toinen saa mahdollisuuden ottaa vastuuta teoistaan ja valinnoistaan. Luottamus helpottaa tiedonkulkua niin yksilöiden kesken kuin koko yhteisössäkkin, mikä puolestaan pienentää yhteisymmärrykseen pääsemiseen ja sopimusten tekemiseen vaadittavia ponnistuksia. Suhteen luominen on onnistunut, jos työntekijä välittää asiakkaansa tilanteesta ja asiakas luottaa työntekijän aitoon kiinnostukseen hänen tilanteeseensa. Toimiva ja luottamuksellinen asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde ja sen luonne vuorovaikutteiseen tavoitteeseen pyrkivänä yhteistyöprosessina toimii osaksi itseään tuottavana systeeminä, joka lisää luottamusta ja siten sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyttä ja asiakkaiden tulevaisuuden ennakoitavuutta (ks. myös Hacking 1986, 229; Ilmonen & Jokinen 2002, 95–99; Garlson 2003, 193; Miller 2003, 193–194.) Mallinnusryhmässä keskusteltiin siitä, mistä tietää työnsä olleen onnistunutta.

*Sosiaalityöntekijä 5: ... niin paljon minun mielestä semmosia hyviä tapauksia, että ne antaa niin paljon voimaa ja sillälailla tulee hyvä mieli... , siitä saa sen voiman. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Kokonaisvaltaista työtä tekeväille sosiaalityöntekijälle asettuu vaatimus rakentaa työskentelysuhde asiakkaan ainutkertaisesta tilanteesta käsin. Sosiaalityöntekijä ei voi tyytyä epävirallisiin tai virallisiin luokitteluihin tai muihin määrittelyihin asiakkuudesta, vaan hänen on rakennettava oma tuore suhde asiakkaaseensa paikallisessa kontekstissa. Luottamuksen perustuva toimijuuden uudelleen rakentaminen tekee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisista merkityksellisiä tapahtumia, joiden avulla asiakas pystyy hahmottamaan omaa toimijuuttaan myös suhteessa muihin toimijoihin.

## 8.2 Työtä suhteissa

### Luomuverkostossa

Aikuinen ihminen hakee useimmiten sosiaalityöntekijältä tukea yksin, vaikka varsinainen palvelutarve koskettaisi hänen koko perhettään tai osaa sen jäsenistä ja muistakin läheisistä. Aikuisasiakkaiden läheisten tapaamisia ja läheisten kertomuksia hyödynnetään harvoin aikuisten asiakkaiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä, vaikka sosiaalityöntekijät näkevät työskentelyn asiakkaan luonnollisten eli luomuverkostojen kanssa kuuluvan sosiaalityön luonteeseen.

*Sosiaalityöntekijä 3: Tietenki sitä haluais tehdä enempi työtä näitten ihmisen verkostojen kanssa. Mutta, kun aattelee tätä toimeentulokiasiakkuutta vaikka, niin hirveän paljonhan siinä tehhään sen yhen ihmisen kanssa sitä työtä. Se ois varmaan ihanne, että pystyisi aina selvittelemään sitä tilannetta ja kartottamaan, että löytyykö sille ihmiselle mitään verkostoja ylipäätään... (Sosiaalityöntekijän -mallinnushaastattelu)*

Perhettä ja läheisiä tavataan lähinnä silloin, kun lastensuojelun tarvetta ilmenee. Perheiden tapaaminen pääsääntöisesti lastensuojeluasiakkuuden arvioinnissa, on värittänyt perheen ja läheisten kanssa tehtävän sosiaalityön lähtökohdiltaan kontrollipoliittiseksi työksi. Toisaalta asiakkailla on kaksitahoinen suhtautuminen sosiaalityöntekijän ja läheisten tapaamiseen.

Asiakkaat ovat varauksellisia sosiaalityöntekijöiden ja perheiden tapaamisiin, koska asiakkaiden käsityksissä kotikäynti liittyy aina lastensuojeluun ja on näin osa institutionaalista kontrollointia. Sosiaalityön määrittymisen kontrolliongelmien kanssa tehtäväksi työksi sisältää asiakkaiden mielissä negatiivisen arvolatauksen. He kokevat, että negatiivisena vallankäyttäjänä sosiaalityöntekijät vahvistavat heidän leimautumistaan yhteisössään ongelmaperheeksi. Sosiaalityöntekijä edustaa asiakkaiden näkökulmasta yhteiskunnallista valtaa, jota jo muutenkin käytetään alistettuihin ”toisiin”. (Ks. Payne 2006, 125; Morris 2006, 180–186.) Paikallisten olosuhteiden tuntemus auttaa työntekijää myös tässä sosiaalityöhön liittyvässä kontrolli- ja huolenpitotehtävässä, jolloin asiakkaasta on huolissaan joku hänen läheisistään tai toinen viranomainen.

Pitkittyvissä asiakas–työntekijäyhteistyö-suhteissa asiakkaat näkevät perheen liittämisen työskentelyyn tarpeellisena ja hyödyllisenä. Toisaalta asiakkaat ovat tarkkoja esimerkiksi siitä, missä asioissa ollaan yhteydessä perheeseen ja muihin läheisiin. Tämän voi aineiston perusteella tulkitä joko suojeluksi omaa yksityisyyttä tai läheisten yksityisyyttä kohtaan. Perheiden ja läheisverkostojen tapaamisen ottaminen sosiaalityöntekijöiden työtavaksi, nähtiin ratkaisuksi ongelmaperheeksi leimautumiselle. Kun sosiaalityöntekijät tekevät työtään kentällä ja kodeissa ja perheet käyvät sosiaalitoimistossa, ei kukaan enää pidä tätä yhteistyötä erityisen leimaavana.

Akuuttien kriisitilanteiden hoitaminen maaseutukontekstissa perustuu jonkinasteiseen tuttuuteen tai ainakin ennako-oletukseen asiakkaan tilanteesta, mikä helpottaa kontaktin luomista. Toinen näissä vaikeissa asioissa kohtaamista helpottava asia näyttää olevan asiakkaan yhteisön tuntemus ja fyysisen paikan mielikuvan luomisen mahdollisuus paikallisessa kontekstissa. Asiakkaiden on helpompaa hyväksyä sosiaalityöntekijöiden perheeseen liittyvät kysymykset ja yhteydenotot, jos ne tehdään *kontrolliasenteen* sijasta *tukiasenteella*. Kun sosiaalityöntekijä kertoo mahdollisimman avoimesti asiakkaalle, miksi hän tulee kotikäynnille voi kanava yhteistyölle avautua. Sosiaalityöntekijä kuuntelee asiakkaan ja hänen läheistensä kertomuksen tilanteestaan. Vaikean tilanteen auki puhuminen ja välittämisen tai suojelun osoittaminen voi laukaista jo vaikeutuneen tilanteen. Jälkikäteen muisteltuna pitkäaikainen huolenmukainen reagointi ja suoraan asiasta puhuminen ovat kantavia voimia sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaan yhteisessä työskentelyprosessissa. Alla on aineistoesimerkki asiakasprosessin mallinnuksessa käydystä keskustelusta yli 20 vuoden asiakkuudesta. Keskustelijoina ovat asiakas, oma sosiaalityöntekijä, pojan sosiaalityöntekijä (mallinnuksessa myös piirtäjänä) ja tutkija.

*Tutkija: Niin miten se asiakkuus alkoi annetaanko Asiakkaan muistella ensin.*

*Asiakas 5: Enkä ees muista mutta eiköhän, lienee alakanu joskus 80-luvun puolivälissä niitä alakoholiongelmia. Mitäpä tuota kaunnistellee. Sosiaalityöntekijä tuli kotikäynnille.. Toisen sosiaalityöntekijän kanssa*

Sosiaalityöntekijä 7: *Joo. Kun niitä tuli niitä ilimotouksia varmaan tuli useampia ja sittehän meijän oli niinkö ihan pakko lähteä katoamaan ja tarkistamaan, että mikä se tilanne on. Täytyyhän se aina ilimotukset tarkistaa? Ja siinä oli myös Asiakkaan viinankäytöstä että, että tuota kyllähän se mieskin käytti viinaa, ei siinä mittään. Mutta eiköhän me sanottu, että ilimotus on tullu ja sen takia täällä ollaan. Ihan reilusti eikä se, mitä sitä sen kummempaa.*

Tutkija: *Minkälainen se tilanne oli sitten silloin oli?*

Asiakas 5: *No sen mie muistan se oli ylen rauhallinen. Eikö ollu, muistakko?*

Sosiaalityöntekijä 7: *Niin, et sie silloin tainu olla humalassa.*

Asiakas 5: *Mies tuli sitte töistä. Niin, ei jaksa muistaa sitä, mutta niin kotoa mie lähin eli erosin.*

Tutkija: *No miten tuota, koitko sinä silloin niinku hyvänä vai huonona heijän käynnin että tuntuko se helepottavalta vai tuntuko että sinun elämään tukkeuvat?*

Asiakas 5: *No ei ko kauhea järkytys, että. ja kyllähän se koko aika oli tiiossa niin, että sitä ei ainakhaan huonomphaan että..parantaa täytyy. Loppujen lopuksi ko näin jäläkheen päin. Kyllä sitä sillä lailla että, kun lasten kans tai lasten asoista kun keskustellee nehän muistaa. (Yhteinen asiakkuus mallinnushaastattelu)*

Sosiaalityöntekijä ja asiakas voivat päästä yhteisymmärrykseen tilanteeseen puuttumisen aiheellisuudesta ja siitä, mitä tukitoimia perhe tarvitsee. Jos kaikesta huolimatta sosiaalityöntekijät joutuvat tekemään jotakin vastoin asiakkaan tahtoa, jää hänelle kuitenkin muistiin kuva, että häntä kuunneltiin ja hänelle tarjottiin tukea syylistämisen sijasta.

Perheelle suunnatun tuen käyttäminen silloin, kun perheen aikuisilla on pitkään jatkunut vaikeutunut elämäntilanne, voi ehkäistä lastensuojelutarvetta myöhemmin. Perheen liittäminen asiakkuuteen hyväksytään jos siihen liittyy konkreettista arjessa selviämistä helpottavaa tukemista. Tarjottava tuki voi olla lasten harrastuksissa tukemista, tai perheleiritoiminnan tarjoamista. Tärkeintä on, että tukiasenteen kautta sosiaalityöntekijälle avautuu luonteva paikka työskentelyyn koko perheen kanssa. Tukiasenne suhteessa perheeseen vaatii sosiaalityöntekijältä

varhaisen tukemisen ideologiaa ja uskallusta laajan harkinnan käyttöön etuusia myöntäessään. Nuorten lapsiperheiden kokonaisvaltaisen työskentelyn ja tukemisen tärkeys korostuu sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden näkemyksissä.

## Kollegion tuella

Maaseutusosiaalityöntekijä tekee itsenäisiä päätöksiä ja käyttää harkintavaltaa yksittäistapauksissa. Vaikeaksi kokemiinsa tilanteisiin sosiaalityöntekijät hakevat vahvistusta toiselta sosiaalityöntekijältä, sosiaalityöntekijöiden ryhmästä, omalta sosiaalityön tiimiltä, esimieheltä tai konsulteilta. Tärkein tuki sosiaalityöntekijälle on hänen oman sosiaalitoimistonsa sisäinen sosiaalityöntekijäryhmä. Sosiaalityöntekijöiden ryhmä kokoontuu tiettyinä päivinä, yleensä kerran viikossa. Ryhmän työskentelytapa on muodostumassa hallinnolliseksi, vaikka varsinaisia kirjallisia päätöksiä ei ryhmässä tehdä. Ryhmässä ratkaistaan niitä asioita, jotka olivat ennen osastopäällikön tai sosiaalisihteerin tehtävinä tai jotka vietiin sosiaalilautakunnan päätettäväksi.

Sosiaalityöntekijöiden ryhmän työ on muotoutunut puoliviralliseksi hallinnolliseksi toiminnaksi, ja näin ryhmästä on muodostunut sosiaalityön kollegio. Kollegiossa määritellään asiakkaiden harkinnanvaraisen tukemisen linjaukset, jaetaan asiakkuudet ja keskustellaan työn pulmakohdista ja vaikeista asiakastilanteista. Sosiaalityön kollegiossa sosiaalityöntekijät kokevat voivansa puhua avoimesti ja luottamuksellisesti. Työtoverit tuntevat toistensa työtyylin, saavat tukea toisiltaan ja voivat reflektoida ajatuksiaan toistensa kanssa. Pienessä, yhdennettyä sosiaalityötä tekevässä kunnassa luottamus korostuu, työkaveri on tarvittaessa paikalla ja tukee vaikeissakin tilanteissa. Yhdentyneessä työssä ei voi piiloutua sen taakse, että asia ei kuulu minulle.

Asiakkaat kokevat sosiaalityön kollegiaalisen työtavan sekä turvallisuutta lisäävänä että yksityisyyttä uhkaavana. Pitkään asiakkaana olleelle ja useamman työntekijän kanssa työskennelleelle asiakkaalle sosiaalityön kollegio merkitsee tiedon välityksen paikkaa, jossa keskustellaan erilaisista vaihtoehdoista ja menettelytavoista hänen tukemisekseen. Tällaiselle asiakkaalle sosiaalityön kollegio edustaa turvallisuutta ja jatkuvuutta.

Hänen palveluaan parantaa se, että sosiaalityöntekijät tietävät jotakin toistensa asiakkaista. Asiakkaan ei tarvitse kertoa omaa tarinaansa laajasti uudestaan, vaikka asioikin toisella työntekijällä oman, vakinaisen sosiaalityöntekijänsä ollessa estyneenä.

Asiakas voi kokea sosiaalityön kollegiossa tapahtuvan asioiden käsittelytavan myös uhkana. Pääsääntöisesti asiakkaille kerrotaan, jos heidän asioitaan käsitellään sosiaalityöntekijöiden ryhmässä. Ryhmä voi kuitenkin käsitellä asiakkaan asiaa myös hänen tietämättään.

*Asiakas 2: Siis semmoinen kuva. Niin minä, että hitto vieraat tuntemattomat ihmiset, jotka perkele net tiää ja tunn, puhuvat... Selän takana, tavallaan niinkö selän takana semmoista mejän elämästä... Josta niillä ei ole mitään käsitystä muuta kun paperilla lukkee. (Asiakas –mallinnushaastattelu)*

Asiakas kokee sosiaalityön tiimin osaksi hyvin salamyhkäisenä paikkana, jossa hänen elämäntilanteitaan ratkaistaan häntä kuulematta. Tämä voi korostua erityisesti uuden asiakkaan kohdalla, joka ei tunne sosiaalityön käytäntöjä. Sosiaalityöntekijöiden kollegiaalinen asioidenhoidotapa voi toimia asiakkaan osallisuutta rajoittavana. Asiakkaan asiaa voidaan käsitellä lastensuojelutilanteissa laajastikin ilman asiakkaan läsnäoloa tai jopa ilman, että asiakasta on tavattukaan. Asiakkaan mielestä sosiaalityöntekijä käyttää hierarkkista valtaa nojautumalla sosiaalitoimen järjestelmään ja toimiston käytäntöihin.

Asiakkaat ymmärtävät työntekijöiden tarvitsevan myös areenan, jossa tehdään linjauksia ja hyväksyvät omankin asian käsittelyn ilman läsnäoloa jos se heille perustellaan. Asiakkaat haluavat kuitenkin pääsääntöisesti olla mukana, kun heidän asioistaan puhutaan tai päätetään. Sosiaalityöntekijöistä oli hieman yllättävää kuulla, kuinka innokkaita asiakkaat olivat osallistumaan tapaamisiin, joissa heidän asioitaan käsitellään. Sosiaalityöntekijät jäivät miettimään miten toive voidaan toteuttaa. Suurimmaksi esteeksi asiakkaiden mukaan ottamiselle heidän asioistaan keskusteltaessa, sosiaalityöntekijät nimesivät ajankäytölliset haasteet ja hallinnolliseen perinteeseen perustuvat ammatilliset käytännöt, joita ei ole tarkasteltu ja uudistettu asiakkaan kannalta toimivammiksi. Asiakkaiden halu olla entistä enemmän läsnä kokouksissa ja palavereissa, joissa heidän asioistaan

päätetään, voitaneen tulkita merkiksi siitä, että viranomaiskulttuurin on aika avautua asiakkaiden suuntaan.

## ”Juonimista” järjestelmässä

Viranomaisverkoston yhteistyö voidaan nähdä eräänlaisena sosiaalisen rakenteen ja interaktion välistä yhteyttä luovana neuvotteluareenana (Strauss 1978, 16). Asiakkailta on sosiaalityöhön kohdistuvia odotuksia näissä palaverissa. He toivovat sosiaalityöntekijöiltä aktiivista vallankäyttöä suhteessa toisiin viranomaisiin silloin, kun he olettavat sosiaalisen asiantuntijalla olevan myönteinen merkitys oman asiansa hoitamiseen. Suhteessa sosiaalitoimiston ulkoisiin yhteistyökumppaneihin sosiaalityöntekijä ja asiakas muodostavat parhaimmillaan työparin, jonka vahvuus on aiemmin luodussa asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteessa, ja siinä kuinka luottamuksellista omana olo on.

Organisaatioiden välillä asiakkaan asioissa tapahtuva yhteistyö lähtee usein koordinoititarpeesta. Sosiaalityön toimintaympäristönä maaseutukunta tarjoaa monipuolisen palvelurakenteen, jossa palveluprosessien koordinointi on hallittavissa. Pienehkön kunnan palvelujärjestelmässä sosiaalityöntekijä pystyy parhaimmillaan luovasti toteuttamaan asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista. Viranomaispalaverissa pohdittavat asiakokonaisuudet vaihtelevat asiakkaiden päivittäisten asioiden hoidosta asumista, kuntoutusta ja työllistymistä koskeviin sisältöihin. Yhteistyön ja päätöksenteon muodot sekä virallisuuden aste vaihtelevat yhteisestä pohdinnasta virallisiin ratkaisuihin. Verkostopohjaisen yhteistyön ongelmaksi voi muotoutua kokonaiskuvan hämärtyminen, kun koordinoitua eri toimintojen välillä ei ole määritelty minkään viranomaistahon tehtäväksi. (Vornanen 1995, 97; Karjalainen 1996; Kokko 2003; Nikander 2003.)

Yksi sosiaalityön arvoperiaatteista on omatoimisuuden edistäminen. Tämä periaate on tavoitteena toimiva ja tarpeellinen, mutta paradoksaalinen sosiaalityön asiakkuuteen hakeuduttaessa. Sosiaalityön asiakkuuteen tullaan, koska oma toiminta on ollut riittämätöntä suhteessa ensisijaisen palvelujärjestelmän tukimuotoihin. Sosiaalityöhön tulevalle aikuisasiakkaalla on ennen sosiaalitoimistoon tuloa usein asiakkuus muissa hyvinvointipalveluja tuottavissa organisaatioissa, kuten terveydenhuollossa,



työvoimatoimistossa ja Kansaneläkelaitoksella. Asiakas ei ole pystynyt saavuttamaan riittävän hyvää toimija-asemaa niissä hyvinvointipalveluissa, joissa hänen pitäisi pystyä toimimaan omatoimisesti.

Tullessaan sosiaalityön asiakkaaksi kierre voi pahimmillaan jatkua, tai jopa syventyä, jos sosiaalityöntekijä omatoimisuuden nimissä velvoittaa asiakkaan hoitamaan asioinnit ilman tukea. Sosiaalityö lähtee muuttamaan asiakkaan tilannetta yksilökohtaisella työotteella, vaikka luontevin tapa tällaisessa tilanteessa olisi tarkastella palvelujärjestelmän toimimattomuutta ja pyrkiä vaikuttamaan siihen. Yksilökohtaisella otteella sosiaalityön asiantuntemusta käytetään toimeentulotuen laskemiseen ja ihmisten ohjaamiseen perustarpeita ja tavanomaista elämänkulkua turvaavien, lakisääteisesti määriteltyjen etuuksien tai palvelujen piiriin. Aulikki Kananojan (2004, 29) mukaan sosiaalityöntekijä ei käytä mahdollisuuksiaan toimia muutoksen katalysaattorina palvelujärjestelmässä ja omalla toiminnallaan vahvista muutosta, jos hän tekee etuuskäsittelijän tehtäviä, eikä suuntaudu aktiivisesti sosiaalisten olosuhteiden muutostyöhön.

Asiakkaat odottavat sosiaalityöntekijöiltä monenlaista sosiaalista asiantuntijuutta suhteessa muuhun palvelujärjestelmään. Asiakkaat odottavat sosiaalityöntekijöiltä aktiivista osallistumista suhteessa muihin viranomaisiin sosiaalisen asiantuntijoina silloin, kun heidän sosiaaliset olosuhteensa voivat olla tukemassa myönteisen päätöksen tekoa esimerkiksi asunnon saannissa avustamisessa. Sosiaalityöntekijä tietää sosiaalisista etuuksista ja hänellä valta myöntää tai evätä niitä, hän osaa havainnoida ja parantaa sosiaalisia olosuhteita. Sosiaalityöntekijä osaa myös itse käyttäytyä sosiaalisesti ja hänellä on tietoa ja taitoa ohjata sosiaalisia ryhmätilanteita. Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat pitävät eri viranomaisten välisessä yhteistyössä asiakkaiden oikeutta ja etua ensisijaisena (ks. Rojek 1988). Luottamuksellista tietoa ei tarkoituksella haluta vaihdettavan liikaa eri viranomaisten kesken. Työntekijän ja asiakkaan väliset luottamussuhteet ovat henkilökohtaisia ja niistä ollaan vastuussa ensisijassa asiakkaalle. Sosiaalityön perusarvot ohittavat huolen moraalisen eettisestä ongelmasta yhteistyöviranomaisiin nähden. (Ks. myös Kavakka 2006.)

Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä käyttää paikallista ja sosiaalista asiantuntijuuttaan *kätkeyty* joko yhteisesti sovitusti asiakkaan kanssa, tai jopa asiakkaan siitä tietämättä. Sosiaalityöntekijä on kuullut asiakkaan koko

tarinan ja on ollut luomassa uudistettua tarinaa, joten hän katsoo voitavansa edustaa asiakasta silloinkin, kun asiakas ei ole neuvotteluissa läsnä. Toiminta voidaan nähdä eettisesti arveluttavana, sillä asiakkaan näkemys asiasta voisi muuttua, jos hän olisi läsnä. Käytyä keskustelua ei aina kirjata asiakkaan papereihin. Asiantuntijuuden käyttöä kätketysti voidaan perustella toimijoiden luottamuksella toisia osapuolia kohtaan. Toiminta on kuitenkin herkkää perustuessaan pelkästään luottamukseen.

Asiakkaat olettavat, että sosiaalityöntekijä osaa toimia ja käyttäytyä tilanteissa, jotka vaativat ymmärrystä siitä, mistä asiakkaan asioista voi kertoa, kun tapaamisessa on muita henkilöitä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän lisäksi. Sosiaalityöntekijät tarvitsevat luovuutta edistääkseen asiakkaan asiaa muiden viranomaisten palveluissa. Tässä tarkoituksessa ”juonittelu” ei ole kielteistä vastaan pelaamista, vaan positiivista vallankäyttöä suhteessa hyvinvointipalvelujärjestelmän mahdollisuuksiin auttaa asiakasta. Tämä on asiantuntijuutta, jossa sosiaalityöntekijä toimii ”sosiaalisin perustein” silloin, kun katsoo asiakkaan tarpeiden niin vaativan.

*Tutkija: No miten se oli, olitteko te yhteisymmärryksessä tai oliko se sosiaalityöntekijä jo siinä mukana että, sinä olit päättänyt itte olla kotona vai yrittikö hän paimentaa sinua työelämään vai koulutukseen tai?*

*Asiakas 7: Ei, sosiaalityöntekijä ei käsenyt*

*Sosiaalityöntekijä 9: ...Tietenki sitte jos asiakas itte tuo sen, et ois hyvä, et hän haluaa ja se ois minun elämäntilanteessa hyvä, niin tiettenki sit lähetään tukemaan... en kyllä muista, että oisin painostanu töihin. (Yhteinen asiakkuusprosessin mallinnushaastattelu)*

Tähän asiakkaan kokonaistilanteen määrittelyn kautta päädyttyyn ratkaisuun kuuluu se, että kaikki toimijat tietävät, että toimitaan normien rajoilla, mutta ei kuitenkaan laittomasti.

Sosiaalityöntekijä voi omilla suhteillaan ja asiakkaan sosiaaliseen tilanteeseen vedoten neuvotella toisten viranomaisten, kuten työvoimatoiston kanssa siitä, että asiakasta ei aktivoida työelämään. Toimijoiden hiljainen sopimus syntyy sosiaalityöntekijän yhteydenottoina verkoston muihin osapuoliin. Missään palaverissa tai verkostokokouksessa ei ole päädytty yhteisesti ratkaisuun. Asiakas on tietoinen sosiaalityöntekijän toimimisesta hänen asiassaan. Kaikki toimijat tietävät, että kunnan alueella ei

ole tarjolla asiakkaan ammattitaitoa vastaavaa työtä ja näin ollen asiakkaan kokonaistilanteen kannalta on parempi, että hän saa hoitaa lastaan kotona. Paikallisen palvelujärjestelmän toimijat pystyvät toteuttamaan joustavia, asiakkaan tarpeisiin vastaavia räätälöityjä ratkaisuja näin halutessaan.

*Hiljaiseen sopimuksellisuuteen kuuluu, että yhteistyö muuttuu aktiiviseksi toiminnaksi jos asiakkaan tilanteessa tai hänen tahtotilassaan tapahtuu oleellinen muutos.*

*Asiakas 7: Ei, mulle ei erityisesti tarjottu mitään työtä enkä minä ollu sitä vailla. Ja sanoin työvoimatoimistossa että mitähän järkiä ei ole mulle sitä tyrkyttää, koska minä haluan hoitaa lastani kotona että. Minä tuskin saan vakivirkkaa, että jos joku mulle täältä jonku viran esittää, että nyt lähet tähän kahdeksaksi tunniksi töihin saat kunnan palakan, niin heti lähen. (Yhteinen asiakkuusprosessin mallinnushaastattelu)*

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on laajentanut näkemystä aikuisosiaalityön olemuksesta suunnitelmallisena yhteistyönä (ks. Tuusa 2006). Perinteiset yhteistyötahot aikuissosiaalityössä ovat työvoimatoimisto, Kansaneläkelaitos ja eritasoiset terveydenhuollon sektorit. Eri ammattisektoreilla voi olla joskus vastakkainkin asettuvat intressinsä ja toimintakulttuurinsa.

Asiakkaalle tai hänen omaiselleen ammatillinen kieli, jossa erityisosaamista korostetaan ammattisanoin, voi jäädä käsittämättömäksi tai käsittelemättömäksi. Sosiaalityön asema tai tehtävä moniammatillisessa yhteistyössä ei ole asiakkaille selkeä. Asiakkaat eivät osanneet nimetä, mitä sosiaalityö voi tehdä heidän työllistymisenä edistämiseksi, vaikkakin yhteistyö aktivointisuunnitelmien teossa oli kaikille tuttua. Alla on aineistoesimerkki tutkijan yhteenvedosta asiakkaiden kokemuksista aktivointisuunnitelmapalavereista.

*Tutkija: ...niistä kokemuksista. Asiakkaat kokee aika hämmentäväksi kun siinä ei ole semmosta selkeää struktuuria siinä hommassa, että mennään vain. Ei ole niinkö kellään se homma hallinnassa? Ja sitten suurin osa väestä on tuppisuuna, kun ne ei uskallakaan asiakkaan kuullen sanoa niitä samoja asioita, joita aiemmin niitten työntekijöitten kesken sovittu. Jotenki siinä näyttäis siltä, että pitäis juttella*

*sen asiakkaan kans, että minkälaisia asioita siellä käsitellään. Ja mitä asiakas niinku ehtottomasti kattoo, että siellä ei voi käsitellä, jotenki. se ei tunnu sinne yhteistyöryhmään siirtyvän se neuvotteluilmapiiri? (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Aktivointisuunnitelmien teon mielekkyyttä ei tavoitettu, koska niiden tekemisen tarve ei lähtenyt asiakkaasta, vaan järjestelmän tarpeesta. Toiminnan rakenne on asiakkaille epäselvää ja he oudoksuvat sosiaalityöntekijöiden puhumattomuuden roolia. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän neuvottelun perinne ei aina yllä yhteistyöpalaverihin.

Sosiaalityöntekijöillä on onnistuneita yhteistyön kuvauksia asiakkaan akuuttiin tarpeeseen järjestetyistä yhteistyöneuvotteluista, joihin he ovat jalkautuneet erilaisille kohtaamisen areenoille. Sosiaalityöntekijä kertoo ryhmämallinnuksessa uudesta työkäytännöstä.

*Sosiaalityöntekijä 5: Ohjataan velkajärjestelyyn silläkin mallilla, että tarvittaessa lähdetään mukaan. Meillä velkajärjestelyt ostetaan yksityiseltä. Niin lähetään, käydään henkilökohtaisesti viemässä ja käydään läpi siinä. Aika monella on joskus ollu velkajärjestely yhteydenottoja, mutta sitten eivät ole jaksaneet. Se on sitte jääny siihen prosessiin... (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Näille tapaamisille ja neuvotteluille on ominaista, että ne vastaavat sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän tarpeeseen. Ne ovat aidosti *avoimia neuvotteluja*. Näissä tapaamisissa työn kohde ei määriyty asiakkaan ulkopuolelta, järjestelmästä tulevana, kuten esimerkiksi aktivointisuunnitelmien teossa voi tapahtua. Tarve lähtee asiakkaan tilanteesta ja sosiaalityöntekijän tarpeesta saada lisää tietoa. Avoimissa yhteistyöpalaverissa asiakas saa elämäntilanteeseensa selkeyttä ja hallittavuutta, ja sosiaalityöntekijä saa kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta ja voi sitä vasten harjota omaa tukemisen mahdollisuuttaan.

Asiakkaiden, sosiaalityöntekijöiden ja muiden hyvinvointipalveluja tuottavien työntekijöiden yhteistyöhön sitoutuminen on parhaimmillaan silloin, kun toiminta perustuu asiakkaan tarpeeseen ja toimijat ovat tietoisia toimintansa arvoista, tavoitteista ja yhteisestä prosessista. Syventyvää yhteistyöprosessia voi kutsua koordinoinnin ja yhteistyön (collaboration) sijasta yhdessä tekemiseksi. Kokonaisvaltaisen sosiaalityön idea

haastaa sosiaalityöntekijöitä käyttämään koulutuksen kautta saamaansa osaamistaan epävirallisten systeemien toiminnasta neuvottelussa asiakkaan asiassa. (Ks. myös Jordan 1987, 13; Whittington 2003, 15; Leiba & Winstein 2003, 64.)

### 8.3 Suhteen sulkeminen

Sosiaalityön prosessi ei aina etene suunnitelmallisesti kohti tavoitetta ja asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen yhteistyösuhteen päättämistä. Työskentely voi päättyä kesken prosessin joko asiakkaan tai sosiaalityöntekijän toimesta. Näkyvin, yhteisesti todettu ja hyväksytty syy suhteen katkeamiseen on asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuva myönteinen muutos, kuten pysyvän työpaikan saanti, koulutukseen pääsy tai paikkakunnalta muutto. Asiakkaan näkökulmasta on luonnollista, että palvelun tarpeen päättyessä myös asiakkuus päättyy. Tällöin asiakkuus päättyy asiakkaan aloitteesta tarkoituksellisesti, ilman, että hän siitä erityisesti sopii sosiaalityöntekijän kanssa tai edes ilmoittaa tilanteensa muuttumisesta.

*Asiakas 8: Kyllä, että kyllä se ihminen tekkee ite sen päätöksen, että harvoin siinä kyllä mittään semmosta lopetusaikaa varataan. (Asiakaiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityön tavoite tehdä itsensä tarpeettomaksi ei toteudu tämän päivän sosiaalityön käytännöissä. Vaikka sosiaalityössä on esimerkiksi tehty pitkä sosiaalisen kuntoutuksen prosessi ja asiakas on saatu kuntoutuksen kautta työhön, ei työvoimahallinnon rahoittamassa tuetussa työssä palkka riitä elämiseen ja näin sosiaalityön asiakkuus ei lopu, vaikka tavoitteena ollut työllistyminen toteutuukin.

*Tutkija: Tarkottaako se sitten sosiaalityön asiakkuuden kannalta sitä, että sinun ei tarvinnu käyä sitten sossussa silloin kun olit töissä?*

*Asiakas 6: Kyllä minun tarvi käyä, kun palakat on sitä luokkaa. Oli ainaki silloin, tottapa ne on tänä päivänäki vielä, jotka nuihin pätkä-töihin joutuu. (Yhteinen asiakkuusprosessin mallinnushaastattelu)*

Sosiaalityöntekijät haluavat päättää suunnitelmallisen tai syvennetyn sosiaalityön prosessin yhteisellä päätöksellä asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijät eivät seuraa asiakkuuksiensa päättymisen syitä systemaattisesti. Maaseutuyhteisöissä työntekijöillä on kuitenkin tuntuma siitä miksi asiakkuus on päättynyt, vaikka asiakas ei olisi sitä ilmoittanut ja sitä ei olisi kirjattu asiakaspapereihin. Pitkä, vuosia kestänyt asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde lopetetaan pikkuhiljaa. Sosiaalityöntekijä kuvaa parimallinnuksessa lopetusvaihetta samaan tapaan kuin asiakas kuvasi asiakasyhteistyön aloitusvaihetta.

*Sosiaalityöntekijä 1: ...Lopetusvaihe, se on semmoinen harvennettu lopetusvaihe ja napanuora vielä hirraa siinä vähän, että sitä ei kokonaan katkastu. Ja enkä mie tiiä sitten, mie aloin miettimmään, että onko se kauhean huono asia ja mihin se laitethaan se tavote sitte itte kukasenki kohalla. Kuitenki jos sen ihmisen elämänlaatu on selekeästi parantunu ja se on itte onnellisempi ja tyytyväisempi ja. Ja tyytyväinen siihen miten hällä nyt on elämä kuitenkin vaikka ei ole työllistyny täysaikaisesti ja hän edelleen on, saapi sen pienen toimhentulotuen. Ja tuota päihdeongelmakhaan ei ole ehkä ihan sataprosenttisesti hanskassa, mutta niinkö itte tyytyväinen niin, niin eikä tarvitte sitte meän palveluja sillä lailla aktiivisesti. Niin, olokhon sitte että jääpi siihen riippaamhaan. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Tyytyessään sattumanvaraisuuteen ja riippuvuuden hyväksymiseen asiakassuhteiden päättämisessä, sosiaalityö voi uusintaa ja vahvistaa sosiaalityön tilanteista reagointia sen sijaan, että vahvistaisi asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanteen ratkaisua.

Suunnitelmallisessa sosiaalityössä asiakkuusprosessin oletetaan loppuvan joko asiakkuuden päättymiseen, jatkumiseen sosiaalitoimen muissa palveluissa tai siirtymiseen toisen palveluorganisaation asiakkuuteen. Asiakkaat voivat kyllä palata sosiaalityön palveluun uudelleen vaikeutuvassa elämäntilanteessa, mutta vain harvoissa tapauksissa sosiaalityön voidaan katsoa jatkuvan läpi koko aikuisen ihmisen elämänkaaren. Sosiaalityöntekijät kokevat hyvin toimivan asiakas–työntekijä-suhteen työmotivaatiota nostavaksi asiaksi. Sosiaalityö on kuitenkin palkitsevinta silloin, kun asiakas saa elämäntilanteensa vakiintumaan.

Sosiaalityöntekijä 7: *On se mahtava tunne, kun saa sanoa että näkemiin. Sitä on puoleksi ilimassa, no nyt tuon elämä lähti käyntiin, ihana tunne. Ei siinä mielessä, että minä inhoaisin sitä lähtijää, mutta on sillä lailla mahtava tunne, että jonku elämän saapi järjestykseen, joku saa työpaikan sitten. (Sosiaalityöntekijöiden mallinnusryhmäkeskustelu)*

Sosiaalityössä on paljon onnistumisen kokemuksia, mutta jos niitä ei kirjata, niiden avulla ei voi osoittaa työn vaikuttavuutta. Tietoinen asiakkuusprosessin päättämisen pyrkimys nostaa väistämättä esille sen, että sosiaalityötä tehdään keskellä rakenteellista ja ideologista ristiriitaa. Se, mitä sosiaalityöntekijät joutuvat tekemään, on usein ristiriidassa sen kanssa, mitä heidän pitäisi tehdä, mikäli he haluavat pitää kiinni työssä perusarvoista. Sosiaalityöhön osana hyvinvointivaltion rakennetta ja ideologiaa sisältyy monenlaisia tendenssejä. Se pyrkii samanaikaisesti lisäämään sosiaalista hyvinvointia, kehittämään yksilöiden voimavaroja ja lieventämään markkinavoimien vaikutuksia. Toisaalta se sopeutuu alistamaan ja kontrolloimaan ihmisiä ja sopeuttamaan heidät markkinatalouden vaatimuksiin. (Rose 2003, 194–204.)

## Työskentelyprosessin arviointi

Asiakkuusprosessin jälkikäteinen systemaattinen tarkastelu antaa välineen tarkastella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan toimintaa asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi. Yksittäisen asiakkuusprosessin kautta kertyy tietoa toimivista tavoista vaikuttaa tunnistettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Selkeät lopetuspäätökset auttavat sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa, sillä niiden avulla pystytään tarkastelemaan, miten toteutuneeseen sosiaalityön prosessiin osallistuneiden asiakkaiden hyvinvointi on muuttunut ja missä määrin tämä muutos on johtunut sosiaalityön prosessiin sisältyvistä interventioista, joihin asiakas on osallistunut. Sosiaalityöntekijät haluavat tehdä suunnitelmallista, asiakkaan tilannetta muuttavaa työtä. Sosiaalityössä vaikuttaminen on suunnitelmaan perustuvaa ja tavoiteltavan muutoksen suunnan tulisi olla tiedossa. (Jokinen ym. 2003, 152.) Työprosessiin liitetty systemaattisuus, jossa tulee huomioitua am-

matillisten toimintatapojen tiedostaminen, mahdollistaa työn arvioitavuutta ja työn näkyväksi tekemistä (Karvinen 1996, 168).

Sosiaalityössä vaikuttaminen on aina jollain tapaa osa työtä. Sosiaalityön interventioiden vaikuttavuutta arvioidaan sekä työskentelyprosessin aikana että sen jälkeen. Kaikki arviointi tapahtuu prosessin sisällä. Nykyisin yleisesti vallalla oleva arviointikäytäntö on prosessin arviointi ulkopuolelta. Tässä arviointitavassa asiakkaat ja työntekijät kehittävät uudenlaisia toimintamalleja ja menetelmiä, joista ulkopuoliset arviointitutkijat valitsevat parhaat käytännöt. Nämä parhaat käytännöt eivät sellaisenaan ole helposti siirrettävissä toiseen toimintakontekstiin. Hyvä käytäntö on tavallaan tehtävä kontekstinsa näköiseksi ennen kuin se voi toimia uudessa toimintaympäristössä.

Sosiaalityöntekijät käsittävät vaikuttamisen laajemmin kuin pelkäävät ammattillisesta interventiosta johtuvien seurausten arviointina. Jo kaista asiakkaan elämään vaikuttanutta tekoa voi laajasti tulkiten pitää vaikuttavana ja muutoksia tuottavana, eikä sosiaalityötä sinänsä voi pitää erillisenä käytäntönä. Sosiaalityössä tapahtuva toiminta ja interventiot ovat vain yksi asiakkaiden elämään vaikuttava asia. Sosiaalityöntekijän oman työn vaikutusten eristäminen muista vaikutuksista on vaikeaa. Sosiaalityöntekijä tarvitsee tietoa toimintaympäristössä tapahtuneesta kehityksestä sekä havaituista yhteiskunnallisista ongelmista, jotka saattavat vaatia reagointia ja interventiota. (Ks. myös Jokinen, Juhila & Raitakari 2003, 152–154.)

Asiakkaiden oli mallinnuksessa vaikeaa mieltää työskentelyprosessin jälkeistä arviointia. Kun jälkiarviointia perusteltiin sosiaalityön käytännön kehittämiseksi, asiakkaat hyväksyivät sen osaksi mallia. Sosiaalityön kokonaisprosessin arviointi asiakassuhteen päättämisen jälkeen voi antaa arvokasta tietoa siitä, mikä prosessissa toimi hyvin ja mitä olisi voinut tehdä toisin. Sosiaalityön prosessi ja asiakkaan elämäntilanne kulkevat harvoin lineaarisesti vaiheesta toiseen edeten. Useimmiten prosessin vaiheet kulkevat rinnakkain syklisesti etenevinä aaltoina. Kun ensimmäinen vaihe hiipuu laineille, toinen vaihe nousee harjalle ja yhtyy edellisen vaiheeseen ja nostaa samalla sen uudelleen rinnalleen ja näin prosessi jatkaa kulkuaan. Työskentelyprosessin yhteinen läpikäyminen antaa sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle valmiuksia seuraavan vaikean tilanteen kohtaamiseen.



Mallinnukseen liittyvä kriittisen ajattelun prosessi tukee sosiaalityöntekijöitä niiden viitekehysten ja oletusrakenteiden tunnistamisessa, jotka vaikuttavat heidän tapaansa havaita, ajatella, päättää, tuntea ja toimia kokemuksensa nojalla. (Mezirow, 1996, 9.) Kriittisyyden rinnalla kulkeva reflektiivinen tulevaisuuden kehitykseen pyrkivä keskustelu toimintatapana, näyttäsi toimivan sopivasti toisin (Ks. Karvinen 1993; Arnkil 2001, 147; Karvinen-Niinikoski 2005). Kehitettyjen mallien toteuttaminen on pääsääntöisesti sosiaalityöntekijöiden tiimien ja paikallisen sosiaalityön johdon harkinnassa.

## 9 RAKENTAVASSA PROSESSISSA

### 9.1 Yhteisesti kehittyvissä käytännöissä

Sosiaalityön keskeiseksi taidoksi on määrittymässä kontekstuaalinen kriittinen reflektointi. Kriittinen reflektointi on prosessi, joka mahdollistaa sosiaalityöntekijän oman kokemuksen tarkastelun suhteessa toimintamahdollisuuksiin (ks. myös Karvinen 1996, 42–44). Mallinnuksessa muodostimme yhteisellä neuvottelulla uutta sosiaalista järjestystä ensisijaisesti sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden toimintaan, mutta myös tutkimuksen ja käytännön toimintaan. Mallinnus on sosiaalityön prosessissa muodostuvien, arjen järjestystä ylläpitävien ja tuottavien tulkinnallisten käytäntöjen koontia ja tarkastelua ammatillisen toiminnan tukena. Tutkijan tehtävänä tässä tutkimuksessa oli keskustelun johdattelu ja konsensuspäätöksen esittäminen, jotta yhteinen ymmärrys saatiin piirrettyä graafiseen muotoon. Näin mallinnus toimii käytännön ja tutkimuksen raja-aitoja rikkovana yhteisenä käsitteellistämisen välineenä ja kehittävänä toimintana.

Tutkimusmenetelmänä mallinnus loi rakentavan tavan tarkastella sosiaalityön prosessia ja sen muotoutumista yhteisessä keskustelussa. Menetelmän käyttö sopii hyvin käytäntötutkimuksen tekemiseen, mutta vaatii tutkijalta ryhmäilmiöiden tuntemusta. Tutkijan aiempi kokemus tutkimastaan ilmiöstä helpottaa prosessin tarkastelua, mutta suurempi merkitys on sillä, että tutkija pystyy luomaan mallintamistapahtumasta vuorovaikutteisen. Graafisen mallin heijastaminen näkyville mahdollisti palaamisen edellisiin mallinnuskertoihin, vaikka tapaamisten välillä oli viikkojenkin taukoja. Tauoilla taas on tärkeä merkitys prosessin ”kypsytyksessä”. Tutkijalla on aikaa tehdä välianalyysiä ja muille osallistujilla on aikaa miettiä, onko malli sellainen kuin he sen haluavat olevan. Mallia voidaan korjata niin monta kertaa kuin se nähdään tarpeelliseksi.

Mallinnus sopii hyvin toimintatutkimusmenetelmäksi, koska mallintamisen aikana on mahdollista tuoda prosessin tarkasteluun teoreettista tietoa oman käsitteistämisen tueksi. Sosiaalityössä ammatillista tietopuustaa ja käytäntöjä joudutaan muuntamaan ja soveltamaan kontekstista toiseen. Mallinnuksen tuotoksena syntyvä graafinen prosessimalli on kuvaus joko tämänhetkisestä toiminnasta tai toiminnan tavoitetilasta. Mal-

linnuksen graafinen ohjelma antaa monipuolisen mahdollisuuden kuvata prosessia ja siihen liittyviä elementtejä. Mallin esittäminen graafisessa muodossa mahdollistaa sen muokkaamisen toiseen ympäristöön soveltuvaksi. Mallinnukseen liittyvä tutkimuksellinen analysointi ja raportointi mahdollistavat tuotetun tiedon muuntamisen systemaattisemmaksi julkiseksi tiedoksi.

Kehittämistyössä mallintamiseen käytettävä aika vaihtelee organisaatiosta ja mallinnuksen tavoitteiden laajuudesta riippuen. Mallintamisprosessin perusrakenne on yleensä seuraavanlainen: 1) yhteistyöstä sopiminen, 2) oman työprosessin mallinnus valittavasta näkökulmasta, 3) kehittämiskohteiden määrittely, 4) uudistuneen työprosessin mallinnus, 5) kehitetyn mallin kokeilu ja arviointi sekä 6) kehittämisprosessin arviointi. Mallinnus on itsessään luova prosessi ja se harvoin etenee lineaarisesti vaiheesta toiseen. Ryhmän vetäjän on tärkeää tunnistaa prosessin vaiheet ja palauttaa tiimi ideoivassakin keskustelussa takaisin prosessin kannalta keskeisiin kysymyksiin. Mallinnusprosessin kaikkiin vaiheisiin sisältyy prosessin analyysia ja yhteistyökysymysten ja työprosessien rajapintojen tarkastelua.

Mallintamisen alkuvaiheessa yhteisten kokemusten ja niihin liittyvien ilmiöiden teoreettinen tulkinta voidaan kokea vaikeana. Koko työyhteisön yhteistä analysointia asioista ja näkökulmista voidaan pitää työläänä. Mallintaminen voidaan kokea hitaana kehittämistapana. Ensimmäistä kertaa mallinnettaessa voi syntyä kiusaus ohittaa selkeinä pidettävät asiat. Työyhteisössä voi olla tunne, että kaikki työntekijät hallitsevat omat ja yhteiset työprosessinsa, joten niiden miettimiseen ei kannata käyttää aikaa. Mitään asiaa ei kuitenkaan tulisi ottaa itsestäänselvytenä vaan kaikki vaiheet tulisi käydä läpi. Jos mallintamista aloittaessa prosessin toimintaa ei ole mitenkään kuvattu, paras ratkaisu voi olla uuden toimintatavan suunnittelu ja sen mallintaminen työntekijäryhmänä. Palveluprosessin edelleen kehittämisessä mallinnus voidaan toteuttaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Näin mahdollistuu asiakkaiden todellinen vaikuttaminen palvelujärjestelmän kehittämiseen (Vrt. Toikko 2006).

Työprosessin systemaattinen käsittely auttaa sekä sosiaalityöntekijää että asiakasta kehittämään ja parantamaan omaa osuuttaan yhteistyösuhteissa. Mallintamisen kautta asiakkaat pääsevät hyvään ymmärrykseen sosiaalityön mahdollisuuksista tukea ja auttaa. Asiakkaan käsitykset

omasta osuudesta prosessiin tulevat realistisemmiksi. Mallinnuksen avulla luodaan yhteinen ymmärrys yhteistyöprosessista. Samalla kokonaisuuksien hahmottaminen helpottuu, yhteinen näkemys asioista kehittyy ja käsitteet selkiytyvät. Mallinnuksen avulla asiakkaat saavat selkeämmän kuvan palvelukokonaisuuksista ja asiakaspalvelun laatu sekä asiakkaan oikeusturva paranevat. Asiakasprosessia mallinnettaessa sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle muodostuu uusi yhteinen kuva yhteisestä työskentelystä, mutta myös sen vaikutuksista asiakkaan elämäntilanteeseen.

Tutkimus, prosessin mallinnus ja analysointi sekä kehittäminen voivat olla yhteistä keskustelua ja vuorovaikutusta, jonka kautta sosiaalityön prosessit jäsentyvät ja kehittyvät. Tutkimukselle ja tutkijalle avautui mallinnuksen kautta luonteva paikka käytäntöjen tutkimiseen ja kehittämistyöhön osallistumiseen. Asiakkaiden osallistuminen mallinnusprosessiin antoi tutkimustyöskentelylle raikkautta ja uudenlaista toimintavoimaa. Työprosessien kuvaamisella, analysoinnilla ja mallinnuksella voidaan yhteistyössä pyrkiä ennakoimaan tarpeita muutokseen ja suuntaamaan muutosta. Mallintamisen aikana sosiaalityöntekijät ja asiakkaat tarkastelevat kriittisesti omia toiminta- ja työtapojaan. Kehittävä keskustelu muodostaa uudenlaista yhteyttä institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Asettaessaan omat työskentelytapansa kyseenalaisiksi, sosiaalityöntekijät ottavat suuren askeleen kohti valtaistavaa työtettä.

Maaseudun sosiaalityön kehittymässä olevissa käytännöissä asiakas osallistuu oman elämäntilanteensa muutoksen arviointiin ja sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin. Tutkimuskunnista kaksi on mukana vaikuttavuuden arvioinnin kehittämisessä. Lapin sosiaalityön kehittämisyksikön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttaminen on perustunut realistisen arvioinnin perinteeseen. Realistisessa arvioinnissa arvioidaan prosesseja, kontekstia ja toteutuneiden interventioiden välisiä syy-yhteyksiä. Muutokseen johtaneita syitä etsitään kokonaisuudesta, joka käsittää prosessin tavoitteet, voimavarat ja talouden. Päättävänä arvioinnissa on kohtaavan, suunnitelmallisen sosiaalityön vaikuttavuuden jonkin asteinen osoittaminen. Arvioinnissa käytetään tiedonkeruumenetelmänä lomakekyselyjä.

Tavoitteena on kerätä tietoa asiakkuuden aikana prosessin sisällä ja käyttää saatua tietoa sosiaalityön prosessin vaikuttavuuden lisäämiseen. Mallintamista voidaan verrata arvioinnin toteutuksessa ohjelmateorian tekemiseen. Ohjelmateoria voidaan käsittää esiymmärrykseksi siitä, mikä toimii

hyvin käytännössä. Ohjelmateoria voidaan luoda liittämällä omaan mallinnukseen aikaisempaa tieteellistä ja kokemuksellista tietoa sosiaalityön prosessin hyvästä toteuttamisesta. (Dahler-Larsen 2005, 23–24; Haverinen 2005.) Alussa on turvauduttu työprosessin erivaiheissa täytettäviin asiakkaan elämäntilannetta kartoittaviin lomakkeisiin, joiden tarkoituksena on auttaa asiakkaan tilanteen arvioinnissa. Oman työn arvioinnista tulee olla myös hyötyä ja lisäarvoa omaan työhön. Tässä merkityksessä voi tavoitella tasapainotilaa, jossa työntekijä, asiakas ja tutkija ymmärtävät arvioinnin tavoitteet, keinot ja toteuttamisen samalla tavalla.

Tutkimuskunnista kaksi osallistuu myös empiiriseen, tapauskohtaiseen evaluointiin kohderyhmänään ne asiakkaat, jotka ovat heidän valitsemansa kehittämistehtävän kohderyhmänä. (Ks. myös Rostila & Mäntysaari 1997.) Sosiaalityön prosessin kehittämistä seuraa työn vaikuttavuuden arvioinnin tutkiminen. Kun realistisen arvioinnin (Mäntysaari & Rostila 1997; Paasio 2006, 105) lähtökohtia sovelletaan esimerkiksi tapauskohtaiseen sosiaalityöhön, voidaan päätyä menetelmiin, joissa ammatillinen arkipäivän käytäntö ja vaikuttavuuden arviointi nivoutuvat osaksi samaa prosessia. Sosiaalityön vaikutusten syntymekanismien ymmärtämiseen tarvitaan prosessin tutkimusta. Lapin sosiaalityön kehittämisyksikössä vaikuttavuuspohtintamme ominaispiirre on se, että tarkastelemme vaikuttavuutta ennen kaikkea asiakkaiden kannalta, mutta myös työprosessin, henkilöstön ja talouden kannalta.

Tähän saakka Lapin sosiaalityön kehittämisyksikössä on tehty realistista arviointia ja paneuduttu väliintulojen taustaoletuksiin ja mekanismeihin. (Ks. Robson 2001, 110–120; Rostila 2001; Dahler-Larsen 2005.) Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi käytäntötutkimuksellisenä yhteistyönä avaa kiinnostavia tutkimuksellisia näkökulmia Minna Kivipellon (2008, 21) esittämien sosiaalityön arvioinnin perustelujen kautta. Hänen (mt.) mukaansa sosiaalialan arvioinnille on löydettävissä eettisiin perusteisiin tukeutuva tarve kehittää sosiaalityötä kriittiseen suuntaan ja tiedontuotantoon liittyvät arvioinnin tarpeet sekä sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin laajentamisen tarve.

Sosiaalityön mallintamisessa luodaan ohjelmateoriaa sosiaalityöstä. Tässä tutkimuksessa rajasimme mallinnuksen koskemaan sosiaalityöntekijän tekemää työtä. Mallinnuksessa huomioitiin yhteistyöverkoston olemassaolo, mutta verkostojen syvällisemmän tarkastelun liittäminen

mallinnukseen jätettiin rajapinnan kuvauksen asteelle. Sosiaalityön prosessi kytkeytyy kuitenkin niin olennaisesti muuhun palvelujärjestelmään, että sen huomioiminen osana prosessia on paikallaan (ks. Arnki 1991). Mallintamalla asiakkaan elämäntilanteen kokonaisprosessi palvelujärjestelmässä ja läheisverkostossa, voidaan saada arvokasta tietoa prosessin onnistumisista ja kehittämisen kohdista.

Työkäytäntöjen tarpeenmukainen, yhteinen kehittäminen edellyttää syklittäistä joustavuutta kehittäjä-, koulutus- ja tutkimusorganisaatioilta. Sosiaalityön kehittämisen suunnan ennakointi tarvitsee monia herkkiä tuntosarvia yhteiskunnalliseen muutokseen reagoimisen mahdollistumiseksi. Paikallisen sosiaalityön johdon sitoutuminen kehitettyjen käytäntöjen toteuttamiseen ja arviointiin on osin myös koulutuksellinen kysymys. Yksi asiakkaiden elämäntilanteiden parantamisen kannalta vaativa tehtävä, johon työ- ja asiakasprosessien mallinnus pakostakin sosiaalityön toimijoita haastaa, on yhteiskunnallisten epäkohtien esille tuominen ja niihin liittyvä vaikuttamisen tarve.

## 9.2 "Meidän mallilla"

Tärkeimpiä sosiaalityön käytäntöjä ohjaavia eettisiä arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalityöntekijän työprosessin kriittisiä kohtia ovat 1) vuorovaikutteinen kytkentä yhteiseen, luova 2) muutokseen tähtäävä tiedonmuodostus ja positiivinen vallankäyttö. Bengt Garlson (2003,194) päätyy tutkimukseensa samantyyppiseen tulokseen, hänen mukaansa sosiaalityön auttavat elementit ovat yhteydessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusprosessin, joka luodaan toimijoiden välisessä toiminnassa. Sosiaalityöntekijä tarvitsee työssään yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellistä teoreettista tietoa sekä luovuutta. Sosiaalityöntekijän työ on prosessuaalista kohtaamista, jäsenystä ja mahdollistamista sekä suhdetyötä. Sosiaalityötä toimijoina määrittävät asiakkaat ovat toisaalta haluavia, tahtovia ja osaavia ja heillä voi olla voimavaroja toimintaan. Toisaalta he voivat olla pakotettuja, eikä heillä ei ole voimia selviytyä tilanteestaan. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat asiakkaat saavat hyvää asiakaslähtöistä palvelua ja voivat päästä eroon palvelusta lyhyessäkin ajassa. Sosiaalityöntekijät

toimijoina voivat kohdata asiakkaan kiinnostuneena tai rutiiniluonteisesti, luottaen tai epäillen ja välittäen tai välinpitämättömästi. (Ks. myös Pohjola 2002.)

Lapin maaseutukunnissa sosiaalityön prosessin alussa tapahtuva asiakas–sosiaalityöntekijä-suhteen määrittäminen tapahtuu osaksi paikallisuuden kautta. Sekä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden arkielämä että yhteinen työskentelysuhde jäsentyy paikallisissa sosiaalisten verkostojen prosesseissa. Yhteyden löytäminen ja toteaminen auttaa asioiden ja tapahtumien ymmärtämisessä ja niiden suhteuttamisessa toisiinsa. Palvelujärjestelmän ja kansalaisen kohtaamiseen liittyy molemmilla osapuolilla epävarmuutta. Paikallinen yhteisyys edustaa sosiaalityön toimijoille kuitenkin pääasiassa turvallisuutta ja luottamusta. Luottamuksellinen suhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä liittyy oleellisesti hyvän asiakastyön prosessin toteutumiseen. Toimiva asiakas–sosiaalityöntekijä-suhde ei synny itsestään, vaan sen luominen on osa sosiaalityöntekijän työprosessia. Saavuttaessaan yhteisen ymmärryksen asiakkaan kanssa, sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus määrittellä ja tulkita avun tarve yhteisesti asiakkaan kanssa.

Pitkässä työskentelyprosessissa asiakkaat ja sosiaalityöntekijät määrittävät ”omana olon” yhdeksi toimivan sosiaalityön prosessin tärkeäksi elementiksi. Omana olo tarkoittaa vähimmillään sitä, että asiakas saa asioida pääsääntöisesti samalla sosiaalityöntekijällä, joka tietää hänen kokonaiselämäntilanteensa. Parhaimmillaan sosiaalityöntekijä ja asiakas sitoutuvat yhteiseen suunnitelmalliseen työskentelyyn yhdessä määriteltyjen tavoitteiden toteuttamiseksi. Sosiaalityöntekijöiden hyvän sosiaalityön kuvauksissa keskeinen kokonaisvaltaisen kohtaamisen idea asettaa asiakkaan tilanteen monipuolisen käsittelemisen sosiaalityön prosessin lähtökohdaksi.

Lakeja ja säännöksiä voidaan lukea ja soveltaa mahdollistamisen tai rajaamisen näkökulmasta. Tämä harkinnanvaraisuus asettaa asiakkaat alttiiksi paikallisissa sosiaalityön käytännöissä hyvinkin erilaisiin päätöksiin. Päätös on riippuvainen esimerkiksi siitä, haluaako tai uskaltako sosiaalityöntekijä toteuttaa lain kirjainta ja henkeä, vai rajaako hän soveltamisensa lain tiukimpaan tulkintaan tai jättääkö hän kertomatta joistakin etuuksista. Sosiaalityöntekijän ammatilliseen käyttäytymiseen ei hyväksytä alentuvaa vähättelyä tai mitätöintiä, vaan asiakkaat odottavat ”neutraalia” päätöksentekoa. Toisaalta asiakkaat tiedostavat erilaisia tapoja, joilla he voivat pehmentää sosiaalityöntekijän harkintaa. Näitä ovat

muun muassa omana olon käyttö, hyvän asiakkaan roolin omaksuminen ja muutoshalukkuuden ilmaiseminen.

Sosiaalityön prosessin yksi tärkeimmistä tehtävistä on palvelujärjestelmän kokonaisuuden koossapitäminen. Sosiaalityön päämäärän on perinteisesti katsottu kohdistuvan ihmisten ja heidän sosiaalisessa ympäristössään olevien järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa ilmeneviin häiriöihin. Sosiaalityön asiantuntijuutta maaseutumaisissa pienissä kunnissa olisi helppo hyödyntää myös järjestelmien välisen vuorovaikutuksen edistämiseksi ennen häiriötilannetta. Asiakkaat toivovat sosiaalityöntekijöiltä aktiivista vallankäyttöä suhteessa toisiin viranomaisiin silloin, kun he olettavat sosiaalisen asiantuntijalla olevan myönteinen merkitys asiansa edistämiseen. Asiakkaat katsovat olevansa riippuvaisia ympäristössä olevista järjestelmistä voidakseen saada niitä resursseja, joita he tarvitsevat pyrkimystensä toteuttamiseen. Sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus käyttää lakeihin asemansa ja asiantuntijuutensa sisältämää valtaa asiakaiden asioiden eteenpäin viemisessä palvelujärjestelmässä.

Tutkimuksessa tuotettu ”Meidän malli” (kuvio 19) toimii suomalaisessa hyvinvointivaltiollisessa ympäristössä ja maaseutumaisessa sosiaalityön työskentelykulttuurissa. Paikallisuus voimavarana mahdollistaa työskentelyehtojen ja -tapojen määrittelyn vuorovaikutuspainotteisesti. Luotua, joskus haurastakin yhteisyyttä vahvistetaan ja luottamuksellista suhdetta huolletaan läpi yhteistyöprosessin. Suhde muokkautuu prosessina, johon liittyy rajojen tarkistusta, joka on hienovaraista neuvottelua laillisen ja laittoman rajoista sekä kompromissien tekoa sosiaalisesta järjestyksestä. Tässä yhteisessä, paikallisessa neuvottelevuudessa lainsäädäntö tulkitaan asiakkaan tarpeista käsin. Paikalliset ohjeet ja suositukset harkitaan sosiaalityön kollegiossa. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kehittämistyössä ja vastavuoroisissa käytännöissä kyseenalaistetaan vakiintuneet toimintatavat. Kehittäjä-asiakastoiminta luo uudenlaista asennetta sosiaalityöntekijöiden työskentelyyn ja haastaa sosiaalityötä arvoihin perustuvaan päätöksentekoon ja kokonaisvaltaiseen työotteeseen.

Sosiaalityön erityisyyttä osoittavat piirteet ja ulottuvuudet voidaan ymmärtää työn sisältöä ja työprosessia koskeviksi ammatillisuudeksi, kriittisyydeksi ja refleksiivisyydeksi. Ammatillisuuteen sisältyvät tiedot, taidot ja arvot. Kriittisyydellä kyseenalaistetaan sosiaalityön ohjaavat paradigmat, lait ja hallintomenettelyt. Refleksiivisyys pitää sisällään jous-



tavuuden, luovuuden ja metodisuuden, joka mahdollistaa näiden kolmen ulottuvuuden kytkeytymisen toisiinsa, luoden innovatiivisen tilan sosiaalityön toiminnalle paikallisessa kontekstissa.

<b>Ydinprosessi</b>	<b>Aliprosessi</b>	<b>Toiminta</b>
<b>KOHTAAMINEN</b>	<b>Yhteisyyden luominen</b>  <b>Asemointi</b>  <b>Suhteen synty</b>	Kytkeä yhteiseen Paikan vaihto  Asiakkaaksi alkaminen Valikoiminen sosiaalityöhön  Kohtaava kontaktin luominen Valtuutuksen antaminen
<b>JÄSENTÄMINEN</b>	<b>Tilanteellinen kerronnan tukeminen</b>  <b>Paikallinen määrittely</b>  <b>Kokonaisvaltainen tulkinta</b>	Luonnollisen kerrontatilanteen mahdollistaminen Yhteisöllisen muistin käyttö  Kuulosteleminen Paikantaminen Kyseenalaistaminen  Elämän eri tasojen tarkastelu Tiedon oikeellisuuden varmistaminen
<b>MAHDOLLISTAMINEN</b>	<b>Sopiminen</b>  <b>Motivointi</b>  <b>Varmistaminen</b>	Työotteen valinta Reunaehtojen määrittely  Laaja harkinnan käyttö Aktivoinnin avaaminen Vastavuoroinen vastuunotto  Tarinoiva, refleктоiva ja kriittinen arviointi
<b>SUHDETYÖ</b>	<b>Omana oloa</b>  <b>Työtä suhteissa</b>  <b>Suhteen sulkeminen</b>	Suhteen luominen Luottamuksen vahvistaminen  Yhtedenotto luomuverkoston Kollegiaalinen tukeminen Sosiaalisen asiantuntemuksen käyttö palvelujärjestelmässä  Suunnitelmallinen lopetus Prosessin arviointi

Kuvio 19. Sosiaalityöntekijän työprosessin vaiheet "Meidän mallissa".

### 9.3 Vaikuttavaa sosiaalityötä

Tutkimuksessani olen jäljittänyt sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia sosiaalityön kehittämisestä vastaamaan muuttuvan toimintaympäristön vaatimuksiin. Suomalaisessa sosiaalityön kriisikeskustelussa on vedottu siihen, että sosiaalityöntekijät eivät ole käyttäneet tai voineet käyttää asemansa oikeuttamaa valtaa tehdä työtään sosiaalityön eettisten arvojen lähtökohdista sillä osaamisella, mikä heillä koulutuksensa ja käytännön kokemuksensa kautta on kertynyt. Tässä tutkimuksessa ilmeni, että sosiaalityöntekijät voivat itse tai kollegiona määritellä työtapansa ja asiakasta kohti määritettävän ajan. Haaste työkäytäntöjen muuttamisesta asettuu siis osittain sosiaalityöntekijän vastuulle. Nämä vaateet ovat kovia kohdistuessaan yksittäiseen sosiaalityöntekijään, mutta muuttuvat kohtuullisemmiksi jos vastuunkantajia on enemmän. Kuntatasolla sosiaalityö omaa jo leveämmät vastuunkantajan ”hartiat” ja sosiaalityön kollegio tai tiimi muodostaa hyvän vastuunottajan asiantuntijatiimin.

Muuttuvat tilanteet asiakkaiden, palvelujärjestelmän ja koko yhteiskunnan tasolla ovat sosiaalityölle haaste, mutta toisaalta myös mahdollisuus (Parker ym. 1999). Epävarmuudessa työskentely vaatii prosessi-, neuvottelu- ja innovaatio-osaamista sekä vahvaa ammatillista ja eettistä sitoutumista sosiaalityön arvoihin (ks. myös Rantalaiho 2005; Karvinen 2007, 83). Muutoksessa työskentely on myös mahdollisuus, sillä muutoksessa vanhat toimintatavat voidaan kyseenalaistaa ja luoda uusia tekemisen tapoja paikallisuuteen kiinnittyvällä neuvottelulla. Joustavat maaseutusosiaalityön rakenteet mahdollistavat asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen kehittämisen. Sosiaalityön tiimi voidaan ymmärtää eläväksi organismiksi, jolla on sosiaalitoimiston sisällä jaettu identiteetti, tarkoitus ja käsitys siitä, mihin ollaan menossa ja miten sinne päästään. Tällöin työn kehittäminen toimii keinona luoda vision mukaista maailmaa. Organisaatio voi kyseenalaistaa työkäytäntönsä ja rakentaa niitä uudelleen uuden tiedon myötä. Jotta tiedon jakaminen tiimissä olisi mahdollista, on työntekijöiden sitouduttava ja heillä on oltava identiteetin tunne suhteessa sosiaalityöhön ja sen missioon. (Ks. Adams 2002, 259.)

Sosiaalityöllä on hyvinvointivaltion rakenteissa aiempia vuosikymmeniä enemmän mahdollisuuksia tukea ihmisten toiminta- ja työkykyisyyttä, myöntää taloudellista tukea ja olla rakentamassa uutta yhteisöllisyyttä.

Sosiaalityöntekijät voivat itse vaikuttaa rooliinsa kansalaisten huolehtijana määrittämällä sosiaalityön kohteen. Sosiaalitoimiston sosiaalityön työnjaollinen asema on vahvistumassa sosiaalisen asiantuntijaksi, eikä enää määriyty muiden hyvinvointipalveluiden korvikkeeksi vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden palvelemiseksi (vrt. Arnkil 1991, 281; Mäntysaari 1991, 141; Rostila 2001, 20). Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu, että sosiaalityöntekijät ovat kokeneet organisaation rakenteen estävän ”oikean” sosiaalityön tekemisen. Sosiaalityöntekijöillä oli mallinnuksen alussa vaikeaa määritellä oikeata työskentelytapaa aikuisten asiakkaiden kanssa, jos heillä olisi mahdollisuus toteuttaa työtään halumallaan tavalla.

Mallinnuksen kuluessa sosiaalityöntekijät määrittelevät työnsä kokonaisvaltaiseksi sosiaalityöksi. Kokonaisvaltaisuus ei kuitenkaan tarkoita sosiaalityöntekijöiden työssä sitä, että he useinkaan ulottavat toimintaansa sosiaalisten systeemien kaikille, mikro-, meso- ja makrotasoille. Maaseutusosiaalityössä kokonaisvaltaisuus tarkoittaa ihmisen eri puolien huomioimista työn lähtökohtana ja taustalla olevana kehikkona prosessin eri vaiheissa. Sosiaalityöntekijöiden tulkinta asiakkaan tilanteesta alkaa kohdentua yksilöllisen, yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen leikkauskohtiin. Maaseutusosiaalityötä voi siis kutsua enemmän holistiseksi (holistic) kuin yleiseksi (generalist) sosiaalityöksi. Kokonaisvaltaisen sosiaalityön orientaatio antaa sosiaalityöntekijöille mahdollisuuden toimia hyvinvointipolitiikan sisällä ihmisten elämäntilanteista ohjautuvana ammatillisena toimintana. (Ks. O’Neil 1984, 20; Morales & Sheafor 1992, 427; Pohjola 1993; Eskola 2003, 110; vrt. Kanaoja 2004, 26.)

Sosiaalityötä perusteltaessa korostetaan lähtökohtana kansalaisten tarpeista huolehtimista. Sosiaalityöntekijät tiedostavat, että aktiivisen sosiaalipolitiikan suunnan määrittelyllä heitä ollaan entistä lujemmin kiinnittämässä työvoiman uusintamiseen. Kapeasta yksilönäkökulmasta kokonaisvaltaiseen työotteeseen siirtyminen lisää tietoisuutta siitä, mikä on sosiaalityön tehtävä suhteessa muihin yhteiskunnan toimintoihin. Tämä tietoisuus herättää sosiaalityöntekijät pohtimaan sosiaalityön roolia osana palvelujärjestelmää. (Ks. Särkelä 2004, 36.) Sosiaalityöntekijät pyrkivät tukemaan asiakasta avoimesti erilaisissa paikallisissa neuvotteluissa ja asiakkaat antavat sosiaalityöntekijöille valtuudet, koska mieltävät sosiaalityöntekijät sosiaalisen asiantuntijoiksi. Sosiaalityön asiakas–sosiaali-

työntekijä-suhde on muodostumassa tunnustelevalaksi kumppanuudeksi paikallisessa toimintaympäristössä (ks. Glark 2006).

Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden määrittämässä ”Meidän mallissa” tai hyvässä työkäytännössä voi tunnistaa monia yhtäläisyyksiä sekä suomalaisiin että kansainvälisiin sosiaalityön sisältökeskusteluihin ja prosessimalleihin. Yhteistä ydintä on se, että sosiaalityö on tavoitteellinen prosessi ja että ymmärrys työn kohteesta määräytyy paikallisesti asiakkaan tarpeista ja yhteisesti luodusta tiedosta käsin. Sosiaalityön prosessin luova rakentaminen vaatii sosiaalityöntekijältä rautaista osaamista. Sosiaalityön kehitystä etsivät ovat sen toimintaympäristön muotoilemia, jossa he toimivat ja jota he kehittävät. Määrittävässä asemassa on paikallisuus, jota vasten päämäärää tulee voida tarkistaa. Näin sosiaalityön voisi ajatella olevan löytämässä metodisuuttaan, joka sisältää ajatuksen kontekstuaalisesta ammatillisuudesta, johon liittyy jatkuva kriittinen arviointi siitä, tukeeko toiminta sille asetettua päämäärää (ks. Eskola 1991; Pohjola 1993; Karvinen 1993; 1996; Juhila 2006; Fook 2002).

Kysymys siitä, lunastaako sosiaalityö ja sen tekijät haasteen tästä eettisesti kestävästä työprosessista, avaa velvoittavia näkökulmia myös tutkimuksen suuntaan yhtenä sosiaalityön tekijöistä. Sosiaalityön prosessin kehittäminen ja vaikuttavuuden arviointi antavat lupaavia ja monimuotoisia lähestymistapoja tutkijoiden, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhteistoiminnalle. Jotkut sosiaalityön tutkijat (Rajavaara 1992; Jokinen ym. 1995) ovat ottaneet työntekijät mukaan vuorovaikutustilanteiden analysoitiin ja tulkintaan. Toiset tutkijat ovat esittäneet, että asiakkaat voitaisiin ottaa mukaan asiakasprosessinsa tutkimiseen. (Koskinen 2003, 84–88; Kulmala 2003; Kuronen 2004, 225; Toikko 2006; 2008.) Käytäntötutkimukseen liittyy luontevasti asiakkaiden mukanaolo oman prosessinsa tutkimisessa ja analysoinnissa (ks. myös Laitinen ym. 2007, 52–58). Sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden ja tutkijoiden yhteiset prosessianalyysit voivat antaa uudenlaista lisäarvoa asiakkaiden osallisuudelle itseä koskevien palvelujen kehittämisessä. Osallistujien toimintakulttuureita ei ymmärretä erillisiksi, vaan ne sekoittuvat toisiinsa. Sosiaalityön tutkimukselle asiakkaan mukaanotto tutkimuksen analyysi- ja tulkintavaiheisiin merkitsee uudenlaista avoimuutta suhteessa tutkimuksen tekemisen salaperäiseen maailmaan.

Sosiaalityön prosessin mallinnuksen aikana sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistoiminnallinen neuvottelusuhde muodostui rungoksi, jonka varaan hyvä sosiaalityön prosessi nojaa. Sosiaalityön kohteeksi nousi toimiminen asiakkaan ja hänen sosiaalisen ympäristönsä välisessä häiriötilanteessa. Tämä havainto johti tarpeeseen laajentaa sosiaalityötä yksilötyötä laajempiin toimimisen ja tekemisen tapoihin. Mallinnuksen jatkuessa sosiaalityöntekijät alkoivat osittain toteuttaa kehittelemänsä mallin mukaista sosiaalityötä, jolla he oletettavasti pystyvät laajentamaan ammatillisen osaamisen ydintä, joka on ollut vaarassa muuttua byrokraattis-rationaaliseksi toimistotyöksi. Muutos ei ole helppo, mutta se lienee mahdollinen, sillä tutkimuksessani sosiaalityöllä on itsenäinen ammatillinen asema kunnallisessa organisaatiokulttuurissa. Sosiaalityön rooli yhteiskunnallisten palveluiden ketjussa on näin muuttumassa viimesijaisuuden korostamisesta aktiivisen toimijan ja vaikuttajan rooliin.

## Lähteet

- Adams, Robert 2002: *Developing Critical Practice in Social Work*. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne Malcolm: *Critical Practice in Social Work*. Palgrave. New York, 83–95.
- Aikio-Mustonen, Kati 2004: Lapsiko keskiössä huostaanoton ja sijaishuollon valmistelussa. Teoksessa Niskala, Asta (toim.): *Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus*. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu.
- Alasuutari, Pertti 1994: *Laadullinen tutkimus*. Vastapaino. Tampere.
- Anttila, Pirkko 2006: *Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen*. Hamina: Akatiimi.
- Arnkil, Erik 1990: *Sosiaalityö rajasysteemeissä*. Sosiaali- ja terveyshallitus. Helsinki.
- Arnkil, Erik 1991: Peilejä hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeestä. Sosiaali- ja terveyshallitus. Helsinki.
- Arnkil, Erik 1992: *Sosiaalityön rajasysteemit ja kehitysvyöhyke*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Arnkil, Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert 2001: *Palveluiden dialoginen kehittyminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin*. STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. raportteja 253. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko 2005: *Tuomariksi houkuteltu tiede*. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.): *Toinen tieto*. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi, 52–75.
- Bardy, Marjatta 2005: *Toinen tieto taiteen ja politiikan rajoilla*. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.): *Toinen tieto*. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi, 151–172.
- Barklett, Harriet M. 1958: *Working definition of practice*. *Social Work* 3(2), 5–8. <http://rsw.sagepub.com> [17.10.2006.]
- Barklett, Harriet M. 2003: *Working definition of practice*. *Research on Social Work Practice* 13(3), 267–270.
- Berger, Peter & Luckman, Thomas 1967: *The Social Construction of Reality*. Anchor Books. New York.
- Bidgood, Bruce & Halosko, Michael J. & Taylor, Laura E. 2003: *A New Working Definition of Social Work. A Turtle view*. *Research of Social Work*. 13(3), 400–408.
- Blumer, Herbert 1969: *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*. University California Press. Berkley. Los Angeles.

- Breakwell, Glynis M. & Rowett, Colin 1982: *Social Work: the Social Psychological Approach*. Van Nostrand Reinhold (UK) Co. Ltd. Cronwall.
- Carlsson, Bengt 2003: *Så blir det hjälp. Om hjälpprocesser i socielt arbete*. Intellecta DocuSys AB. Göteborg.
- Cavén, Outi 1999: *Sujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä*. Painosalama Oy. Helsinki.
- Compton, Beulah R. & Galaway, Burt 1989: *Social Work Processes*. Wadsworth Publishing Company. Belmont.
- Compton, Beulah R. & Galaway, Burt & Cournoyer Barry R. 2005: *Social Work Processes*. Seventh Edition. Thompson Learning Academic Resource Center. Belmont.
- Corden, John & Preston-Shoot 1988: *Contrack or Contrick? A Postscript*. *British Journal of Social Work*. 18 (2), 623–634.
- Dahler-Larsen, Peter 2005: *Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. menetelmä-käsikirja*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki.
- Egelund, Tine & Halskov, Therese 1984: *Praktis i sosialt arbedje. Vilkår och udviklingsmuligheder is social- og sundhedsforvaltninger*. Munksgaard. København.
- Engström, Yrjö 2004: *Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä*. *Vastapaino*. Tampere.
- Eräsaari, Leena 1995: *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. *Gaudeamus*. Tampere.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. *Vastapaino*. Tampere.
- Eskola, Marjatta 1991: *Metodisuus ja ohjautuminen sosiaalityössä*. *Teoksessa Sosiaalityö ja työnohjaus. Sosiaalityön vuosikirja 1991. Sosiaalityöntekijäin liitto ry. VAPK-Kustannus*. Helsinki, 54–75.
- Eskola, Marjatta 2003: *Aina voi tehdä toisin*. *Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. *PS-kustannus*. Juva, 108–127.
- Feit, Marvin D. 2003: *Toward a definition of Social Work Practice: Reframing the Dichotomy*. *Research on Social Work Practice*. 13(3), 357–365.
- Ferguson, Harry 2008: *The theory and practice of critical best practice on social work*. *Teoksessa: Jones, Karen & Cooper, Barry & Ferguson Harry (toim.): Best Practice in Social Work. Critical perspectives*. *Pgrave Macmillan*. China, 15–37.
- Filppa, Virpi 2002: *Kansalaisten tarpeista sosiaalialan erityisosaamiseen. Osamisen monimuotoisuutta jäsentämässä*. *Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvityksiä 2002:9*. *Edita Prima Oy*. Helsinki.

- Fiulander, Karin 2000: Kehittämistyö murroksessa. Acta Universitatis Tamperensis 777. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Fook, Jan 2000: Deconstructing and reconstructing professional expertise. Teoksessa Fawcett, Barbara & Featherstone, Bird & Fook, Jan & Rossiter, Amy. Practice and Research in Social work. Postmodern feminist perspectives. Routledge. London, 104–119.
- Fook, Jan & Ryan, M. & Hawkins, L. 2000: Professional Expertise: Practice, theory and education for working in uncertainty. London.
- Fook, Jan 2002: Social Work. Critical Theory and Practice. Sage. London.
- Foucault, Michel 2000a: Power. Essential works of Foucault 1954–1984. The New Press. New York. (Alkuteos: Defert, D. & Ewald, F. & Lagrange, J. [toim.]: Dits et écrits 1954–1984. Paris: Editions Gallimard, 1994.)
- Giddens, Anthony 1991: Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Later Modern Age. Polity Press. Padstow.
- Giddens, Anthony 1995: Elämää jälkitraditionaalissa yhteiskunnassa. Teoksessa Beck, Ulrich & Giddens, Anthony & Lash, Scott: Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio. Vastapaino. Tampere.
- Ginsberg, Leon H. (toim.) 2000: Social Work in Rural Communities. Third Edition. Aleksandria.
- Glark, Janet L. 2006: Listening for Maeninig: A Research-Based Model for Attending to Spirituality, Culture and Worldview in Social Practice. Critical Social Work. 7(1). <http://cronus.uwindsor.ca/units/socialwork/critical.nsf>. 14.02.2007.
- Glaser, Barney G. & Strauss, Anselm L. 1967: The Discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research. Aldine Gruyter. New York.
- Granfelt, Riitta 1993: Psykososiaalinen orientaatio. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Mathies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli: Monisärmäinen sosiaalityö. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä, 177–222.
- Granfelt, Riitta 1998: Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki.
- Habermas, Jürgen 1976: Legitimation Crisis. Heinemann Educational books.
- Habermas, Jürgen 1984: The theory of Communicative Action: Lifeworld and System. A Critique of Functionalist Reason. Beacon. Boston.
- Hacking, Ian 1986: “Making up people”. Teoksessa Heller, M. & Wellberry, Sosna & Wellberry, D. E.: Reconstructing Individualism. Stanford University Press. Stanford, CA3, 222–236.
- Haverinen Riitta 2005: Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna: Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia kustannus, 99–124.



- Healy, Karen 2000: *Social Work Practices contemporary Perspectives on Change*. Sage Publications. Bedfordshire.
- Heikkilä, Inkeri & Holma, Aulikki 1990: *Tieto ja elämä*. Kirjastopalvelu. Helsinki.
- Heinonen, Hanna 2007: ”Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä” – sosiaalityöntekijät tutkivaa ja arvioivaa työtettä paikantamassa. Helsingin yliopisto. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 16, 2007. Tutkimuksia ja selvityksiä 49. Helsinki.
- Heinonen, Jari 1984: *Sosiaalityö sosiaalivaltion mikrostruktuurin menetelmänä*. Sosiaalityön tehtävien ja käsitteen kriittistä tarkastelua suomalaisen aineiston valossa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia 70/ 1984. Tampere.
- Heinonen, Tuula & Spearman, Len 2001: *Social Work Practice. Problem Solving Beyond*. Irwin Publishing. Toronto.
- Heiskala, Risto 2000: *Toiminta, tapa ja rakenne*. Kohti konstruktionistista synteesiä. Vastapaino. Tampere.
- Hepworth, Dean H. & Larsen, Jo Ann 1990: *Direct Social work Practice. Theory and Skills*. Wadsworth. Publishing Company. Belmont.
- Hietamäki, Johanna 2005: *Eriyissosiaalityöntekijän palvelu maaseudun lastensuojelutyön tukena*. Arviointitutkimus. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.  
[http://thesis.jyu.fi/05/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-2005406.pdf](http://thesis.jyu.fi/05/URN_NBN_fi_jyu-2005406.pdf)
- Hietanen, Tiina 2006: *Systeemiäly ja valta*. Teoksessa Hämäläinen, Raimo P. & Saarinen, Esa (toim.): *Systeemiäly 2006*. Systeemianalyysin laboratorio. Tutkimusraportteja. B26. Helsinki, 203–212.
- Hill, C. E & Carter, J. A. & o Farrell, M. K. 1983: *A Case study of the Process and Outcome of Timelimit Counselling*. *Journal of Counselling Psychology* Vol. 30/1, 3–18.
- Hokkanen, Liisa & Kinnunen, Petri & Pohjola, Anneli & Urponen, Kyösti & Väärälä, Reijo 1993: *Sisukkuutta tyttöseni, sisukkuutta*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 17. Rovaniemi.
- Holmila, Marja. *Pienyhteisön tutkimisen eettiset ongelmat*. Laadullisen sosiaalityöntutkimuksen eettiset ongelmat. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki.
- Howe, David 1993: *On being a Client*. Sage Publications. London.
- Howe, David 1994: *Modernity, postmodernity and social work*. *British Journal of social work*, 24(5), 513–532.
- Hsu, Kai-Shyang 2006: *Information critical for Social Work Practitioners in The Decision making Process: An Empirical Study of Implicit Knowledge using Naturalistic Decision Making Perspective*. Ohio State University.

- Ohio. [http://www.ohiolink.edu/etd/send/pdf.cgi/Hsu%2C%20KaiShyang.pdf?acc\\_num=osu1150473379](http://www.ohiolink.edu/etd/send/pdf.cgi/Hsu%2C%20KaiShyang.pdf?acc_num=osu1150473379) [28.8.2007.]
- Hänninen, Sakari 2007: Mene sinne tule tänne. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Maria (toim.): Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus kirjapaino. Vaajakoski, 253–279.
- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) 2005: Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Ilmonen, Kaj & Jokinen, Kimmo 2002: Luottamus modernissa maailmassa. Koppijyvä Oy. Jyväskylä.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) 1995: Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat: konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 1993: Diskurssianalyysin aakokset. Vastapaino. Tampere.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 1999: Diskurssianalyysi liikkeesä. Vuorovaikutus, toimijuus ja kulttuuri empiirisen tutkimuksen haasteina. Vastapaino. Tampere.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): 2008 Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere.
- Jones, Karen & Spreadbury, Kate 2008: Best practice in adult protection safety, Choice and inclusion. Teoksessa Jones, Karen & Cooper, Barry & Ferguson Harry (toim.): Best Practice in Social Work. Critical perspectives. Pgrave Macmillan. China, 181–197.
- Jordan, Bill 1987: Counselling, Advocacy and Negotiation. *The British Journal of Social Work* 1987: 17(2), 135–146.
- Juhila, Kirsi 2000: Organisaatioiden dilemmat ja jännitteet. Teoksessa Auttamistyö keskusteluna. Tutkimus sosiaali- ja terveystyön arjesta. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus* (2)2004, 135–158. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Jyväskylä.
- Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja 2000: Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.): Auttamistyö keskusteluna – tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 35–64.
- Julkunen, Raija 2003: Hyvinvointistrategisen ajattelun muutos. Teoksessa Kinunen, Petri & Kostamo-Pääkkö, Kaisa (toim.): Alueelliset hyvinvointistra-

- tegiat. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja. Oulun kaupungin painatuskeskus. Oulu, 16–37.
- Kainulainen, Sakari & Rintala, Taina & Heikkilä, Matti 2001: Hyvinvoinnin alueellinen erilaistuminen 1990-luvun Suomessa. Kahtiajakautuva Suomi? -tutkimusprojektin julkaisu. Tutkimuksia 114, 2001. Stakes. Helsinki.
- Kallinen-Kräkin, Salme & Kärki, Jarmo 2004: Sosiaalityön luokitus – luonnos 2003. Väliraportti Sosiaalityön luokitus – projektista, asiakastyön luokitusluonnos ja ensimmäiset luokituksen testaustulokset. Stakes, Aiheita 4/2004.
- Kananoja, Aulikki 1997: Murros on mahdollisuus – sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 211/1997. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1997:8. Helsinki.
- Kananoja, Aulikki 2004: Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015. Teoksessa Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä artikkelikokoelma 2004. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2004:15. Helsinki, 35–64.
- Kananoja, Aulikki & Penttinmäki, Anne 1979: Yksilökohtainen sosiaalityö. teoria ja käytäntö. WSOY. Juva.
- Karimaa, Erkki 2004: Osaaminen on malleissa. Kunnan järjestelmien ja prosessien mallit. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Karjalainen, Jouko 2005: Sivutietoa. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.): Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi, 319–335.
- Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim.) 2005: Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Helsinki.
- Karjalainen, Vappu 1996: Verkoston lupaus. Tutkimus aikuisasiakkaan palveluverkoston rakentumisesta. Stakes tutkimuksia 68. Jyväskylä.
- Karvinen, Synnöve 1992: Mary Richmond, G.H. Mead ja sosiaalityön teoria. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus 1992, 60–74.
- Karvinen, Synnöve 1993: Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli: Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä, 17–51.
- Karvinen, Synnöve 1996: Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34. Kuopio.
- Karvinen, Synnöve 2000: Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja: Sosiaalityön tutkimus. SoPhi. Jyväskylä, 7–31.

- Karvinen, Synnöve & Meltti, Tero 2003: Muutosprosesseissa ristiriitaistuva sosiaalityö. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta: Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi. Jyväskylä, 31–53.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari 2007: Työnohjaus sosiaalityössä. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna 2003: Konstikas sosiaalityö. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä. Helsinki.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Tapola, Maria (toim.) 2005: Tieto nousee kentältä – sosiaalityötä käsitteellistämässä. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 2/2005 Helsingin kaupunki/Digipaino. Helsinki.
- Kaukonen, Olavi 2000: Päihdepalvelut jakauteuneessa hyvinvointivaltiossa. Stakes.Tutkimuksia 107. Helsinki.
- Kauppinen, Timo M. & Raivio, Helka 2007: Toimeentulotuen uusien asiakkaiden jojotilanne 2007. Stakesin työpapereita 21/2007. Vastapaino Oy. Helsinki.
- Kavakka, Mirka 2006: Luottamus sosiaalityössä. Tutkielma. Lapin yliopisto. Julkaisematon.
- Kempainen, Tarja 2006: Sosiaalityöntekijät 2015. Teoksessa Vuorensyrjä, Matti & Borgman, Merja & Kempainen, Tarja & Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli: Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Opetusministeriö, Euroopan sosiaalirahasto, sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto. Sosiaalityön julkaisusarja 4. Jyväskylän yliopisto. Tampereen yliopistopaino. Tampere, 230–284.
- Kempainen, Tarja & Koskinen, Simo & Pohjola, Anneli & Urponen, Kyösti 1998: Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B 28. Rovaniemi.
- Kinnunen, Petri 1991; Huomioita Kemijärven alueellisista, tuotannollisista ja sosiaalisista sidoksista. Teoksessa Hokkanen, Liisa (toim.): Palvelutilkuista yhteiseen työhön. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja 23. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kivipelto, Minna 1999: Työntekijäkeskeinen ja kontekstuaalinen sosiaalityön asiantuntijuus. Lisensiaattitutkimus. Tampereen yliopisto sosiaalityön laitos. Tampere.
- Kivipelto, Minna 2004: Sosiaalityön ammattilaisten yhteiskunnalliset orientaatiot ja työn kehittämisen haasteet. Janus 12/1/2004, 342–359.
- Kivipelto, Minna 2008: Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakesin työpapereita 17/2008. Valopaino Oy. Helsinki.

- Kokko, Riitta-Liisa 2003: Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Instituutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 72/2003. Yliopistopaino. Helsinki.
- Kokko, Seija 2004: Mielen terveystoimiston asiakkaiden ja työntekijöiden käsityksiä hyvästä mielen terveystyöstä. Arvototeoreettinen näkökulma mielen terveystyöhön. Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. Oulun yliopisto. Oulu.
- Koskinen, Anna-Kaisa 2007: "Vaihtoehtoinen tarina". Mitä on sosiaalinen muutostyö. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 14. Helsinki.
- Koskinen, Simo 1985: Tiede sosiaalihuollon palveluksessa. Teoksessa Kostiainen, Tuula (toim.): Kokonaisvaltainen sosiaalityö ja sosiaalityön kritiikki. (osa A) Tampereen yliopisto sosiaalipolitiikan laitos opetusmoniste 6/1985. Painamaton, 3–6.
- Kostamo, Kaisa 2004: Sosiaalityöhön paikallista näkyvyyttä. Teoksessa Niskala, Asta (toim.): Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu, 132–145.
- Kostamo, Kaisa 2007: Paikallisuuden merkitys ammattilaisten välisessä verkko-konsultaatiossa. Teoksessa Vesterinen, Kerttu (toim.): Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi.
- Kotiranta, Tuija 2008: Aktivoiminnan paradoksit. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Krippendorff, Klaus 2004: Content Analysis. An Introduction to its Methodology. Sage Publications, Thousand Oaks, California.
- Krist-Ashman, Karen K. & Hull, Jr. & Grafton, H. 2006: Understanding Generalist Practice. Fourth Edition. Thompson Brooks/Cole.
- Kröger, Teppo 1990: Sosiaalityö pienessä maalaiskunnassa. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Kröger, Teppo 2000: Paikallishistoria sosiaalipalvelujen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja: Sosiaalityön tutkimus. SoPhi. Jyväskylä.
- Kröger, Teppo 2004: Sosiaalipalvelujen tutkimus ja sosiaalityö. Janus vol. 12(2) 2004, 200–216.
- Kulmala, Anni & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni 2003: Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta: Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Sophi. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 125–148.
- Kuula, Arja 2001: Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Vas-tapaino. Tampere.
- Kuusela, Pekka 2005: Realistinen arviointi. Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Työturvallisuuskeskus. Raportteja 2/2005. Edita Prima Oy. Helsinki.

- Kuusela, Pekka 2005: Kunnallisesta yli kunnalliseen. Kuopion seudun lastensuojelu. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Kuusela, Pekka 2005: Realistinen toimintatutkimus. Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino 2006: Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus* vol. 13 (4), 452–460.
- Kvist, Hans Henry & Arhoma, Sami & Järvelin, Kimmo & Räikkönen, Jukka 1995: Asiakasprosessit. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999: Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11: 3–12.
- Lahtela, Lea 2004: Sosiaalityöntekijän jännitteinen työprosessi. Teoksessa Niskala, Asta (toim.): Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu, 58–74.
- Laitinen, Merja 2004: Häväistyt ruumiit, rikotut mielet. Tutkimus lapsina läheissuhteissa seksuaalisesti hyväksikäytettyjen naisten ja miesten elämästä. *Vastapaino*. Tampere.
- Laitinen, Merja ym. 2007: ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” – Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosessissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Rovaniemi.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2001: ”Ei tää niin syrjässä”. Tutkimus elämän mahdollisuuksista ja palveluista syrjäkylissä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B 37. Rovaniemi.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Katsottu [14.9.2008.]
- Lehto, Juhani 1991: Juoppojen professionaalinen auttaminen. Tutkimus lääkäreiden, sosiaalityöntekijöiden ja poliisien juoppouteen kohdistamasta työstä ja siihen kohdistuvien professionaalisuusodotusten vaikutuksesta. Sosiaali- ja terveystieteellinen tutkimus. Helsinki.
- Leiba, Tony & Weinstein, Jenny 2003: Who are Participants in the Collaborative Process and What makes Collaboration Succeed or Fail? Teoksessa Weinstein, Jenny & Whittington, Colin & Leiba, Tony *Collaboration in Social Work Practice*. Jessica Kingsley Publisher. London.
- Lindqvist, Raija 2005: Perussosiaalityö ja parisuhdeväkivalta. Eteläsvolaisten sosiaalityöntekijöiden haastattelututkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Linturi, Hannu 1994: Traditioiden risteyksessä, koulutuksen paradigmat. [http://www.internetix.ofw.fi/tutkimus/tulevaisuus/futu/kirjasto/tekstit/artikkelit/esseet/Traditioiden\\_risteyksessa.htm#\\_Toc395240944](http://www.internetix.ofw.fi/tutkimus/tulevaisuus/futu/kirjasto/tekstit/artikkelit/esseet/Traditioiden_risteyksessa.htm#_Toc395240944). [26.11.2007]
- Liukko, Eeva, Tapola, Sirpa & Yliruka, Laura 2004: Esitys aiheesta Ammatti-

- käytäntöjen kehittämisen prosesseja Heikki Waris -instituutissa. Sosiaalityön tutkimuksen päivät, Jyväskylä 12.2.2004. <http://www.hel.fi/waris>.
- Lloyd, Greg & Siobhan, Lloyd 1984: The Changing Context of Rural Social Work and Service Delivery. Social Work in Rural and Urban Areas. Research Highlights 9. University of Aberdeen department of Social Work. Aberdeen.
- Long, Andrew F. & Grayson, Lesley & Boaz, Anette 2006: Assessing The Quality of Knowledge in Social Care. Exploring the Potential of a Set of Generic Standards. British Journal of Social Work (2006) 36, 207–226.
- McLauchlin, B. P. 1981: Rural Deprivation. The Planner. 67(2) 1981, 31–33.
- Mcdonald, Catherine 2006: Challenging social work. The institutional Palgrave. macmillan. China
- McLauchlin, B. P. 1981: Rural Deprivation. The Planner. 67(2) 1981, 31–33.
- Mead, George H. 1934: Mind, self, and Society. From The Standpoint of a Social Behaviorist. University of Chicago press. Chicago.
- Meinert, Roland & Pardeck, John T. & Kreuger, Larry 2000: Social Work. Seeking Relevancy in the Twenty-First Century. The Haworth Press. New York.
- Metteri, Anna 1996: Arjen tieto ja sosiaalityö terveydenhuollon moniammatillisessa työryhmässä – tietojen yhteensovitus. Teoksessa Metteri, Anna (toim.): Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Edita. Helsinki, 143–157.
- Mezirov, Jack 1996: Uudistava oppiminen. Kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa. Painotalo Miktor. Helsinki.
- Miller, Gale 2003: Writers', Clients' Counsellors' and Readers', perspectives in Constructing Resistant Clients. Teoksessa Halla, Christopher & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja: Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Athenaeum Press. Gateshead.
- Milley, Karla Krogsrud & O'Melia, Michael & Brenda DuBois 2004: Generalist Social Work Practice. AN Empowering Approach. Pearson. United States of America.
- Moilanen, Liisa 1995: Ryhmäaastattelu työyhteisössä -tiedonkeruun ja vaikuttamisen väline. Työterveyslaitos. Painotalo Miktor. Helsinki 1995.
- Morén, Stefan & Larson, Håkan 1988: Organisationens mänskliga insida. Om det sociala arbets utvecklingsmöjligheter. Umeå Universitet. Umeå.
- Morris, Teresa 2006: Social Work Research methods. Four Alternative Paradigms. Sage Publications, Inc. Thousand Oaks.
- Mutka, Ulla 1998: Sosiaalityön neljäs käänne. Sophi. Jyväskylä.
- Myers, Greg & Machnaghten, Phil 1999: Teoksessa Barbour, Rosalinen S. & Kitzinger, Jenny: Developing Focus Group Research. Politics, Theory and Practice. Athenaeum press. Gateshead, 173–185.

- Mäki, Helmi 1966: Yksilökohtainen sosiaalityö. Sosiaalityöntekijöiden yksittäistapausten erittely. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Mäntysaari, Mikko 1991: Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana. Byrokraatiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa. Vastapaino. Tampere.
- Mäntysaari, Mikko 1998: Sosiaalityön vaikuttavuustutkimus. FinSOC News 1/1998. Stakes. Helsinki.
- Mäntysaari, Mikko 2004: Sosiaalityön identiteetin tulevaisuus. Teoksessa Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä -artikkelikokoelma 2004. Sosiaalili- ja terveysministeriön monisteita 2004:15. Helsinki, 125–130.
- Mäntysaari, Mikko & Haaki, Raili 2007: Suomalainen sosiaalityön väitöskirjatutkimus vuosina 1982–2006. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 4/2007, 357–366.
- Mönkkönen, Kaarina 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Niinikoski, Saara 2005: Yhdessä sanoiksi sosiaalityön vertaistuen ulottuvuuk- sia 2005. Teoksessa Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Tapola, Maria (toim): Tieto nousee kentältä – sosiaalityötä käsitteellistämässä. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 2/2005. Helsingin kaupunki/Digipaino. Hel- sinki, 46–64.
- Niiniluoto, Ilkka 1983: Tieteellinen päättely ja selittäminen. Otava. Keuruu.
- Niiniluoto, Ilkka 2001: Tieteiden ykseys. Tieteessä tapahtuu 2001/4.
- Nikander, Pirjo 2004: Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon haasteena. Vuorovaikutuksellinen näkökulma. Sosiaalilääketieteellinen aika- kauskirja 2003:40, 279–290.
- Nikunlassi, Yrjö 2007: Sosiaalihuollon sähköinen neuvonta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi.
- Niskala, Asta 2001: Kasvotusten. Palvelujen käyttäjien todellisuutta etsimässä. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto.
- Niskala, Asta (toim.) 2004: Sosiaalityön prosessien rakentuminen harvaanasu- tulla maaseudulla. Teoksessa Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu, 132–145.
- Noble, Carolyn 2004: Postmodern Thinking. Where is it Taking Social Work? *Journal of Social Work* 4(3), 289–304. <http://rsw.sagepub.com> [13.10.2006]
- Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka 1995: *The Knowledge-Creating Compa- ny. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press. New York.
- Nonaka, Ikujiro & Toyama, Ryoko & Byosière, Philippe 2003: *A Theory of*



- Organizational Knowledge Creation. Understanding the Dynamic Process of Creating Knowledge. Teoksessa Dierkes, M. & Berthoin, A., Antal & Child, J. & Nonaka, I. (toim.): Handbook of Organizational Learning and Knowledge. Oxford University Press. New York, 491–517.
- Nowotny, H. & Scott, Peter & Gibbons, Michael 2002: Re-thinking science. Knowledge and the public in age of uncertainty. Blackwell Publisher. Oxford.
- Paasio, Petteri 2005: Helsingin sosiaaliviraston strategia, arviointi ja tapauskohtaisen realistisen arvioinnin hankkeet. Teoksessa Julkunen, Ilse & Lindqvist, Tuija & Kainulainen, Sakari (toim.): Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki.
- Paasio, Petteri & Pelkola, Pirjo & Pesonen, Kalle (toim.) 2000: Aluesosiaalityön alkua Helsingissä. Sosiaalityön koulutusohjelman 17.9.1997–12.3.1999 loppuraportteja. Helsingin sosiaaliviraston julkaisusarja A2/2000. Helsinki.
- Parker, Stephen & Fook, Jan & Pease, Bob 1999: Empowerment: The modern social work concept par excellence. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan: Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspectives. KHL Printing. Singapore.
- Parton, Nigel & Marshall, Wendy 1998: Postmodernism and discourse approaches to social work. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcom: Social work. Themes, issues and critical debates. Macmillan D. London.
- Parton, Nigel & O’Byrne Patrick 2000: Constructive Social Work. Towards a New Practice. Palgrave. Norfolk.
- Payne, Malcolm 1996: What is Professional Social Work. Venture Press. Birmingham.
- Payne, Malcolm 1997: Modern Social Work Theory. Second edition. Macmillan Press. London.
- Payne, Malcolm 2002: Sosiaalityön rooli yhteiskunnassa. Talentia 13/2002.
- Payne, Malcolm 2006: What is professional social work. Second edition. The policy Press. London.
- Pawson, R. & Boaz, A. & Grayson, L. & Long, A. & Barnes, C. 2003: Types and Quality of Knowledge in Social Care. Social Care Institute for Excellence. London. <http://www.scie.org.uk/sciesproducts/knowledgereviews/knowledgereviewsand.summaries.htm>
- Peltomaa, Marjo 2005: Kuntoutumisvalmius kokonaisvaltaisen mielenterveyskuntoutuksen suunnittelun perustana. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnan julkaisuja, Sarja B. Rovaniemi.
- Pesonen, Kalle 2000: Sosiaalityön desmystifointi ja markkinoinnin menetelmät. Teoksessa Paasio, Petteri & Pelkola, Pirjo & Pesonen, Kalle (toim.): Alue-

- sosiaalityön alku Helsingissä. Helsingin sosiaaliviraston julkaisuja A 2/2000, 5–19.
- Pincus, Allen & Minahan, Anne 1973: *Social Work practice: Model and Method*. F. E. Peacock Publishers, Inc. U.S.A.
- Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. [www.sosiaalikallega.fi](http://www.sosiaalikallega.fi) [20.8.2008]
- Pohjola, Anneli 1993: Tiedontuotanto sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Mathies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli: *Monisärmäinen sosiaalityö*. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä, 55–85.
- Pohjola, Anneli 1993: Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Mathies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli: *Monisärmäinen sosiaalityö*. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Pohjola, Anneli 1994: Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänkulku toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. *Acta Universitatis Lapponiensis* 5. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Pohjola, Anneli 1998: Sosiaalityön yliopistollisen koulutuksen kehittäminen. Opetusministeriölle tehty selvitys. Opetusministeriö 27.2.1998. Helsinki.
- Pohjola, Anneli 1999: Työmarkkinavalmiuksien reunaehdot. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 29. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- Pohjola, Anneli 2002: Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.): *Pahan kosketus. Ihmisyys ja auttamistyön varjojen jäljillä*. PS-kustannus. Jyväskylä, 42–46.
- Pontinkari, Heli 2004: *Auttava kanssakäyminen. Substanttiivinen teoria kriittisesti sairaan potilaan läheisen ja hoitavan henkilön välisestä yhteistyöstä*. Acta Universitates Tampereensis 1013. Tampereen Yliopistopaino-Juvenes Print. Tampere.
- Putnam, Linda & Roloff, Michael 1992: *Communication Perspectives on Negotiation*. Teoksessa Putnam, Linda & Roloff, Michael (eds.): *Communication and Negotiation*. Sage Annual Reviews of Communication Research. Volume 20. Newbury Park: Sage, 1–20.
- Pösö, Tarja 2000: Sosiaalityön mahdollisuudet kriminaalihuoltotyössä Uusi Kriminaalihuolto 2/2000. <http://www.vhkk.fi/ukh/2021.htm> [25.10.2007.]
- Pötsönen, Raili & Pennanen, Pirjo 1998: Ryhmähaastattelu ja sen käyttömahdollisuudet terveystutkimuksessa. Teoksessa Pötsönen, R. & Välimaa, R. (toim.): *Ryhmähaastattelu laadullisen terveystutkimuksen menetelmänä*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopistopaino ja Er-paino Oy. Jyväskylä 1998, 1–18.
- Pötsönen, R. & Välimaa, R. 1998: Ryhmähaastatteluja nuorten ystävyysuhteista. Teoksessa Pötsönen, R. & Välimaa, R. (toim.): *Ryhmähaastattelu laa-*

- dullisen terveystutkimuksen menetelmänä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopistopaino ja Er-paino Oy. Jyväskylä 1998. 19–37.
- Raitakari, Suvii: 2006: Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa. Acta Universitas Tamperensis 1183. Tampere University Press. Tampere.
- Rajavaara, Marketta 1992: Tavallisesta perheestä tapaukseksi. Sosiaalitoimiston asiakastyö arvioinnin kohteena. Helsingin yliopisto. Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Rantala, Irma 2003: Terapiatanssi. Teoksessa Kuusela, Pekka & Saastamoinen, Mikko: Ruumis, minä ja yhteisö. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 21. Kuopio.
- Rantalaaho, Ulla-Maija 2004: Ongelmanratkaisuprosessi – Eräs lähestymistapa sosiaalityön käytäntöihin. Teoksessa Niskala, Asta (toim.): Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu, 20–33.
- Rantalaaho, Ulla-Maija 2005: Sosiaalityössä tarvittava osaaminen. Valmistelupaperi. Sosiaalialan käytännön harjoittelun kehittämistä suunnittelevan työryhmän käyttöön (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Opetusministeriö), Painamaton.
- Rantanen, Teemu & Toikko, Timo 2006: Käytäntötutkimuksesta kansalaisyhteiskuntaan. Janus vol. 14 (4) 2006, 403–410
- Rauhala, Lauri 1983: Ihmiskäsitys ihmistyössä. Gummerus Oy. Jyväskylä.
- Rauhala, Lauri 1993: Eksistentiaalinen fenomenologia hermeneuttisen tieteenfilosofian menetelmänä. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Rauhala, Lauri 2005: Hermeneuttisen tieteenfilosofian analyysija ja sovelluksia. Yliopistopaino. Helsinki.
- Raunio, Kyösti 1998: Sosiaalipolitiikan lähtökohdat. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Raunio, Kyösti 2004: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Raunio, Kyösti 2006: Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Richmond, Mary E. 1917: Social Diagnosis. The Free press. New York.
- Ritala-Koskinen, Aino 2003: Onnistumisia lastensuojelussa. Painamaton käsikirjoitus.
- Rojek, Chris ym. 1987: "Contract or Contrack". British Journal of Social Work 12 (2), 199–211.
- Rojek, Chris ym. 1988: Contract or Contrack Revisited. Comments on the reply by Corden and Preston –Shoot. British Journal of Social Work 18 (2), 611–622.
- Rojek, Chris & Peacock, Geraldine & Collins, Stewart 1988: Social Work and Received Ideas. Billing & Sons. Ltd. Worcester.

- Rose, Stephen M. 2003: Sosiaalityön missio. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli: Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. PS-kustannus. Juva, 193–205.
- Rostila, Ilmari 1986: Palautetietoa Pohjois-Hervannan alueellisen sosiaalitoimiston asiakkaiden kokemuksista ja odotuksista. Sosiaalityön vuosikirja. Sosiaalityöntekijäin liitto ry. Paino Polar Oy.
- Rostila, Ilmari 1987: Yhteiskunnan totaliteetti ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde. Alustava teoreettinen ja empiirinen yritys tarkastella kunnallisten sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhdetta totalitettisuuntautuneesti. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos tutkimuksia 85/1987. Tampere.
- Rostila, Ilmari 1993: Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän ja asiakkaan identiteetit kohtaamisen alussa. *Janus* 1993 (4), 31–48.
- Rostila, Ilmari 1997: Keskustelu Sosiaaliluukulla. *Acta Universitatis Tamperensis* 547. Tampere.
- Rostila, Ilmari 2001: Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. SoPhi. Jyväskylä.
- Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko 1997b: Tapauskohtainen arviointi sosiaalityössä – menetelmän rajat ja mahdollisuudet. *Janus* 5 (4), 398–415.
- Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 1999: Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja välineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. LASSO-julkaisu. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Saarnio, Pekka 1992. Noviisista ekspertiksi. Näkökulma sosiaalityön taitojen yksilölliseen kehittämiseen. Teoksessa Pekka Saarnio (toim.): Yksilökohtaisen sosiaalityön perusteita. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia. Sarja C, nro 3. Tampere, 115–129.
- Sallee, Alvin L. 2003: A Generalist working Definition of Social Work. A Response to Barlett. *Research on Social Work Practice*. 13(3), 349–356. <http://rsw.sagepub.com> [17.10.2006.]
- Saltman, Joan & Cumbert, Joanne & Allen-Kelly, Kandie & Zubrzycki, Joanna 2001: Rural social work practice in United States and Australia. A comparison. *International Social work* 47(4): 515–531. <http://rsw.sagepub.com> [17.10.2006.]
- Satka, Mirja 1993: Hyvinvointivaltiosn sosiaalityöstä kansalaisten sosiaalityöksi. teoksessa Karvonen, Synnöve (toim.): Sosiaalityön eettiset jäännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Sosiaalityöntekijöiden liitto. Helsinki, 50–62.
- Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne 2005: Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna: Sosiaalityön käytäntötutkimus. *Palmenia* kustannus, 9–23.

- Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta 2003: Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta: Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi. Jyväskylä.
- Schön, David 1983: *The Reflective Practitioner*. Temple Smith. London
- Schön, David 1987: *Educating the Reflective Practitioner*. Jossey-Bass. San Francisco.
- Seppänen-Järvelä, Riitta 1999: Luottamus prosessiin. Kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, väitöskirja. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 104. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Shotter, J. & Gergen, K. J. 1994: *Social Construction: Knowledge, Self, Others and Continuing the Conversation*. In Deetz, S. A. (ed.): *Communication Yearbook 17*, 3–33. Thousands Oaks. Sage.
- Silvasti, Tiina 2005: Ken on luovuttava tuleeko myös luovuttaa? Teoksessa: Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.): *Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi, 222–258.
- Sipilä, Jorma 1989: *Sosiaalityön jäljillä*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Siporin, Max 1975: *Introduction to Social Work Practice*. Macmillan Publishing CO., Inc. New York.
- Sosiaalialan kehittämishanke 2003. Toimeenpanosuunnitelma 2003. Monisteita 2003: 20. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaalityön sanasto <http://sty.stakes.fi> [30.11.07]
- Storbacka, Kaj & Lehtinen, Jorma 1998: *Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla*. WSOY. Juva.
- Storbacka, Kaj & Blomqvist, Johan & Haeger, Tomas 1999: *Asiakkuuden arvon lähteillä*. WSOY. Juva.
- Strauss, Anselm 1978: *Negotiations. Varieties, contexts, processes and social order*. Jossey-Bass Publishers. San Francisco.
- Sulkunen, Pekka 1990: *Ryhmähaastattelujen analyysi*. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.): *Kvalitatiivisen analyysin aineisto ja tulkinta*. Guadeamus. Painokaari Oy. Helsinki.
- Swedner, Harald 1983: *Socialt arbete. En tankeram*. LiberFörlag. Lund.
- Särkelä, Antti 1993: *Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina*. Helsingin yliopiston laiden tutkimus- ja koulutuskeskus. Täydennyskoulutusjulkaisuja 7. Hakapaino oy. Helsinki.
- Särkelä, Antti 2001: *Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Vastapaino. Tampere.

- Särkelä, Antti 2004: Sosiaalityö yhtenä välttämättömänä työnä yhteiskunnallisessa työnjaossa. Teoksessa Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä -artikkelikokelma 2004. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen monistetta 2004:15. Helsinki.
- Tallavaara, Marja-Sisko 2004: Paikallisuus lastensuojelun työprosessissa. Teoksessa Niskala, Asta (toim.): Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu, 75–99.
- Tesch, Renata 1990: Qualitative research. Analysis Types and Software tools. Burgess Science Press. Basingstoke.
- Tiuraniemi, Juhani 1994: Reflektiivinen ammattikäytäntö. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja A:25. Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.
- Tiuraniemi, Juhani 2002: Reflektiivisyys asiantuntijan työssä. Teoksessa Niemi, P. & Keskinen, E.: Taitavan toiminnan psykologia. Turun yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja, Turku.
- Toikko, Timo 2001: Sosiaalityön amerikkalainen oppi. Yhdysvaltalaisen caseworkin kehitys ja sen yhteys suomalaisen tapauskohtaiseen sosiaalityöhön. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 1. Seinäjoki.
- Toikko, Timo 2006: Asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2006, 13–22.
- Tuusa, Matti 2005: Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktiivinti- ja työllistämispalveluissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Urponen, Kyösti 1991: Kehittyneet hyvinvointipalvelut -projektin opetus- ja oppimisteoreettiset lähtökohdat ja kehitysvaiheet. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Kinnunen, Petri & Pohjola, Anneli & Urponen, Kyösti & Väärälä, Reijo: Palvelutilkuista yhteiseen työhön. Hyvinvointipalveluprojektin osaraportti 1. Täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja 32. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 95–108.
- Urponen, Kyösti 1994: Huoltoyhteiskunnasta hyvinvointivaltioon. Teoksessa Jaakola, Jouko & Pulma, Panu & Satka, Mirja & Urponen, Kyösti: Armeilaisuus, yhteisöapu, Sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaalisen turvan historia. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki, 163–252.
- Valokivi, Heli 2002: Toimiva asiakkuus – Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaali ja sosiaalityö. Sophi. Jyväskylä, 164–187.
- Vanhala, Anni 2000: Ongelmapuhe ja voimavarapuhe asiakkuuden määrittymisessä. Teoksessa Auttamistyö keskusteluna. Tutkimus sosiaali- ja terveystieteiden arjesta. Vastapaino. Tampere, 245–264.
- Vanhala, Anni 2005: Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten asuntolasta. Acta Universitatis Tamperensis 1075. Tampere University Press. Tampere.

- Vesterinen, Kerttu (toim.) 2007: Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaali-alan osaamiskeskus. Rovaniemi.
- Virtanen, Petri 1994: Homo Civilis? Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön habituksesta. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja E, osa 108. Painosalama Oy. Turku.
- Virtanen, Petri & Wennberg, Mikko 2005: Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Edita. Helsinki.
- Vornanen, Riitta 1995: Organisaatioiden välisen yhteistyön tutkiminen. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 24. Kuopio.
- Välimaa, Outi 2008: Kunnallisen aikuisosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 175–195.
- Väyrynen, Sanna 2007: Usvametsän neidot. Tutkimus nuorten naisten elämästä huumekuvioissa. Acta Universitatis Lapponiensis 118. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Walls, Georg 1985: Yhteiskunnallisten olojen tuntemus teorian ja käytännön elävän yhdistämisen muotona. Teoksessa Kostiainen, Tuula (toim.): Kokonaisvaltainen sosiaalityö ja sosiaalityön kritiikki. (osa A) Tampereen yliopisto sosiaalipolitiikan laitos opetusmoniste 6/1985. Painamaton, 7–19.
- Weber, Robert P. 1990: Basic Content Analysis. Second Edition. Series/Number 07–049. SAGE Publications, Newbury Park. California.
- Weinstein, Jenny & Whittington, Colin & Leiba, Tony 2003: Collaboration in Social Work Practice. Jessica Kinsley Publisher. London.
- Witkin, Stanley 2003: Päämääränä hyvän tekeminen. Pohdintoja ihmisoikeuksista ja etiikasta sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2003: Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. PS-kustannus. Juva, 237–253.
- Whittington, Colin 2003: Collaborative and Partnership in Context. teoksessa: Weinstein, Jenny & Whittington, Colin & Leiba, Tony: Collaboration in Social Work Practice. Jessica Kinsley Publisher. London, 13–38.