

# ASIAKASSUHDE SOSIONOMIN TYÖSSÄ

Soile Mäkelä

ASIAKASSUHDE

SOSIONOMIN TYÖSSÄ

Soile Mäkelä

Opinnäytetyö, kevät 2014

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Itä, Pieksämäki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (ylempi AMK)

Päihteet ja syrjäytyminen

## TIIVISTELMÄ

Soile Mäkelä. Asiakassuhde sosionomin työssä., Diak, Itä, Pieksämäki, kevät 2014, 174 s. 2 liitettä.

Diakonia – ammattikorkeakoulu, Diak Itä Pieksämäki Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, päihteet ja syrjäytyminen, sosionomi (YAMK).

Opinnäytetyö on laadullinen ja käytäntölähtöinen tapaustutkimus. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää millaisista asiakassuhteen elementeistä sosiaaliohjaus koostuu ja miten sosiaalityön elementit näkyvät sosionomin työssä. Tavoitteena oli myös etsiä ilmauksia, joilla ammattilaiset kuvaavat työnsä haasteita ja kehittämistarpeita. Haasteet ja kehittämistarpeet rajattiin koskemaan asiakastyötä, yhteistyöverkostoa ja työyhteisöä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli se, että sosionomit itse voisivat kuvailla työtään ja kokemuksiaan. Opinnäytetyön aineistona olivat neljän sosionomin puolistrukturoidut teemahaastattelut. Työn viitekehystenä toimivat sosiaalityön keskeiset elementit ja metodina aineistolähtöinen teemoittelu sekä teoriaohjaava sisällön analyysi.

Tutkimuksen tuloksena sosiaaliohjauksen elementeiksi muodostuivat suunnitelmallisuus, henkinen tukeminen, osallisuuden ja valtaistumisen edistäminen, ammatillinen vaikuttamistyö, järjestelmäkeskeinen työ ja ammatillinen vuorovaikutus. Jokainen elementti sisälsi aineksia myös muista elementeistä. Sosiaaliohjauksesta aiemmin kirjoitettua tietoa verrattiin tutkimuksen tuloksena syntyneisiin sosiaaliohjauksen elementteihin. Sosiaaliohjauksen elementeistä etsittiin myös sosiaalityön teorian kanssa yhteneviä tekijöitä. Johtopäätös on, että asiakassuhteen elementit sosiaalityön teoriassa muodostuivat sisällöltään erilaisista käsitteistä ja niiden painotuksista kuin sosiaaliohjauksen elementit.

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää sosiaaliohjauksen osalta sosiaalityön tehtävärakenteita uudistettaessa, mutta myös erilaisissa organisaatioissa, joissa sosionomit työskentelevät. Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisi tutkia samantyyppisissä organisaatioissa eri tavoin toteutetun sosiaaliohjauksen asiakasprosessin vaikuttavuutta.

Asiasanat: sosiaalityö, sosiaaliohjaajat, sosionomit, sosiaalityöntekijät, palveluohjaus, asiakassuhde.

## ABSTRACT

Soile Mäkelä. The clienthood in the work of Bachelor of Social Services. 174 p., 2 appendices. Language: Finnish. Pieksämäki, Spring 2014.

Diaconia University of Applied Sciences, Degree Programme in Social Services, Intoxicants and Social Exclusion. Degree: Master of Social Services.

This study is qualitative and practical case research. Aim of the study was to find out what kind of elements the clienthood within social counselling consists of and how the vital elements of social work were seen in the work of a Bachelor of Social Services. Another aim was also to find out the expressions how the Bachelors of Social Services describe challenges and needs for development in their work. The challenges and the needs for developing were restricted to the work with clients, to co-operation with network and to the work community.

The purpose of this thesis was that Bachelors of Social Services themselves could describe their work and experiences. The material of this study consisted of half structured theme interviews with four Bachelors of Social Services. In this study the vital elements of the social work formed the theoretical framework of the material analysis and the method of the study was thematising and theory guidance analysis.

The result of this study formed the elements of social counselling which were the methodicalness, mental support, promotion of a client to become a participant and empowerment, effective work, systemorganized work and professional interaction. The elements turned out to be mutually connected with each other. The earlier knowledge about social counselling was compared to the elements of social counselling of this study. The similar factors were searched for between the elements of social counselling and the social work theory. The conclusion is that the elements of the clienthood in social work theory formed out from different concepts and their emphasis than the elements of clienthood in social counselling.

The results or in other words the elements of social counselling can be used in renewing structures of social work, but also in different kind of organizations where Bachelors of Social Services work. The interesting subject of another study would be to examine the influence of the different clienthood process in similar organizations.

Key words: social work, social counselling, service counselling, the bachelor of social services, the bachelor of social science, clienthood.

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	8
2 SOSIONOMIN TYÖ AMMATTINA .....	10
2.1 Sosiaalisen kaksi ulottuvuutta .....	10
2.2 Sosiaaliohjauksen teoriaperusta .....	14
2.2.1 Sosiaaliohjaus käsitteenä .....	17
2.2.2 Palveluohjaus käsitteenä .....	19
2.3 Sosionomin kelpoisuusvaatimukset ja kompetenssit .....	21
2.4 Ohjauksen interventiot ja ohjaajan ominaisuudet .....	22
2.5 AMK- tutkinnot työmarkkinoilla .....	26
2.6 Sosiaalialan ja työelämän kehittyminen .....	30
3 ASiantuntijuus JA ASIAKASSUHDE SOSIONOMIN TYÖSSÄ .....	38
3.1 Asiantuntijuus sosiaaliohjauksessa .....	38
3.2 Asiantuntijuus sosiaalialan rajapinnoilla .....	43
3.3 Asiakkaan kohtaaminen tarkastelussa .....	45
3.4 Tehtävärakennesuositus ja sosiaalialan kehittäminen .....	47
3.5 Osaamisen kohdistuminen tulevaisuudessa .....	49
4 SOSIAALITYÖN ASIAKASSUHTEEN ELEMENTIT .....	53
4.1 Sosiaalityö käsitteenä .....	53
4.1.1 Yhteinen kohtaaminen, kokemukset ja kieli .....	58
4.1.2 Palvelutyö ja Byrokratiatyö .....	61
4.1.3 Psykososiaalinen työ .....	63
4.1.3 Liittämis- ja kontrollisuhde .....	64
4.1.4 Kumppanuussuhde ja huolenpitosuhde .....	66
4.1.5 Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde .....	81
5 KYSYMYKSENASETTELU JA METODISET RATKAISUT .....	89
5.1 Tutkimuskysymykset ja aineiston kerääminen .....	89

5.1	Käytäntölähtöinen tapaustutkimus .....	91
5.2	Aineiston analyysi .....	93
6	SOSIAALIOHJAUKSEN ASIAKASTYÖN ELEMENTIT .....	100
6.1	Suunnitelmallisuus .....	100
6.2	Henkinen tukeminen .....	110
6.3	Osallisuuden ja valtaistumisen edistäminen .....	118
6.4	Ammatillinen vuorovaikutus .....	122
6.5	Ammatillinen vaikuttaminen .....	131
6.6	Järjestelmäkeskeinen työ.....	135
6.7	Haasteet, kehittäminen ja yhteiskunnan muutokset .....	138
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	149
7.1	Sosiaaliohjauksen asiakastyön elementit.....	149
7.2	Yhdistävät asiakassuhteen elementit.....	152
8	OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	157
	LÄHTEET .....	161
	LIITTEET.....	169
	LIITE 1. Kompetenssit Sosionomi (ylempi AMK) .....	169
	LIITE 2. Haastatteluteemat ja kysymykset.....	170
	TAULUKOT JA KUVIOT .....	174
	TAULUKKO 1. Ohjauksen interventiotavat.....	23
	TAULUKKO 2. Ohjaajan ominaisuudet ja osaaminen .....	25
	TAULUKKO 3. Aineiston abstrahoinnin ensimmäinen vaihe. ....	96
	TAULUKKO 4. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana suunnitel- mallisuus).....	104
	TAULUKKO 5. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana henkinen tukeminen).....	113
	TAULUKKO 6. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana osallisuus- den ja valtaistumisen edistäminen). ....	121

TAULUKKO 7. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana ammatilinen vuorovaikutus).....	123
TAULUKKO 8. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana ammatilinen vaikuttaminen).....	133
TAULUKKO 9. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana järjestelmäkeskeinen työ). ....	137
TAULUKKO 10. Sosiaalityön suhteet vertailussa. ....	140
KUVIO 1. Sosiaaliohjauksen prosessi .....	37

## 1 JOHDANTO

Yksittäiselle asiakkaalle tai perheelle sosiaalialan ammattilaisen kohtaaminen on aina jollain tavalla merkityksellistä, oli asiominen tai kohtaaminen sitten asiakkaalle vapaaehtoista tai vastentahtoista. Kohtaamisen tulisi olla aina merkityksellistä myös itseään kunnioittavalle ammattilaiselle. Sen vuoksi ei ole yhädentekevää kuinka kohtaaminen tapahtuu ja millaista sosiaaliohjaus asiakassuhteessa on sekä millaiseksi asiakassuhde muodostuu. Opinnäytetyön aihetta pohtiessani minua kiinnosti se, millaisia merkityksiä muut sosionomit antaisivat työlleen ja miten he työtään kuvaisivat. Asiakkaan tulee olla aina sosiaalityön keskiössä ja siksi oli luonteva ajatus pohtia sosionomin työtä asiakassuhteen kautta.

Tämän opinnäytetyön kautta minulla oli myös mahdollisuus tutustua yleisemminkin monimutkaiseen ja ristiriitaiseen sosiaalityön maailmaan ja oppia ymmärtämään sitä paremmin. Oman ymmärryksen lisääntyminen mahdollistaa asioiden selvittämistä myös asiakkaalle. Nykypäivänä jatkuvan oppimisen ja kehittymisen vaateen puristuksessa on ammattilaisen jatko- ja täydennysopinnojen ohella myös muistettava etsiä syvyyden ulottuvuuksia omasta työstä ja omaan työhön. Reflektoinnin kautta saadut uudet näkökulmat lisäävät myös työssä jaksamista.

Sosionomin ammatti yhdistää sosiaaliohjaajia ja laki on maamme kaikissa kunnissa koosta riippumatta sama. Sosiaaliohjaus voi muodostua olosuhteiden pakosta kuitenkin varsin erilaiseksi erilaisissa organisaatioissa ja erilaisissa konteksteissa. Erot reunaehdoissa voidaan jakaa eroihin työn edellytyksissä ja itsenäisyydessä, erilaiseen valtaan ja vastuuseen sekä myös asiakkaiden erilaisista asuinympäristöistä johtuviin eroihin. Sosiaalialan tehtävärakennesuosituksella on kuitenkin tavoitteena, että asiakasprosessi rakentuisi siten, että sillä on vaikuttavuutta. Tämä tarkoittaa myös sitä, että kaikkien sosiaalialan ammattilaisten ammattitaito tulisi hyödyntää mahdollisimman hyvin. (Ahvenus, 2012, 296.)

Sosionomit ovat vielä uusi ammattikunta, jonka osaaminen ja ammattitaito eivät ole kovin hyvin yleisesti tunnettuja. Tämän vuoksi on tärkeää tutkia sosionomien työtä ja antaa nimenomaisesti heidän itse kertoa siitä. Työni tavoitteena oli etsiä vastausta siihen, millaisista elementeistä sosiaaliohjaus koostuu ja miten sosiaaliryhmän elementit näkyvät sosionomin työssä. Tavoitteena oli myös etsiä ilmauksia, joilla ammattilaiset kuvaavat työnsä haasteita ja kehittämistarpeita sosionomin työssä. Haasteet ja kehittämistarpeet rajasin koskemaan asiakastyötä, työyhteisöä ja yhteistyöverkostoa. Oma toiveeni on, että sosionomien työtehtävistä muodostuisi itsenäisiä ja selkeitä kokonaisuuksia, joissa tarvittava koulutus ja osaaminen yhdistyisivät tehtävien vaativuuteen. Tämän myötä sosionomien ammatti-identiteetti vahvistuu ja syvenee ja osaaminen palvelee myös parhaalla mahdollisella tavalla koko työyhteisöä sekä työn vaikuttavuus uskoakseni myös parantuu.

## 2 SOSIONOMIN TYÖ AMMATTINA

### 2.1 Sosiaalisen kaksi ulottuvuutta

Kysymys sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön vastuunjaosta on Niemelän (2010) mukaan edelleen ajankohtainen. Suomessa asiaan liittyy kysymys siitä, voiko sosiaalityö olla itsenäinen, sosiaalipolitiikasta erillinen oppiaine. Kysymystä ei ole pohdittu toisinpäin. Sosiaalityöllä on erilliset, opilliset juurensa filantropiassa, kristillisessä armeliaisuudessa, hyväntekeväisyydessä ja vapaaehtoisessa huoltotoiminnassa ja vihdoin virallisessa vaivais- ja köyhäinhoidossa kuntalaitoksen syntyessä 1800-luvun Suomessa. Sosiaalipolitiikassa juuret ovat toisaalla, teollistumisessa ja työläisten asemaa ja etuja koskevassa politiikassa. Niillä molemmilla on kuitenkin yhteinen tavoite edistää väestön hyvinvoinnin laatua ja määrää sekä sen sosiaalisesti oikeudenmukaista jakautumista ja kohdentumista yhteiskunnassa. Kysymystä tarkastellaan hahmottelemalla sosiaalialan toiminnan ja sosiaalitieteiden kokonaisuutta, joihin sosiaalipolitiikka ja sosiaalityö kuuluvat ja joissa niiden välinen vastuun- ja työnjako ilmenee. (Niemelä 2010, 61–62.)

Niemelän tutkimuksessa nostetaan esille sosiaalisen käsitteen intentionaalisuus, eli luonteen merkitys. Asia ymmärretään tässä rajattuna tarkasteluna koskien intentionaalista solidaarista politiikkaa ja ammatillista toimintaa. Tuolloin tarkastellaan etujen jakamisen sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja toimintaa heikoimmassa asemassa olevien auttamiseen tähtäävänä sosiaalisena politiikkana tai sosiaalisena työnä eli sosiaalipolitiikkaa ja sosiaalityötä solidaarisena toimintana. Sosiaalisen kahta eri ulottuvuutta myös jäsennetään ja analysoidaan, joista ensimmäinen liittyy kohteen tutkimukseen ja siitä saatavaan tietoon (perusyhteiskuntatieteet). Toinen ulottuvuus liittyy sosiaalitieteiden toiminnan tutkimukseen, jossa kohdeilmionä ovat yhteiskunnan ja kansalaisten hyvinvointi, hyvinvoinnin vajeet, sosiaaliset ongelmat sekä hyvinvointiresurssien oikeudenmukainen ja reilu jakautuminen. Näistä toimintaa koskevista tieteistä käytetään usein käsitettä soveltavat yhteiskunta – tai sosiaalitieteet. Näitä kahta ulottuvuutta tarkastellaan kolmen eri tason, makro-, meso- ja mikrotason kautta. Tällä

pyritään samalla jäsentämään perusteita sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön vastuunjaon tarkastelulle. (Niemelä 2010, 62–63.)

Kaikkien näiden soveltavien tieteiden intentioissa on kyse pyrkimyksestä hyvään ja jonkin pahan tai puutteen minimoimiseen. Pelkistetyksi makrotasolla perusyhteiskuntatieteissä tarkastelun kohteena ovat yhteiskunnan rakenteet, kuten väestö-, elinkeino-, poliittinen, koulutus- ja ammattirakenne. Meso- eli yhteisötasolla tarkastellaan esimerkiksi kaupunkeja ja kyliä (kaupunkisosiologia) ja ihmisen vuorovaikutusta (sosiaalipsykologia). Olennaista on, että sosiologialta ei vaadita toiminnallisia suosituksia tutkimuksen perusteella vaikka tarkastelut voivat toisinaan niihin johtaakin. Soveltavilta sosiaalitieteiltä sen sijaan odotetaan tutkimusta, joka palvelee käytäntöä ja siinä esiintyvien ongelmien ratkaisua. Jälleen pelkistäen kyse on sosiaalipolitiikasta, jonka tavoitteena on alettu korostaa kulutuksen tasaamista, jolloin on kyse talouspoliittisesta, eli tuotannon ylläpitämistä painottavasta perustelusta. (Niemelä 2010, 63–65.)

Vastuunjaossa sosiaalipolitiikkaa toteutetaan makrotasolla politiikan ja hallinnon välinein, eli laatimalla lakeja ja toimeenpanemalla sosiaalihallinnon avulla niiden toteutus, esimerkiksi sosiaaliturvan osalta. Mesotasolla kuntia velvoittavat kuntalaki ja sosiaalialan lait, joiden mukaan hyvinvointipalvelut on kunnassa järjestettävä. Kuntatasolla tämä tarkoittaa sosiaalihuoltoa, eli neutraalimmin sosiaalipalveluja, sosiaalihallintoa ja sen puitteissa tapahtuvaa toimeenpanoa sosiaalivirastossa. Sosiaalista toimintaa toteutetaan viranomaistoimintana lakiin perustuen sekä juridishallinnollisena huoltotoimintana. Tutkimus kohdistuu niihin ongelmiin, joiden vuoksi sosiaalihuoltoa tarvitaan ja niihin toimenpiteisiin, joilla muutosta pyritään saamaan aikaan. (Niemelä 2010, 63–65.)

Mikrotasolla soveltavien tieteiden intentiossa on kyse asiakastyön tasosta, sosiaalityöstä, jossa on kyse ihmisen jokapäiväisen elämän alueella ilmenevien ongelmien ratkaisutyöstä. Usein sosiaalityötä jäsennetään tavoitteellisena ongelmanratkaisutyönä, jossa on kyse asiakkaan elämässä ilmenevän ongelmatapauksen ratkaisemisesta yhdessä hänen kanssaan. Puuttuminen sosiaalityössä merkitsee samaa kuin sosiaaliset uudistukset sosiaalipolitiikassa. Puuttumisen ohella kuntouttava ja ennaltaehkäisevä toiminta kuuluvat vahvasti sosi-

aalityöhön. Työ perustuu yhä enenevässä määrin teorioiden ja menetelmien käyttämiselle ammatillisessa toiminnassa. Tämä edellyttää ammattikunnan tiedon, taidon ja etiikan yhteensovittamista koulutuksen antaman ammattitaidon perusteella. Sosiaalityössä tulee soveltaa tarkoituksenmukaisia työskentelymetodeja, joilla asiakasta tuetaan sosiaalisessa hädässä. (Niemelä 2010, 66.)

Kussakin soveltavassa sosiaalitieteessä on keinoja ja menetelmiä koskevien kysymysten lisäksi olennaista selvittää, mistä on kysymys kun puhutaan sosiaalitieteistä, niiden käsityksistä hyvästä ja pahasta sekä jakautumisesta ja kohdentumisesta, eli siitä, mikä on niiden ontologinen kysymys. Soveltavien tieteidен lähtökohtina on ensinnäkin se, missä tilassa ovat asiakkaiden ja väestön hyvinvointi ja sen vajeet, eli miten sosiaaliset ongelmat ilmenevät. Tutkimus kohdistuu näihin makro-, meso- tai mikrotasolla. Ilmiötason tieto on lähtökohta kaikelle tarkastelulle. Toiseksi tutkimuksella haetaan vastauksia hyvinvointivaiteiden ja sosiaalisten ongelmien valtiotason, yhteisötason sekä yksilötason syihin, jolloin tehtävänä on analysoida, mitkä syyt johtavat kyseessä oleviin ongelmiin. Perinteisten riskien, kuten työttömyyden riskin ohelle ovat jäsentyneet myös syrjäytyminen, osattomuus ja osallistumattomuuden riskit. Kolmanneksi tutkimus keskittyy toimintaohjelmien, toimenpiteiden tai toimintaprosessien tutkimiseen ja kehittämiseen ja tarkastelu on menetelmäperustaista. Neljänneksi tutkimus keskittyy siihen, miten ongelmiin voidaan ja on voitu vaikuttaa. Arviointi voi kohdistua tavoitteiden saavuttamiseen, menetelmien tehokkuuteen ja koko prosessin vaikuttavuuteen. (Niemelä 2010, 67.)

Soveltavissa sosiaalitieteissä on kyse suhteellisen laajasta alasta ja näkökulmasta sekä monipuolisista ja vaativista tutkimusprosesseista. Yleisiin yhteiskuntatieteisiin verrattuna ne koskevat rajatun ilmiön ja siinä ilmenevien ongelmien sekä niiden syiden ja toimenpiteiden toteuttamisen, eli sosiaalisten uudistusten ja sosiaalisen puuttumisen tutkimusta ja lopuksi toteutuksen vaikutusten arviointia. Toimintatutkimuksessa tärkeää ovat myös päätöksenteko-, hallinto- ja toimeenpanotutkimus, samoin kuin arvojen, etiikan ja normien tutkimus. Soveltavissa sosiaalitieteissä olisi perustieteiden tapaan tehtävä kyseisen ilmiön ja sitä koskevan hyvän ja pahan perustutkimukseen verrattavaa tutkimusta ja sen lisäksi toteuttamiseen ja sen arviointiin liittyvää tutkimusta. Tämä merkitsee sitä,

että koko prosessi on tutkimuksellisesti haastava. Soveltavilta sosiaalitieteiltä edellytetään monien tutkimusmetodien osaamista. (Niemelä 2010, 67, 68.)

Uusliberalismin mukainen talouspainotteisesti suuntautunut toiminta- ja puhe-tapa on pyrkinyt irrottautumaan sosiaalisesta sekä käsitteenä, että ilmiönä ja tämä on sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan yhteinen kysymys. Sosiaalisen käsitteen on korvannut hyvinvoinnin käsite, joka on saanut yksilöllisemmän sisällön kuin mihin hyvinvointivaltio käsitteenä viittaa. Sosiaalinen on ilmiönä myös medikalisoitunut ja pedagogisoitunut. Kilpailu- ja työkyky sekä työhön osallistaminen ovat saaneet merkittävämmän sijan sosiaalipolitiikassa, joka on kytketty kilpailukykyyn, kasvuun ja työllisyyden tukemiseen sekä voimavaroja aktiivisesti käyttäväksi instituutioksi, joka minimoisi passiivisen toimeentulon ylläpitämisen ja tulontasauksen. Sosiaalipolitiikalla ei enää ole mahdollisuuksia pitää yhtä kovasti kiinni hyvinvointivaltiollisesta perusturvapolitiikasta kuin ennen. (Niemelä 2010, 68.)

Vastaavasti sosiaalityölle on alettu osoittaa enenevässä määrin voimaannuttamisen ja valtaannuttamisen tehtäviä esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan muodossa. Sosiaalityö vahvistaa markkinariippuvuutta sille asetetulle pyrkimykselle saada vaikeasti työllistettävää työvoimaa työmarkkinoille. Ansiosidonnaiseen työttömyysturvaan verrattuna perusturva on minimaalista ja toissijaista. Sosiaalityö on myös saanut osakseen huolen liian alhaista perustyöttömyysturvaa saavien ihmisten toimeentulosta. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön vastuunjaossa on kummallakin siis oma roolinsa. Yhteiskunnan sisällä toimimisella tarkoitetaan yhä enenevässä määrin nimenomaan osallisuutta työhön ja hyvinvointi mielletään yksilölliseksi kyvyksi ja mahdollisuudeksi toimia työssä ja elämässä. Asian ytimessä on kysymys siitä, miten sosiaalityö ja sosiaalipolitiikka voisivat yhdessä vahvistaa toimintaansa ja toisiaan yhteiskunnassa heikoiten pärjäävien tukemiseksi. (Niemelä 2010, 68.)

## 2.2 Sosiaaliohjauksen teoriaperusta

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutus alkoi Suomessa 1992 ja siitä lähtien on ollut ajankohtainen kysymys siitä, minkä teoriaperustan varaan sosionomien (AMK) -osaaminen rakentuu. Sosiaaliohjaus ei ole ainakaan vielä teoreettisesti riittävä käsite sosionomien työn teoriapohjaksi. Sosiaaliohjaus viittaa enemmänkin tehtävänimikkeeseen, koska kelpoisuuslaki määrittää sosionomin tehtävät sosiaaliohjauksena sekä käytännön ohjaustyönä. Sosiaaliohjauksen käsitettä on myös pidetty jopa kapeana, historiallisesti rasisettuna ja teoreettisilta kytkennöiltään ongelmallisena. Myöskään pelkkä psykososiaalinen työ ei riitä teoriapohjaksi, koska psykososiaalista työtä tehdään kaikissa sosiaalialan hoiva- ja hoitoammateissa. Sosionomin osaaminen ja työn suhde sosiaalityöhön on myös osoittautunut jokseenkin hankalaksi kysymykseksi ratkaista. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen ja sosiaalityön yliopistollisten pääaineopintojen eroa on haluttu korostaa esimerkiksi sosiaalihuollon kelpoisuuslain valmistelun yhteydessä kun sosionomeille on haluttu rakentaa omia, erillisiä sosiaaliohjaajien tehtäviä tai kehitetty erilaisia työparimalleja. Sosiaalityön käsitettä väljästi tulkiten voidaan kaikesta erottelusta huolimatta tarkastella sosiaalityön ammatillisuutta ja toimintatapoja koskevaa tutkimusta sosionomin osaamista jäsennettäessä. (Mäkinen ym. 2009, 107; Rantanen & Toikko 2008, 88–89.)

Sosionomin koulutus liittyy sekä yksilötasoon, että yhteiskuntatasoon. Vahva käytäntösuhde sekä hyvät vuorovaikutustaidot ja asiakkaan arjen tukemisen valmiudet katsotaan usein sosionomien vahvuuksiksi. Sosionomikoulutus sisältää myös yhteiskunnallisia aineksia. Yhteiskunnallinen analyysitaito ja sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen ovat sosionomin ydinosoamisen keskeisiä alueita. Tavoitteet eivät kuitenkaan ole samat kuin perinteisessä yhteiskuntatieteellisessä yliopistokoulutuksessa. Syynä tähän ovat lyhyempi koulutus, harjoittelujen suuri osuus, valitut painotukset, erilaiset suuntaavat opinnot, vuorovaikutusta ja asiakkaan kohtaamista painottavien opintojen korostuminen sekä käytäntöä painottava orientaatio. Sosionomin osaamisen pohja on käytännönläheisempi, eikä se rakennu yhteiskuntatieteellisen tutkimusten perinteiden tuntemiseen vaan lähtökohtana on olemassa oleva hyvinvointiyhteiskunta, sen analysointi ja siinä toimiminen. Sosionomin työn muutosorientaatio kytkeytyy

arjen käytäntöihin, marginaalissa elävien ihmisten tilanteisiin. Kriittinen näkökulma yhteiskuntatieteelliseen teoriaan löytyy sosionomin työssä käytäntösuhteista. Myös yhteisöjen ja ryhmien kanssa työskentely korostuu sosionomin työssä. (Rantanen & Toikko 2008, 89–91).

Sosionomien osaamista voidaan myös hahmottaa sosiaalityön teoriaperinteen mukaan hallinnollisen perinteen, yhteisöllisen muutostyön perinteen ja henkilökohtaisen vuorovaikutuksen perinteen kautta. Ammatillinen vuorovaikutus korostuu sekä aikuisasiakkaiden kanssa työskenneltäessä, että erilaisissa lastensuojelun kasvatustehtävissä, joissa vuorovaikutuksen syvyys ja vahvuus vaihtelevat. Juridisoituminen yleensäkin pakottaa sosionomin katsomaan työtään myös hallinnollisten päätösten näkökulmasta. Sosiokulttuurisella työtavalla on vahva sija sosionomin koulutuksessa. Kulttuurisia ja luovia menetelmiä on yhdistetty osaksi sosiaalityötä. Yhteisötyöllä on myös keskeinen sija julkisen sektorin työssä, jonka vuoksi myös muutoksen käsite on olennainen osa yhteisötyön osaamista. Erilaisten sosiaalityön perinteiden ja ristiriitaisten ainesten kautta muodostuu sisältö käsitteelle ”sosiaalinen”, joka on ominaista sosiaalialalla toimiville. Ammattikorkeakoulut ovat jo pitkään olleet laajalti yksimielisiä siitä, että reflektiivisyys ja tutkiva ja kehittävä työote ovat keskeinen osa sosionomin ydinosaamista. (Rantanen & Toikko 2008, 91–93.)

Sosionomin osaaminen sijoittuu toiminnan ja reflektiivisen ammatillisuuden ympärille, joka toimii vahvuutena esimerkiksi muuttuvissa olosuhteissa. Sosiaaliohjauksessa voi olla myös rajattua valtaa, jota hän voi käyttää asiakkaan elämässä tapahtuvaan muutokseen. Osallisuuden näkökulmasta valtakäsite voidaan määritellä siten, että siinä on kyse vallan rakenteista, eli siitä, kuka päätökset tekee. Ammatillaisen suhde asiakkaaseen ei ole tasa-arvoinen, eikä sen ole siksi tarkoitus muodostuakaan vaikka kyse on kahden tasavertaisen ihmisen kohtaamisesta. Sosiaaliohjaus voidaan nähdä siltana marginaalin ja keskuksen välissä, jolloin keskuksella tarkoitetaan yleisesti hyväksytyjen normien mukaan toimivia ja käyttäytyviä kansalaisia ja julkisia palveluja. (Kilpeläinen, Salo-Laaka 2012, 305).

Itsetuntemus, kokemuksista oppiminen ja reflektio ovat tärkeässä asemassa sosionomin ammatti-identiteetin kehittymisessä. Reflektoidessaan yksilö analysoi kriittisesti omaa toimintaansa, sen seurauksia ja perusteita. Siihen kuuluu olennaisesti pysähtyminen omien asenteiden, tunteiden, arvojen, uskomusten, ajatusten ja toiminnan tarkasteluun. Toisaalta se tarkoittaa myös etäisyyden ottamista näistä samoista asioista. Ilman reflektiota ammatillinen kasvu saattaa jopa pysähtyä, eikä ammatillista reflektiota voi tehdä ilman käsitteitä ja teoriaa. Sosionomilla tulisi olla reflektiivinen suhde omaan työhönsä ja reflektiossa täytyy myös itse olla läsnä itselleen, eli suostua omaan keskeneräisyyteen. (Mäkinen ym. 2009, 47–48, 53–55.)

Reflektoitaessa kriittisyys tulee myös esille. Kriittistä tarkastelua käytetään pyrittäessä järjestelmällisesti tarkastelemaan käytännön toiminnan eri yhteyksiä, omia kokemuksia ja taustaoletuksia suhteessa erilaisiin tulkintoihin ja tutkimukselliseen tietoon. Reflektiivisyys merkitsee joustavuutta katsella asian eri puolia ja dialogiin suostumista. Sosiaalityön postmodernin teorian mukaan sosiaalityössä hyödynnetään käytännön työstä nousevaa kokemusta ja ymmärrystä edellisiä reflektoiden. (Kotila & Mutanen 2012, 7,137; Mäntysaari & Pohjola & Pösö 2009, 139–140.) Tämän vuoksi se sopii nimenomaisesti yhdeksi teoreettiseksi viitekehykseksi sosionomin työhön. Ammatillisen käytännön tutkimisen tavoitteena tässäkin sosionomin opinnäytetyössä on toiminnan perustelujen löytäminen teoreettisen jäsentämisen kautta.

Siirtyminen perinteisestä tutkimuksesta erilaisia tiedon tuottamisen tapoja hyödyntävään tutkimukselliseen kehittämiseen merkitsee sosionomien kehittämisosaamisen uudelleen arviointia. Nykypäivänä pelkkä tutkimusmenetelmien ja tieteellisten paradigmojen hallinta ei riitä vaan tietoa tuottavassa kehittämisessä tarvitaan myös prosessien hallinnan kykyä sekä valmiutta erilaisiin osallistaviin työskentelytapoihin, jotka ovat sosionomin vahvuuksia. Sosionomin osaamisen vahvuudet eivät ole yksittäisissä paradigmaattisissa lähtökohdissa tai kiinnittyneenä diskursiiviseen osaamiseen tai konstruktioihin kuten yliopistossa koulutetuilla sosiaalityöntekijöillä osittain on. Sosionomin osaaminen on rakentunut paremminkin toiminnan ympärille reflektiivisen ammatillisuuden ohella. Toiminnallisesti orientoituneelle ammatillisuudella voidaan hakea erilaisia

ymmärryskehikoita sosiaalipedagogisesta kehyksestä tai sosiokulttuurisesta lähestymisestä. Se voi liittyä myös osallistavaan orientaatioon sekä luoviin ja taiteen kaltaisiin menetelmiin. Sosionomien ehdoton vahvuus on asiakastyössä, mutta tämä ei tarkoita pelkkää yksilötyötä vaan myös ryhmätyötä ja yhteisötyötä. Sosionomin osaamiseen kuuluvat myös yhteiskunnallinen analyysitaito, hyvinvointivaltiollinen osaaminen ja muutostyön orientaatio vaikka se ei olekaan yhteiskuntatieteellinen tutkinto. Ilman yhteiskunnallista ulottuvuutta ei voisi puhua aidosti sosiaalisesta työstä. Reflektiivisyys korostuu sosionomin valmiuksissa tehdä työtä muuttuvissa olosuhteissa työtä jatkuvasti kehittäen. Sosionomin vahvuudet eivät ole tutkimusmetodologisessa osaamisessa vaan ne löytyvät kokonaisvaltaisesta kehittämisorientaatiosta. Vuorovaikutusosaaminen korostuu lisäksi konkreettisessa toiminnassa, ei pelkästään diskurssien tasolla. (Rantanen & Toikko 2008, 94–96.)

### 2.2.1 Sosiaaliohjaus käsitteenä

Sosiaalihuollon asiakkaiden elämäntilanteisiin pohjaava ohjaustyön tarve on lisääntynyt. Ohjauksen tarpeiden kasvu johtunee osaltaan palvelurakenteen hajanaisuudesta ja pirstaleisuudesta. Sosiaaliohjauksen määrittely on kuitenkin haastavaa, koska sosiaaliohjauksen voidaan osin nähdä lähestyvän tai yhdistyvän muutoin sosiaalialan yhteyksissä rakentuneeseen palveluohjaukseen. Sosiaaliohjausta tehdäänkin nykytilanteessa niin sosiaalipalvelujen, sosiaalityön kuin toimeentuloturvatyön puitteissa. Sosiaaliohjaus paikantuu lisäksi niin ennaltaehkäisevän kuin korjaavan sosiaalisen työn alueille. Keskeisenä tavoitteena sosiaaliohjauksessa voidaan pitää elämäntaitojen ja elämönhallinnan sekä arjen sujuvuuden että sosiaalisen hyvinvoinnin, osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistamista niin ohjauksen, neuvonnan ja tuen sekä kuntoutuksen keinoin. (Helminen 2011, 2–3.)

Sosiaaliohjaus kohdentuu sosiaalialan palvelujen käyttäjän asiakkuusprosessin näkökulmista sen eri ulottuvuuksiin, asiakkaan palvelujen tarpeen selvittämiseen ja arviointiin, asiakas- tai palvelusuunnitelman laatimiseen, asiakkaan elämäntaitoja ja elämönhallintaa sekä arjen sujuvuutta että sosiaalista hyvin-

vointia, osallisuutta ja toimintakykyä edistävään ja vahvistavaan asiakastyöhön ja palveluohjaukseen, moniammatillisen asiakastyön koordinointiin ja verkostoyhteistyön sekä toimintaprosessin seurantaan ja arviointiin, että työn tutkimukseen ja kehittämiseen. (Helminen 2011, 2–3.)

Sosiaaliohjaus voidaan määritellä tilanteeksi, jossa ohjaustyötä tekevä asettuu asiakkaan palvelukseen ja tarjoaa tälle aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Kiireetön ohjaustapahtuma viestii asiakkaalle sitä, että hänen asiansa on ohjaajalle merkityksellinen. Ohjaus merkitsee aitoa läsnäoloa ja huomion antaminen myös rohkaisee asiakasta kertomaan vaikeuksistaan ja henkilökohtaisista asioistaan vapautuneemmin. Kunnioittava ilmapiiri auttaa asiakasta löytämään omia voimavaroja ja tämä on koko ohjaustapahtuman lähtökohta. Olennaista on, että ohjaajan on ensin kunnioitettava itseään, jotta hän voisi kunnioittaa ohjattavaansa. Ohjauksessa ohjattavan rooli on aktiivinen ja hän on osallinen omaan asiaansa ja erityisesti oman ongelmansa määrittelyyn. Ohjaaja ja asiakas keksivät vuorovaikutteisesti ratkaisuja ja erilaisia vaihtoehtoja asiakkaan tilanteeseen. Ohjauskeskusteluissa ohjaaja pyrkii vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä sekä välttää tarjoamasta valmiita ratkaisuja. Lähtökohtaisesti asiakas on omien asioidensa asiantuntija ja ohjaaja on ohjauksen asiantuntija ja heidän välisensä suhde perustuu yhteistyöhön. Ohjauksen tavoitteena on selkiyttää asiakkaan elämäntilannetta ja etsiä uusia näköaloja elämän suunnitteluun ja se täytyy osata erottaa terapeutin koulutuksen saaneen ammattilaisen antamasta hoidollisesta vuorovaikutus- ja tukisuhteesta. (Mäkinen ym. 2009, 123–125.)

Sosiodynaamisen ohjauksen pohjalta on kehitetty ohjauksen periaatteita. Ohjauksen lähtökohtana on näkemys, jonka mukaan maailma koostuu useista eri todellisuuksista, eikä vain yhdestä objektiivisesta todellisuudesta. Ohjaussuhde on ainutlaatuinen ja rakentuu yhteistoiminnallisesti, jolloin tärkeäksi nousevat asiakkaan arki, kokemukset ja niiden kuvaaminen. Tärkeänä ohjauksen välineenä on kieli, joka tarjoaa välineet henkilökohtaisten ja sosiaalisten todellisuuksien tarkasteluun. Ongelmanratkaisun välineinä voi käyttää ihmisten tarinoita ja niitä kielikuvia, joita he käyttävät kuvatessaan itseään ja elämäänsä. Asiakkaan elämäntilanteeseen syventyminen on keskeinen tehtävä vuorovaikutustilanteessa. Ohjaajan tulisi kiinnittää huomiota myös asiakkaan yksilöll-

seen sosiaaliseen toimintaympäristöön ja kulttuurisiin tekijöihin, jotka asettavat omat ehtonsa toiminnalle. Ehtoihin kuuluvat instituutiot, joiden piirissä ohjaus tapahtuu ja niiden toimintaa ohjaavat tavoitteet. (Mäkinen ym. 2009, 126.)

## 2.2.2 Palveluohjaus käsitteenä

Yksilöllisestä elämänhallinnasta on tullut entistä enemmän kansalaisten hyvinvoinnin kannalta ratkaiseva kysymys. Yksilöiden kykyjen erilaisuus näkyy hyvinvoinnin jakautumisen eroina, kaikki eivät pysty aktiivisesti muokkaamaan ja suunnittelemaan elämäänsä. Ohjauksellinen työ tukee ja huoltaa ihmisiä yleisesti elämän siirtymä- ja muutosvaiheessa, mutta sosiaaliohjauksen erityisenä tehtävänä on lisäksi tukea ja ohjata niitä kansalaisia ja sosiaalityön asiakkaita, joilla ei ole riittävästi kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia pääomia oman elämänsä hallintaan. Ammatillisena toimintana se tarkoittaa kysymyksiä siitä, miten voidaan vahvistaa ihmisen valinta – ja reflektointikykyä niin, että oman elämän subjektina oleminen lisääntyy ja millaista on ohjaustyö, jossa voidaan osoittaa mahdollisuuksia ongelmien korjaamisen sijaan. Asia konkretisoituu edelleen myös kysymyksiin siitä, mitä tuo mahdollistaminen ja käytännön toiminta voisi olla. Tässä kontekstissa käsitteellistä apua sosiaaliohjauksen jäsentämiseen tuo yksilökohtainen palveluohjaus. Asiakaslähtöinen palveluohjaus lähestyy sosiaaliohjauksen elämänhallinnan ulottuvuutta. Palveluohjaus auttaa asiakasta monimutkaisessa palvelujärjestelmässä, mutta se tukee myös asiakkaan voimavaroja puutteiden ja vajavuuksien sijasta ja pyrkii vaikuttamaan näin asiakkaan vakaamman ja myönteisemmän elämänstrategian toteuttamiseen. (Honkakoski, 2005.)

Palveluohjaus -termi on nopeasti vakiintunut sosiaalialan käyttöön. Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus (2007:14) käyttää sitä sosionomin tehtävänimikkeenä kaikissa muissa sosiaalipalveluissa paitsi päiväkotien tehtävänjaossa. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa olennaista on koordinointi, asianajo ja neuvonta, joihin liittyvät olennaisesti palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja voimavarat. Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja yksilökohtainen työmenetelmä, johon kuu-

luu pyrkimys asiakkaan ja työntekijän väliseen luottamussuhteeseen. Siinä palveluohjaaja siirtyy instituutio- ja tarjontakeskeisistä palveluista käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin palveluihin. Hän seuraa asiakkaan tilanteen kehittymistä yhdessä hänen kanssaan. (Sosiaaliportti 2012; Tietäväinen 2008, 173; Suominen & Tuominen 2007, 86–87.)

Hyvä palveluohjaus ei perustu menetelmien käyttöön, eikä siihen, että kaikki ongelmat johtuisivat asiakkaan kyvyttömyydestä hoitaa omia asioitaan vaan asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ajan kanssa. Siinä ei pyritä myöskään asiakkaan muuttamiseen vaan se perustuu rakenteelliseen työhön, asiakkaan ympäristöön vaikuttamiseen. Ratkaisua palvelujen yhteistoiminnan parantamiseksi tulisi systeemimaailman sijasta etsiä asiakkaan elämaailmasta. Asiakas on kiinnostunut vain siitä, muodostuuko palvelujen kokonaisuudesta hänen tavoitteitaan tukeva, yhtenäinen ja ymmärrettävä kokonaisuus. (Suominen 2012; Suominen & Tuominen 2007, 87.)

Palveluohjaus on prosessi, jossa on nähtävissä viisi erilaista vaihetta. Asiakkaat valikoidaan ja palvelutarpeet arvioidaan, jonka jälkeen suunnitellaan tuet ja niiden järjestäminen. Asetettujen palvelutavoitteiden toteutumista seurataan ja tarvittaessa korjataan ja lopuksi palveluohjaus päätetään. Palveluihin koordinointi tapahtuu tiiviisti niiden mahdollisuuksien, toimintavaltuuksien ja resursien puitteissa, joita koordinaatiotehtävää hoitavalla palveluohjaajalla on käytettävissään. (Sosiaaliportti 2012.)

Palveluohjaus on ratkaisumalli, jonka tavoitteena on lieventää palvelujärjestelmän keskeisimpiä ongelmia. Suomalaisen palvelujärjestelmän ongelmiksi voidaan esittää seitsemän kokemuspohjaista syytä, jonka vuoksi palveluohjaus koetaan tärkeäksi. Suomessa palvelut ja etuudet ovat joustamattomia, eivätkä vastaa asiakkaan tarpeita ja toisaalta palveluja ei kohdenneta myöskään eniten tarvitseville vaan vähiten tarvitsevat voivat saada niitä suhteellisesti enemmän. Asiakkaiden palvelutarpeiden muutoksia ei ole kyetty seuraamaan, tarve voi loppua tai kasvaa. Palveluja ei myöskään ole aina kyetty yksilön näkökulmasta sovittamaan järkevästi yhteen. Toisaalta palvelujen tuottajat eivät tiedä toistensa toiminnasta ja tämän vuoksi eivät pysty valitsemaan edullisimpia vaihto-

ehtoja palveluille. Rahoittajat eivät myöskään käytä niukkoja resursseja harkitusti ja/tai he eivät ole ehkä selvillä vaihtoehtojen kustannuksista. Ongelmaksi muodostuu palvelun käyttäjien näkökulmasta sekin, että kukaan nimetty ammattihenkilö ei ole vastuussa asiakkaan palvelujen tarpeesta ja asiakkaan tilanteesta kokonaisuutena. Palveluja ei ole myöskään kyetty järjestämään sellaisiksi, että ne riittävästi tukisivat esimerkiksi kotona asumista ja epävirallisia hoi-vaajia (asiakkaan henkilökohtainen tukiverkko tai omaishoitajat). (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16–31.)

### 2.3 Sosionomin kelpoisuusvaatimukset ja kompetenssit

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (L29.4.2005 / 272) ja asetus (A 29.7.2005 / 608) tulivat voimaan 1.8.2005. Sosionomeja koskee sosiaaliohjaajille määritelty kelpoisuusvaatimus, joka tarkoittaa tehtäviin soveltuvaa sosiaalialalle suuntaavaa sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintoa. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys. Laadukkaiden palvelujen perusedellytyksenä on tehtävien vaativuustasoa vastaava koulutus. (Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset 2007.)

Vuodesta 2002, vähintään kolmen vuoden työkokemuksen jälkeen, sosionomeilla on ollut mahdollisuus suorittaa sosionomi (YAMK) tutkinto jatkotutkintokokeilusta säädetyn lain (645 / 2001) mukaisesti. Tästä tutkinnosta tuli myös ylempänä korkeakoulututkintona pysyvä osa korkeakoulujärjestelmää vuonna 2005. Opetusministeriö vahvistaa ylempien AMK -tutkintojen koulutusohjelmat, joiden yleisenä tavoitteena on asetuksen mukaan (423 / 2005) ”antaa opiskelijalle työelämän kehittämisen edellyttämät laajat tiedot asianomaiselta alalta sekä tarvittavat teoreettiset tiedot asianomaisen alan vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä toimimista varten”. (Mäkinen ym. 2009, 14.)

Sosionomin ydinosaamisen ja ydintaitojen lisäksi sosiaalialan ammattikorkeakoulujen kansallinen verkosto on vuonna 2006 määritellyt sosiaalialan koulutusohjelman antamat valmiudet, eli kompetenssit. Vuonna 2010 Sosiaalialan AMK-verkosto julkaisi päivitettyt kompetenssit, jotka on jaettu kolmeen pääluokkaan, asiantuntijaosaamiseen, tutkimukselliseen kehittämisosaamiseen ja johtamisosaamiseen. (Sosiaaliportti 2013, liite 1.)

#### 2.4 Ohjauksen interventiot ja ohjaajan ominaisuudet

Ohjaustilanteessa ohjaaja luo kokonaiskäsityksen siitä, miten asiakkaan asiat ovat, miten niiden tulisi olla ja miten asiakkaan asettamiin tavoitteisiin voisi päästä. Toiseksi ohjaajan olisi hyvä tarkastella, mihin asiakas kykenisi, jos hänelle tarjottaisiin uusia mahdollisuuksia oppimiseen ja kehittymiseen. On myös hyvä pysähtyä miettimään, mahdollistavatko nykyiset sosiaaliset järjestelyt kehittymisen vai tarvitaanko lisäjärjestelyitä. Ohjaaja toimii usein hänelle ominaisella tavalla, joka on hänelle luontevinta ohjaustilanteessa. Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa on neljä erilaista ohjaajalle tyypillistä tapaa toimia. (Mäkinen ym. 2009, 126.)

TAULUKKO 1. Ohjauksen interventiotavat (Mäkinen ym. 2009, 127, 128.)

Ohjaajan interventiotapa	Ohjaajan rooli
Hyväksyvä ohjaaja (edistää luottamuksellisen suhteen syntymistä ohjattavan kanssa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kuuntelee ohjattavaa empaattisesti ja tarjoaa emotionaalista tukea</li> <li>– on neutraali, ei tuomitse</li> <li>– rohkaisee ohjattavaa kertomaan tunteistaan ja kokemuksistaan</li> <li>– rohkaisee ohjattavaa ratkomaan ongelmia ja etsimään niihin ratkaisua</li> </ul>
Katalysoiva ohjaaja (edistää uusien näkökulmien tuottamista ohjattavan kanssa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– auttaa ohjattavaa hahmottamaan ja pohtimaan tilannetta monista eri näkökulmista</li> <li>– auttaa ohjattavaa selkiyttämään ajatuksiaan</li> <li>– auttaa ohjattavaa valitsemaan sopivimman ratkaisuvaihtoehdon</li> <li>– tekee avoimia kysymyksiä: kuka? missä? mitä? ja miten?</li> </ul>
Konfrontoiva ohjaaja (käytetään luottamuksen syntymisen jälkeen, tehdään lempeästi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kiinnittää huomiota ohjattavan puheen ja käyttäytymisen väliseen ristiriitaan</li> <li>– osoittaa puheen ja tekojen väliset ristiriidat ohjattavalle, jotta tämän on mahdollista muuttaa käyttäytymistään saamansa palautteen pohjalta</li> </ul>
Määräävä ohjaaja (käytetään varoen, jottei ohjattava koe kyvyttömyyttä itse ratkaista asioita)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– haastattelee ohjattavaa kokonaisnäkemysten saamiseksi tämän tilanteesta, muodostaa kokonaisnäkemuksen ja kertoo sen ohjattavalle</li> <li>– tarjoaa ratkaisuehdotuksia tai suosituksia</li> </ul>

Ohjauksen yhteydessä puhutaan interventioista, joilla tarkoitetaan vuorovaikutuksellista väliintuloa, puuttumista, jonka avulla pyritään vaikuttamaan yksilön käyttäytymiseen. Saman interventiotavan käyttäminen ei sovellu jokaiseen tilanteeseen. Ohjaajan on hyvä olla tietoinen omasta tavastaan toimia ja harkita

tapauskohtaisesti toimintansa soveltuvuutta silloiseen vuorovaikutustilanteeseen. Ohjaajana kehittyminen jatkuu koko työuran ajan, eikä vähiten siksi, että sosiaaliala on jatkuvien muutosten kohteena. Ohjaajan osaamista voidaan kuvata myös seuraavalla sivulla olevalla taulukolla, joka koostuu kahdeksasta vaativasta osa-alueesta. (Mäkinen ym. 2009, 128–129.)

TAULUKKO 2. Ohjaajan ominaisuudet ja osaaminen (Mäkinen ym. 2009, 128–129.)

Ohjaajan ominaisuus	Ohjaajan osaaminen
Määrätietoisuus	Työn tarkoituksen selkiyttäminen → motivoi ja auttaa sitoutumaan → auttaa kohtaamaan henkilökohtaiset ja työorganisaation haasteet
Ongelmanratkaisu	Kyky löytää tietoa eri lähteistä ja tarkastella ongelmia eri näkökulmista, luova ajattelu, terve harkinta ja kyky laatia hyviä toimintasuunnitelmia
Viestintätaidot	Tehokas viestintä asiakkaiden, esimiesten ja muun työyhteisön kesken → ohjaajan perustaito
Teoreettinen tieto	Jatkuva opiskelu → tiedon hankkiminen → kyky etsiä ja hallita tietoa ja käyttää sitä nopeasti vaihtuvissa tilanteissa
Sovellettu tieto	Teoreettisen tiedon soveltaminen → uskallus ottaa riskejä, tehdä virheitä ja saada siten uusia ideoita. Kriittinen reflektio → tehokas oppiminen → joustavuus ohjaajana
Kyky toimia organisaatiossa	Kyky toimia osana organisaatiota ja sen toimintasääntöjen käyttäminen tavoitteisiin pääsemisessä → vaatii joustavuutta, myönteistä suhtautumista muutokseen ja halua työskennellä työtovereiden ja esimiesten kanssa
Ihmissuhteet	Kyky muodostaa ja ylläpitää myönteisiä suhteita toisiin on välttämätöntä → kyky pyytää, ottaa vastaan ja antaa rakentavaa palautetta
Itseluottamus	Itseluottamus = kokemus, tuki, rakentava palaute, onnistumiset, osaaminen, halu kehittyä, uskallus toimia ja ottaa riskejä

Palveluohjauksen ja sosiaali-ohjauksen yhteys avaa näkökulmaa amerikkalaiseen ja brittiläiseen counselling -perinteeseen, joka ymmärretään normaalien elämäntilanteiden siirtymävaiheiden ongelmien käsittelyksi rajaamalla ulkopuo-

lelle persoonalliset häiriöt, sairaudet ja traumaattiset kokemukset. Ohjauksen tehtävänä on antaa asiakkaalle mahdollisuus pohtia, tutkia, oivaltaa ja selkiyttää tapoja elää voimavaraisemmin ja voida paremmin. Näiden näkökulmien lisäksi on olemassa myös muita näkökulmia, esimerkiksi elämänhallinnan näkökulma, jäsentämään sosiaaliohjauksen käsitettä. Sosiaaliohjaus tulisi nähdä sosiaalityössä mahdollisuutena, joka edellyttää työn jakamista sosiaalityöntekijöiden kanssa. Sosiaaliohjaus toimii mahdollisuutena, jos se ajanmukaisesti tulkittuna ymmärretään sosiaalisen asiantuntijuutena, jota ohjauksellisesti käytetään asiakkaiden subjektiivisuuden ja toimijuuden vahvistamiseen ja mahdollisuuksien avaamiseen heidän elämässään. Sosiaaliohjaus voi virittää sisällöllisesti uutta ja innovoivaa keskustelua ja tutkimusta, jossa voimme itseymmärrystämme syventäen määrittää sosiaalityön perusteita ja samalla vahvistaa ammattikorkeakoulun asemaa tasavertaisena sosiaalialan toimijana. (Honkakoski 2005, 214–216.)

## 2.5 AMK- tutkinnot työmarkkinoilla

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutettujen liitto Talentia on selvittänyt ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden jäsentensä kokemuksista tutkinnon suorittamisesta, työllistymisestä ja urakehityksestä sekä sen tuomasta lisäarvosta työmarkkinoilla. Selvitys toteutettiin sähköisenä kyselynä Surveypal- ohjelman avulla toukokuussa 2013. Jokaiselle ylemmän AMK- tutkinnon suorittaneelle Talentian jäsenelle lähetettiin sähköpostitse ja/tai postitse viesti, jossa kerrottiin selvityksestä ja jossa oli linkki kyselyyn. Viesti lähetettiin 130 henkilölle ja kyselyyn vastasi 72 sosiaalialan ylemmän AMK- tutkinnon suorittanutta jäsentä, joten vastausprosentti oli 55,4. (Linnanvirta 2013.)

Yhteenvetona selvityksessä todetaan, että vastaajien työllisyystilanne oli suhteellisen hyvä, mutta suurempi (5,6 %) kuin keskimäärin Talentian jäsenillä (2,7 %). Työsuhteiden laatua voidaan myös pitää hyvänä, sillä kolme neljästä työsuhteesta oli vakinaisia työ- tai virkasuhteita. Kunta oli vastaajien keskuudessa suurin työllistäjä ja työpaikat keskittyivät suuremmille paikkakunnille. Harvempi kuin joka kuudes vastaajista oli ollut työttömänä ylemmän AMK- tutkinnon suo-

rittamisen jälkeen. Vastaajista 14 prosenttia työskenteli sosiaalityöntekijöinä ja 11 prosenttia koulukuraattoreina. Suuri osa työskenteli myös vastuullisemmissa tehtävissä, kuten vastaavana ohjaajana, jolloin työhön kuului myös esimiestehtäviä. (Linnanvirta 2013, 64.)

Esimiestehtävät olivat lisääntyneet vastaajien keskuudessa ylemmän AMK- tutkinnon suorittamisen myötä, sillä ennen tutkinnon suorittamista esimiestehtävissä työskenteli 14 prosenttia vastaajista. Tutkinnon suorittamisen jälkeen esimiestehtävissä työskenteli kuitenkin jo 36 prosenttia vastaajista. Vastaajien enemmistöllä viimeisin työ vastasi koulutusta, mutta yhteiskunnallista arvostusta sille kaivattiin. Uralla etenemisen mahdollistamisessa koettiin vastaajien keskuudessa olevan kuitenkin parantamisen varaa. Epävarmuus työsuhteen kestosta vaivasi neljäsosaa vastaajista. Kolme neljästä vastaajasta koki, että työelämässä on tarvetta sosionomi YAMK- tutkinnolle. (Linnanvirta 2013, 64.)

Ylemmän AMK- tutkinnon suorittaneiden urakehityksen tiellä on vastaajien mukaan monenlaisia esteitä ja hidasteita, kuten tutkinnon aliarvostus yleisesti ja suhteessa yliopiston maisterintutkintoon, tutkinnon huono tunnettuus työmarkkinoilla ja sopivien työpaikkojen puute tai ylikoulutetuksi mieltäminen. Urakehityksen esteiden poistaminen edellyttäisi ainakin joidenkin vastaajien mielestä tehtävänimikkeiden selkeyttämistä, lisäyksiä työehtosopimukseen, lainsäädännön muuttamista ja/tai ylemmän AMK- tutkinnon tekemistä tunnetuksi työnantajien keskuudessa. Suurin osa vastaajista haluaisi mieluiten työskennellä kehittämistehtävissä tai esimies- ja johtotehtävissä ja näissä he myös näkevät itsensä viiden vuoden kuluttua. Moni heistä myös uskoi olevansa samoissa tehtävissä kuin nyt. Urasuunnitelmien toteuttamisen yleisimpänä keinona mainittiin osaaamisen päivittäminen jatko-, lisä- tai täydennyskoulutuksen avulla. Työpaikan vaihtaminen ja työtehtävien vaihtaminen oli myös varsin yleinen keino ja työnantajilta toivottiin urasuunnitelmien tueksi useimmin mahdollisuutta kouluttamiseen ja kunnollista palkkaa. (Linnanvirta 2013, 66.)

1990-luvun aikana Suomen koulutus- ja työmarkkinakansalaisuus muuttui siten, että aiemmin tavallisempien ”toistaiseksi voimassaolevien” työsuhteiden määrä muuttui harvalukuisemmaksi ja ne saivat yhä enenevässä määrin määräaikai-

sen luonteen. Jatkuvasti laajentuvat pätevyysvaatimukset ovat myös johtaneet siihen, että koulutus- ja työmarkkinakansalaisuus vaatii suorittamaan yhä useamman ammatillisen tutkinnon. Ajankohtaisia ovat myös keskustelut työvoiman riittävydestä sekä työnantajien kilpailu pätevistä työntekijöistä. Tässä kilpailussa vaikuttavat työntekijöiden näkökulmasta myös esimerkiksi heidän itsensä kehittämisen mahdollisuudet sekä työpaikkakunnan vetovoimaisuus. Vuonna 1997 julkisissa ja muissa palveluissa toimineista sosiaalipalveluissa toimineiden osuus oli 22 prosenttia ja vuonna 2005 jo 24 prosenttia. Myös työttömyysasteen lasku oli kyseisen jakson aikana suurinta sosiaali- ja terveystalouden tutkinnon suorittaneiden keskuudessa, 5,8 prosenttia. (Viinamäki 2008, 190–193.)

Sosiaalihuollon henkilöstörakennetta tarkastelemalla on mahdollista saada vielä tarkempi kuva alan työllisyysasteen kehityksestä. Vuosina 1997–2005 sosiaaliohjaajien määrä kasvoi 9,5 työntekijästä 12,6 työntekijään 10 000 asukasta kohden, toiseksi eniten koko sosiaalihuollon henkilöstön määrässä heti lähiohjaintajien jälkeen. Suomessa on käyty 2000-luvulla mielenkiintoista keskustelua vuosina 1997–2005 aikana työllisten määrässä, työttömyysasteissa ja henkilöstörakenteessa tapahtuneista muutoksista ja verrattu sitä sosiaalialan opiskelu- ja työssäkäyntimahdollisuuksiin ja eri tutkintojen antamiin pätevyysvaatimuksiin. Hyvinvointipalvelujen järjestelmä on muotoutumassa rakenteellisesti uudelleen, jolloin myös sosiaaliala on muutosten pyörteissä. Tähän kokonaisuuteen vaikuttavat erityisesti muutokset väestön määrän kehityksessä, ikäjakaumassa, väestöennusteissa, perherakenteissa ja kaupungistumisessa. Sosiaalialan koulutusta järjestävät tahot joutuvat myös pohtimaan koulutusten kokonaisuutta liittyen erilaisiin lisä- ja täydennyskoulutuksiin, erikoistumisiin, suuntautumisiin sekä sivuaineopintoihin ja opiskelumuotoihin. (Viinamäki 2008, 194.)

Sosionomit AMK ja ylempi AMK ovat koulutusmarkkinakansalaisuuden näkökulmasta vaativassa tilanteessa jatko- ja täydennysopintojensa sekä työmarkkinoille rekrytoimisensa osalta. Sosiaalialan eri tutkintojen muodollisia ja tosiasiallisia pätevyysvaatimuksia ja eri tutkintoihin liittyviä painopiste-eroja ei välttämättä tunneta kansalaisten, työnantajien tai koulutusta suunnittelevien tahojen keskuudessa. Erityisesti sosiaalialalla pääosin kasvokkain tapahtuvan palvelutapahtuman vuoksi on huomionarvoista pohtia teoreettisen ja menetelmällisen tiedon lisäksi

sitä, millaista on hyvä opetus ja millä tavalla se järjestetään sekä pohtia koulutuksen kasvatuksellisia ja näkemyksellisiä periaatteita (Viinamäki 2008, 197.)

Haasteellista on myös saada selvyttä sosionomien AMK ja ylempi AMK todellisesta sijoittumisesta työmarkkinoille liittyen kriteereihin niin ammattinimikkeestä, sosiaalihuollon sektoreista, työorientaatioista, asiakasprosesseista kuin ammatillisesta osaamisestakin. Vuosina 1997–2005 oli määrällisesti enemmän työpaikkoja lastentarhanopettajille, sosiaalityöntekijöille, ohjaajille (sosiaaliala) sekä työvoimaneuvojille. Tämän samaisen ajanjakson aikana ohjaajien avoimien työpaikkojen määrä nelinkertaistui ja kasvoi siten eniten edellä mainituista sosiaalialan ammattiryhmistä. Suomen työmarkkinatilanne on osittain ristiriitainen, koska samalla etsitään ratkaisuja sekä työvoiman ylitarjontaan, mutta myös alitarjontaan. Tilanteen taustalla on sekä koulutusrakenteisiin että työmarkkinoiden rakenteisiin liittyviä tekijöitä, mutta myös osittain mielikuviin liittyviä yksilöllisiä tekijöitä, joita muokkaavat esimerkiksi työpaikkailmoitukset. Esimerkiksi Helsingin Sanomien ilmoituksissa ammatillisen perusosaamisen jälkeen mainitaan ATK- ja kielitaidot. Ammatillisten pätevyysvaatimusten ohessa on mainittu välittömästi henkilön persoonaan liittyviä pätevyysvaatimuksia, mutta myös retorisia pätevyysvaatimuksia. (Viinamäki 2008, 198–200.)

2000-luvun Suomessa on keskusteltu paljon erilaisilla sosiaalialan julkisilla ja sisäisillä areenoilla, mutta myös lehtien palstoilla siitä, mikä on sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välinen työnjako, muodollinen pätevyys ja työmarkkinakelpoisuus. Sosiaalialan julkaisukeskustelussa on erotettavissa neljä erilaista painopistettä, joihin eritahojen näkemykset kulminoituvat liittyen sosiaalialan korkeakoulututkinnon suorittaneiden ammatilliseen osaamiseen työmarkkinoilla ja asemaan yksittäisessä työpaikassa sekä hyvinvointipalvelujen tarjonnan ja kysynnän problematiikkaan. Näitä ovat olleet sosiaalialan ammattikorkeakouluopetus ja sen kehittäminen, sosiaalityön yliopisto-opetus ja sen haasteet, sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen ja yliopistokoulutuksen yhtenäisyyksien ja eroavaisuuksien problematisointi sekä politiikkatason hyvinvointipalvelujärjestelmäkeskustelu. Näiden keskustelujen vaikutus saattaa jäädä sikäli merkityksättömäksi, että politiikkatasolla ei ole vielä tehty riittävän selkeitä ja konkreetti-

sia päätöksiä liittyen sosiaalialan henkilöstön asemaan koulutus- ja työmarkkinoilla. (Viinamäki 2008, 200–201.)

## 2.6 Sosiaalialan ja työelämän kehittyminen

Opetusministeriö käynnisti sosiaalialan asiantuntijoista koostuneen selvitystyöryhmän vuonna 2007 pohtimaan Suomen sosiaalialan koulutusta ja tutkimusta yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa. Työryhmän tehtävänä oli laatia ehdotus siitä, miten koulutusta olisi syytä järjestää ja kehittää vuoteen 2012 mennessä ja miten se tulisi mitoittaa, jotta työelämän ja tutkimuksen tarpeet tulisivat huomioituksi. Työryhmä esitti, että sosiaalialan ammatillista työtä, sen tietoperustaa ja menetelmällistä kehittämistä ja vaikuttavuuden arvioimista koskeva tieteellinen tutkimus keskitetään yliopistoihin ja yliopistot ja ammattikorkeakoulut sopivat tutkimustoimintaa koskevasta keskinäisestä työnjaosta. Yliopiston, sosiaalialan osaamiskeskusten ja kehittämissyksiköiden sekä sosiaalialan alueellisen kehittämistoiminnan tehtävät, vastualueet ja rakenteet on selkiytettävä siten, että voidaan välttää päällekkäinen työ ja suunnata kokonaisvoimavarat taloudellisesti. Opetusministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön yhteinen sopiminen tehtävä – ja kustannusjaosta on taloudellisuuden edellytys. Edelleen työryhmä esitti, että sosiaalialalle välttämätön tutkimus turvataan tukien ja voimavaraistaen sekä sosiaalityön omaa tiedonmuodostusta, että sosiaalialaa monitieteisesti tarkastelevaa tutkimusta. Sosiaalialan tutkijakoulutus on välttämätöntä. Lisäksi muistutettiin, että ammattikorkeakouluille täytyy turvata niiden lakisääteiseen tutkimus- ja kehitystoimintaan riittävät voimavarat. (Opetusministeriö 2007, 70.)

Sosiaalialan koulutusta ovat hallinneet myös monet jännitteet, jotka kulminoituvat eniten kahteen asiaan. Ensimmäinen jännite liittyy siihen, että sosiaalialan koulutus ja työelämä ovat kehittyneet eri tahtiin. Sosiaalialalle ovat tyypillisiä useat erilaiset rakenteet ja toimintakulttuurit, eikä niissä ole tunnistettu koulutuksen tuottamaa osaamista. Sosiaalityötä hoitavat muodollisesti epäpätevät työntekijät, koska pätevistä työntekijöistä on jatkuvasti pulaa. Sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ei myöskään ole osattu hyödyntää työ-

elämässä, eikä huomioida kelpoisuuslainsäädännössä. Toinen jännite liittyy siihen, että yliopiston ja ammattikorkeakoulun muodostamaa koulutuksen duaalimallia tulkitaan molempien tahojen osalta eri tavalla. Korkeakoulutuksen duaalimalli on molempien tahojen tulkinnoissa merkinnyt erilaista koulutusta, koulutusympäristöä ja pedagogista suuntautuneisuutta. Eriävät tulkinnat muodostuvat siitä, millaista osaamista koulutukset tuottavat suhteessa sosiaalialan kelpoisuuslainsäädäntöön. Ammattikorkeakoulujen näkökulmasta osaaminen on erilaista, mutta se tulisi tunnustaa samanlaiseksi kuin yliopiston tuottaman koulutuksen osaaminen. Yliopistossa asia tulkitaan siten, että duaalimallin mukainen erilainen koulutus tuottaa eroja myös työntekijöiden pätevyyteen sosiaalialan tehtäviin. (Opetusministeriö 2007, 28.)

Sosiaali – ja terveystieteiden ministeriön toteuttaman Steam- projektin vuosina 2001-2003 tavoitteena oli kunnallisen sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteiden kehittäminen. Projekti todisti sen, että sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen välille on muodostettavissa toimiva työnjako. Nyt ollaan tilanteessa, jossa sosionomien (AMK) osaaminen jo tunnustetaan, mutta tehtävärakenteiden kehittämiseksi ollaan kunnissa vasta polun alkupäässä. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto tuottaa osaamista, jonka paikka on vielä selkiyttämättä. Palvelujen porrastaminen kunta – ja palvelurakennemuutoksen seurauksena sekä monista toimijoista koostuva hyvinvointipalvelujärjestelmä vaativat tehtävä – ja henkilöstörakenteiden uudistamista työelämän ja koulutuksen yhteisenä prosessina. Tämä on välttämätöntä, jotta syvenevä osaaminen saadaan täysipainoisesti käyttöön. (Opetusministeriö 2007, 32.)

Muistioon kirjattiin myös eriävä mielipide. Siinä ehdotetaan, että kelpoisuuslakia tulisi tarkastaa siten, että kelpoisuusvaatimuksena sosiaalityöntekijän tehtäviin olisi edelleenkin ylempi korkeakoulututkinto, mutta se voisi olla joko 300 opintopisteen laajuinen, master- tasoinen tiedekorkeakoulututkinto tai master- tasoinen, 300 opintopisteen laajuinen, sosiaalityöhön painottunut ammattikorkeakoulututkinto (sosionomi ylempi AMK- tutkinto), johon liittyy vielä kolmen vuoden työkokemus. Sosiaalityöntekijän tehtävä määrittäisi tässä tapauksessa sen, kumpi tutkinnoista antaa siihen paremmat valmiudet. Tämä yhdenvertainen ajattelu perustuu Bolognan prosessiin liittyneiden maiden opetusministereiden

Lontoon julistukseen 18.5.2007, jossa mainitaan, että ”tarpeen mukaan hallitsemme kautta sen varmistamiseksi, että julkisen sektorin työllistymis- ja urakehitysrakenteet vastaavat täysin uutta tutkintojärjestelmää”. Tähän perustuen on Suomen duaalimallinen korkeakoulujärjestelmä myös tehty. Eriävässä mielipiteessä korostetaan, että vain osa ylemmistä ammattikorkeakoulututkinnoista soveltuu sosiaalityöhön ja selvityksessä kaikkia niitä on virheellisesti käsitelty yhtenä kokonaisuutena ja muistuttaa, että koulutusjärjestelmän ohella sosiaalityöntekijäpulaan vaikuttavat kuitenkin myös esimerkiksi työn organisointi, status ja palkkaus. Työryhmä teki muistiossa erinomaisen analyysin yhteiskunnan muutoksesta sekä sosiaalialan ja sosiaalityön muutoksesta ja eriävän mielipiteen mukainen ehdotus olisi toiminut analyysin johdonmukaisena ja luonnollisena jatkumona. Tehtävärakenteen muutos tulisi tehdä työelämän muutoksesta käsin, eikä professioiden kiistoista käsin. (Opetusministeriö 2007, 78–79.)

Sosiaalityön neuvottelukunta asetti maaliskuussa 2004 sosiaalityö 2015- jaoston, jonka tehtävänä oli valmistella esitystä Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015- toimenpideohjelmaksi. Tavoitteena jaostolla oli tulevat yhteiskunnan muutokset huomioon ottaen laatia sosiaalityön kehittämisen lähtökohdat. Käytännössä tämä tarkoitti sosiaalityöntekijöiden nykyisten työkäytäntöjen ja työolosuhteiden arvioimista ja kehittämistä ja sen pohtimista, mitkä tekijät vaikeuttivat sosiaalityöntekijöiden pysymistä asiakastyössä ja työn arvostusta. Tavoitteena jaostolla oli myös laatia malli, jolla sosiaalityössä tehdään yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa sekä valmistella esitystä sosiaalityön koulutuksen ja tutkimuksen kehittämiseksi. Tämä kaikki oli tarkoitus valmistella siten, että tulevat toimenpide- ehdotukset vastaavat sosiaalialan kehittämishankkeen toimenpiteitä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 9-10.)

Sosiaalityö 2015- jaoston työn tulokset voidaan tiivistää neljäksi sosiaalityön tulevaisuuden kehittämishaasteeksi. Ensimmäiseksi jaosto esittää sosiaalityön työorientaatioiden kehittämistä osaamisperustaksi. Toimenpiteenä tähän jaosto ehdottaa, että kehitetään sosiaalityön työorientaatioiden, esimerkiksi kuntouttavan sosiaalityön ja yhteisötyön ammattikäytäntöjä ja menetelmiä kuten valtaistamista tukevia työotteita, psykososiaalista työtä, tilannearvioita, palvelu- ja aktivointisuunnitelmia ja palveluohjausta sekä niiden vaikuttavuuden arviointia.

Yksilötyön ohella suunnataan sosiaalityötä yhteisösosiaalityön suuntaan vahvistamalla näin rakenteellista sosiaalityötä ja yhteisöjen kehittämistä. Valtakunnallisesti tulisi lisäksi tukea kuntouttavan sosiaalityön menetelmien vaikuttavuuden arviointia. Sosiaalityön vaikutusten ennakoitua tulisi myös vahvistaa sosiaalityön tiedontuotannon menetelmiä ja sosiaalitalouden osaamista sekä sosiaalista raportointijärjestelmää käyttämällä yhteiskunnallisen päätöksenteon avuksi ja sosiaalityön tutkimuskohteina. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 12.)

Toiseksi jaosto esittää sosiaalityön rakenteiden ja organisoinnin muuttamista asiakkaiden tarpeita ja sosiaalityön osaamista vastaaviksi. Jaosto ehdottaa toimeentulotuen siirtämistä pois sosiaalityöstä Kelan tai kunnan etuuskäsittelijöiden hoidettavaksi, jolloin sosiaalityölle vapautuisi resursseja lähityöhön kuten palvelujen tarpeen arviointiin, kaikenikäisten ihmisten kuntouttavaan sosiaalityöhön sekä rakenteelliseen työhön. Rakenteiden uusiutumisesta huolimatta jaosto muistuttaa, että sosiaalityön saatavuus asiakkaille tulee varmistaa ja perustaa alueellisia toimintayksiköitä erityispalvelujen järjestämiseksi. Alueelliset toimintayksiköt verkostoituvat ja kehittävät yhteistyötä eri toimijoiden kesken sekä tarjoavat sosiaalityön osaamista asiakastyöhön poikkihallinnollisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 13.)

Kolmanneksi jaosto esittää asiakkaiden osallisuuden ja sosiaalityön eettisyyden vahvistamista. Käytännön toimenpiteinä ehdotetaan, että yhteistyötä kuntien, sosiaalialan osaamiskeskusten, sosiaalialan korkeakoulujen ja sosiaaliasiamiesten kesken kehitetään sosiaalityötä tukien siten, että asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet paranevat. Lisäksi sosiaaliasiamiesten toimintaa esitetään tuettavaksi eettisten toimikuntien avulla. Neljänneksi jaosto esittää tärkeäksi kehittämiskohteeksi sosiaalityön koulutuksen ja tutkimuksen suuntaamista alan perustutkimukseen ja vastaamaan nopeasti kehittyviin yhteiskunnallisiin muutoksiin. Johtopäätöksenä jaosto esittää tavoitteeksi sosiaalityön, joka on perinteisellä tavalla ongelmiin reagoivaa eli korjaavaa yksilö- ja perhekohtaista työtä. Sen tulisi myös luoda alalle uudenmuotoista professiota, joka edellä mainitun lisäksi tietoisesti siirtyy reaktiivisesta, korjaavasta, hyvinvointivaltion järjestelmissä toimivasta sosiaalityön muodosta kohti ehkäisevää, vahvistavaa,

vaikuttavaa ja kumppanuusperustaisesti toimivia työorientaatioita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 14, 79.)

Helsingin sosiaalivirastossa vuonna 2005 Etelä- Suomen lääninhallituksen rahoittamana käynnistetty Tehty- hanke toimi kahdella sosiaalityön elämänkaarimallin ydinalueella, aikuisten palvelujen sosiaaliasemilla ja lapsiperheiden palvelujen perhekeskuksissa. Hankkeen tavoitteena oli tehtävärakenteiden ja työmallien kehittäminen sosiaalityössä sekä sosiaalialan työn sisältöjen, organisaation sisäisten palveluketjujen ja moniammatillisen tiimityön kehittäminen. Lisäksi hankkeen aikana selvennettiin toimintatapoja kahden edellä mainitun vastuualueen yhteisten asiakkaiden kanssa. (Liukonen & Lukman 2007, 6, 10–12.)

Työn pyrkimyksenä oli asiakastyön vaikuttavuuden lisääminen, mutta myös se, että tehtävärakenteet ja koulutusrakenteet vastaisivat paremmin toisiaan. Tehtävärakenteen tarkastelussa olivat mukana sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan, etuuskäsittelijän, kotipalvelutyöntekijän sekä esimiesten työnkuvat. Keskeisintä hankkeessa oli kuitenkin sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välinen työnjako. Tämä tarkoitti sosiaalityöntekijän roolin täsmentymistä asiakasprosessin hallitsijana, mutta myös sosiaaliohjaajan työnkuvan laajenemista ja itsenäistymistä sekä vastuualueiden välisen yhteistyön sujumista. Sosiaaliohjaajan koulutus tarjoaa arjen ammattilaisuutta sosiaalialalle. Asiakkaan kohtaaminen, rinnalla kulkeminen, mutta myös huollollinen työ ja sosiaaliturvasta muodostuva kokonaisuus on sosiaaliohjaajien työtä. Sosiaaliohjaajien laajojen valmiuksien perusteella heillä nähtiin olevan mahdollisuus toteuttaa itsenäistä asiakastyötä ja päätöksentekoa ilman, että työn suunnitelma olisi sosiaalityöntekijän tekemä. (Liukonen & Lukman 2007, 6, 10–12, 80.)

Asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioon ottamista ei useinkaan voida tehdä pelkkien papereiden perusteella ja toimeentulotukilain soveltaminen vaatii yhtä paljon lain tuntemista kun se vaatii soveltamista ja laskemistakin ja toimeentulotuen käsittelyn oppii käytännössä sitä tekemällä. Toimeentulotukityön huollollisen työn osuus alkaa sosiaaliohjaajan tarjoamasta mahdollisuudesta pyrkiä auttamaan asiakkaita parempaan elämään. Kaikkien asiakkaiden tilanne ei

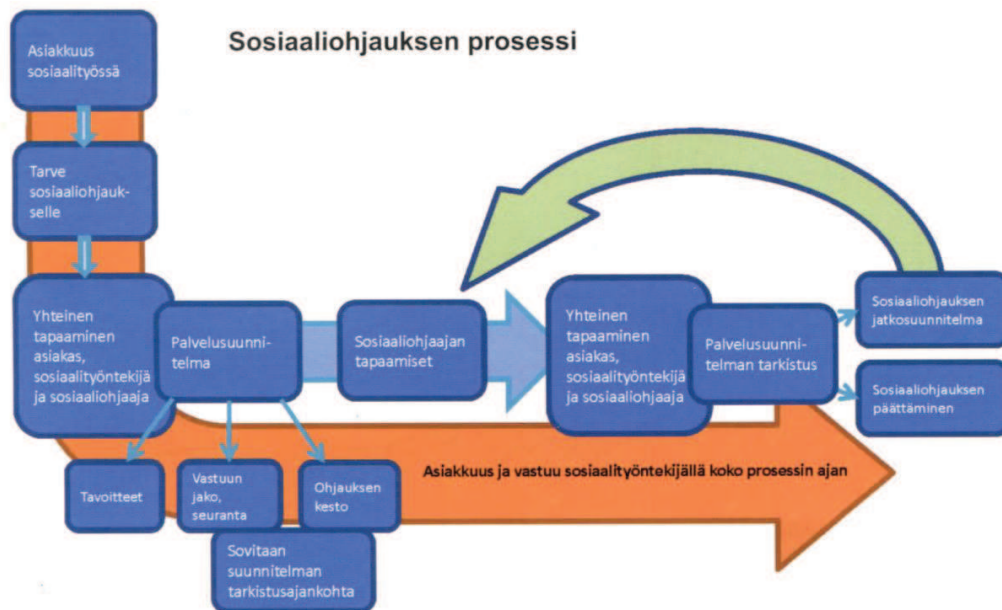
vaadi intensiivistä sosiaalityötä, mutta kohtaamisen ohella ohjaus, neuvonta ja huolenpito ovat sosiaaliohjaajan nimenomaista työtä. (Liukonen & Lukman 2007, 80.)

Uudessa toimintamallissa sosiaaliohjaaja toimii yhteyshenkilönä tiimin asiakkuuteen ja sosiaalityöntekijälle ohjautuvat ainoastaan uudet asiakkaat ja ne, jotka hyötyvät intensiivisestä muutosprosessista. Sosiaaliohjaaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen jo asiakkaan ottaessa yhteyttä ja tarvittaessa keskustelee tiimin kanssa siitä, kuka voisi auttaa asiakasta parhaiten. Yksilötasolla sosiaaliohjaajan työnkuvaa rajaa aluejako. Sosiaaliohjaaja tapaa niitä asiakkaita, jotka hyötyvät kevyemmistä prosesseista kuin sosiaalityöntekijän korjaavan työn ja muutostyön asiakkaat. Niissä sosiaaliohjaajan työ on kohtaamista, kannattelua ja tilanteiden selvittelyä painottuen huolenpidolliseen työhön sekä ennaltaehkäisevään ohjaukseen ja neuvontaan. Hän myös ohjaa asiakkaita esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksiin tai eläkeselvittelyyn. Tällaisen työnjaon tavoitteena on asiakkaiden kohtaaminen entistä runsaslukuisemmin. Sosiaaliohjaajan vastuulla olevaan suureen asiakasmäärään liittyy yhteisötason työ, toimiminen yhteistyöverkostoissa asiakkaan muun hoito- ja palveluverkon kanssa. Sosiaalityön tiimissä voidaan hyödyntää sosiaaliohjaajan ammattitaitoa sekä pohtia yhdessä asiakastapauksia, toimia etuuskäsittelyn tukena sekä ohjata asiakkaita sosiaalityöntekijälle. (Liukonen & Lukman 2007, 80–81.)

Sos- Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin- kehittämishanke on sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama hanke, joka on osa kansallista KASTE-kehittämishanketta. Tampereen kaupunki hallinnoi hankekokonaisuutta ja sosiaalinen osaamiskeskus SOnet BOTNIA koordinoi ja johtaa osahankkeita sekä niiden toimintaa. SOS- kehittämishankkeen tavoitteena on edistää aikuissosiaalityön palveluiden käyttäjien hyvinvointia lisäämällä heidän osallisuuttaan aktiivisen ja kuntouttavan sosiaalityön keinoin. Tavoitteena on luoda alueiden toimijoiden kesken uusia yhteistyörakenteita sekä oikea-aikaisia palveluprosesseja. SOS- hankkeen aikana jäsennetään ja kehitetään myös aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteita. SOS- hankkeen tarkoituksena on näiden eri toimintojen pohjalta avata sosiaalihuolto -käsitettä, jota ei ole vielä tarkemmin määritelty. (SOS- hanke 2013.)

Sosiaaliohjaajan tehtävänkuvaa on kehitetty esimerkiksi Tampereen kaupungin sosiaaliasemilla yhteistyössä sosiaaliasemien sosiaaliohjaajien ja muun henkilöstön kanssa. Sosiaaliasemilla sosiaaliohjaajien tehtävät ovat eri tavoin painottuneita. Kehittämisen tarkoituksena on ollut yhdenmukaistaa sosiaaliohjaajien työnkuvaa ja työkäytäntöjä. Tehtävänkuvaa on muokattu ja sosiaaliohjauksen prosessia muotoiltu asiakkaiden tarpeet ja työntekijäresurssit huomioon ottaen sosiaaliohjaajien kokemusten pohjalta. SOS- hanke on järjestänyt sosiaaliohjaajille yhteisiä tapaamisia, joissa työtehtäviä on mietitty, kehitetty työkäytäntöjä ja keskusteltu toimivista tavoista toteuttaa sosiaaliohjausta. (SOS- hanke 2013.)

Kuten seuraavalla sivulla olevasta kuvioista ilmenee, sosiaaliohjauksen prosessi kulkee sosiaalityön prosessin rinnalla ja asiakkaat ohjautuvat sosiaaliohjaajille sosiaalityöntekijöiden kautta. Sosiaaliohjauksen prosessi alkaa yhteisestä tapaamisesta asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kesken, jolloin tarve sosiaaliohjaukseen pohditaan asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Kokonaisvastuu asiakkaan tilanteesta, suunnitelmasta ja sen seurannasta on sosiaalityöntekijällä. Sosiaaliohjauksen tarkoituksena on toteuttaa palvelusuunnitelmaa käytännön tasolla asiakasta tukien. Suunnitelmasta käy ilmi myös sosiaaliohjauksen tavoitteet ja tehtävät, kesto, seuranta ja suunnitelman tarkistusajankohta. Tässä prosessi- mallissa sosiaaliohjaajat eivät tee viranomaispäätöksiä vaan keskittyvät asiakkaan elämänhallinnan ja arjen tukemiseen. Tampereella on haluttu sosiaaliohjauksen työpanos kohdentaa asiakkaan rinnalla kulkemiseen. Sosiaaliohjaajan työssä korostuu tuolloin palvelujärjestelmäosaaminen ja ohjauksellinen työote, hyvät vuorovaikutustaidot ja yhteistyökyky sekä kyky työskennellä itsenäisesti, mutta myös osana sosiaalityön tiimiä. Tapoja toteuttaa sosiaaliohjausta voi olla tietysti muitakin, esimerkiksi niin, että prosessiin liittyy myös toimeentulotukeen liittyvää päätöksentekoa. Sosiaaliohjausta voidaan toteuttaa myös muissa, eri työalojen toimipisteissä. (SOS- hanke 2013.)



KUVIO 1. Sosiaaliohjauksen prosessi (SOS- hanke, 2013.)

Ensimmäisessä tapaamisessa selvitetään asiakkaan halu ja suostumus lähteä prosessiin mukaan ja määritellään sosiaaliohjauksen tavoitteet, vastuunjako sekä ohjauksen kesto ja seuranta. Seuraavilla tapaamisilla asiakasta ohjataan hänen tarpeistaan käsin palvelujärjestelmään liittyvissä asioissa. Tähän kuuluvat etuuksien hakeminen ja virastoissa asioiminen asiakkaan kanssa. Arjen asioissa sosiaaliohjaaja voi käyttää toiminnallisia menetelmiä liittyen asunnon haakuun, talouden hoitoon tai raha-asioissa ohjaamiseen sekä päihteettömyyden tukemiseen. Sosiaaliohjaaja voi auttaa asiakasta työ- ja koulutusasioissa opastamalla ja motivoimalla sekä ohjata palveluihin. Asioiden selvittäminen ja niistä keskusteleminen tarkoittaa usein myös tapaamisia toimistolla tai sosiaaliohjaajan tekemillä kotikäynneillä. Työvälineenä sosiaaliohjaajilla on jalkautuva työote. Tämä tarkoittaa esimerkiksi harjoittelupaikkoihin tutustumista ja asiakkaan tukemista omassa ympäristössään, tiivistä yhteydenpitoa, tavoitettavuutta puhelimitse sekä yhteistyötä kunkin asiakkaan verkoston kanssa ja tarvittaessa myös verkostopalavereissa mukana olemista. Sosiaaliohjaus päätetään aina suunnitelmallisesti kaikkien osapuolien yhteisestä sopimuksesta. (SOS- hanke 2013.)

### 3 ASIANTUNTIJUUS JA ASIAKASSUHDE SOSIONOMIN TYÖSSÄ

Sosionomin työ on luonteeltaan usein uraa uurtavaa, uutta käytäntöä luovaa ja uudistavaa työtä. Työkenttä on myös laaja ja monipuolinen ja se elää ihmisten, arjen tarpeiden ja muutosten mukana. Tutkinnon suorittaneiden sosionomien AMK tai YAMK tehtävänä on ehkäisevä, perusturvaan kohdentuva perhekeskeinen ja yksilökeskeinen työ. Sosionomin työtehtävät voidaan käytännön työelämässä järjestää hyvin eri tavoin. Monilla työpaikoilla sosionomi työskentelee kokonaan yksin oman alansa asiantuntijana tai ainoana koko sosiaalialan edustajana monialaisessa työryhmässä. Tällöin hänen vastuunsa tuntee oma osaamisalueensa on erityisen suuri. Sama koskee hänen vastuutaan tuntee oman osaamisensa rajat sekä ulkopuolisen konsultaation tarve. Sosionomi tekee paljon työtä myös muiden sosiaalialan ammattilaisten kanssa. Tällöin tehtävän- ja vastuunjako määrittää asiakasprosessi ja vaikuttavuus. Sosionomin työ on aina itsenäistä, omaa ammatillista osaamista, vastuita ja velvoitteita edellyttävää asiantuntijatyötä. (Mäkinen & Raatikainen & Rahikka & Saarnio 2009, 77, 86.)

#### 3.1 Asiantuntijuus sosiaaliohjauksessa

Jari Helmisen (2013) väitöskirjassa Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus, tarkastellaan sosiaalialan työn lähtökohtia, ammatillista kasvua ja kehitystä, ammattitaitoa, asiantuntijuutta sekä tulevaisuuskuva. Sosiaaliala ja sen tehtävärakenteet ovat olleet ja ovat edelleen kehittämisen kohteena, joten sosiaalialan ammattilaisuuden jäsentäminen on ajankohtaista. Sosiaaliohjaajien näkemyksen mukaan alan ammattilaisuus edellyttää ihmisyyteen, työn keinoihin ja eettisiin lähtökohtiin, kuten eriarvoistumisen vastaiseen toimintaan perehtymistä. Asiakastyön käytäntöjen ydin on kohtaamis-, sekä vuorovaikutus- ja yhteistyövalmiuksissa. Ihmisyyteen kuuluu sekä tasa-arvoisuus että yksilöllisyys, mutta sosiaalialalla myös ihmisten välisten erojen huomioiminen. (Helminen 2013.)

Sosiaalialalla koulutuksen tieto, työssä oppimisen taito ja elämäkokemus työssä tarvittavan avarakatseisuuden omaksumiseen muodostavat sosiaaliohjaajan

ammattillisuuden. Sosiaaliohjaajan ammattilaisuus merkitsee tiedon ja taidon liitosta, joiden hyödyntämistä alalla työskentelevän ominaisuudet ja itselle ominainen työskentelytapa edistävät. Alan ammattitaidossa keskeistä on ihmistä, ammattialaa ja yhteiskuntaa koskeva tieto sekä asiakastyötä ja työhyvinvointia koskevat taidot. Asiantuntijuuden perusta on ammattitaidossa. Asiantuntijuus muodostuu ammattialan laaja-alaisesta tuntemisesta, työntekijän oman työnsä hallinnasta sekä syvällisemmästä perehtymisestä esimerkiksi työmenetelmiin. (Helminen 2013.)

Alan asiantuntijuuteen kuuluvat myös kehittämis- ja vaikuttamistyön valmiudet. Sosiaalialan ja alan ammattilaisuuden tulevaisuuskuvaan vaikuttavat ihmisten kohtaamat sosiaaliset ongelmat ja hyvinvoinnin uhat, taloudellinen tilanne, palveluja tuottavien tahojen määrällinen kasvu ja yhteistyön sujuvuus, vaateet asiakaslähtöisestä ja asiakkaan rinnalla työskentelystä, mutta myös huoli henkilöstön riittävydestä. Sosiaaliohjaajan ammattilaisuus on yhdistettävissä eriarvoistumisen vastaiseen toimintaan. He antavat tilaa asiakkaille, tukevat heidän toimintakykyään, toimivat asiakkaidensa asianajajina ja puolustajina sekä etsivät yhdessä asiakkaan kanssa erilaisia vaihtoehtoja asiakkaan elämäntilanteeseen. (Merilä 2013; Helminen 2013.)

Terhi Laineen (2008) tutkimuksessa sosiaaliohjauksesta ja asiakkaan subjektiivisesta diakonialaitoksissa tarkastellaan ammattikorkeakoulujen kouluttamien sosionomien (AMK) tuottamaa ammatillisuutta, jonka kantavana eetoksena on pidetty asiakkaan rinnalla kulkemista, vuorovaikutuksellista ja luottamuksellista asiakassuhdetta sekä verkostotyötä. Tutkimuskohteena ovat sosiaaliohjauksen sisällöt, jotka kohdistuvat puheen modaaliteetteihin, eli puheen tapoihin, joita ovat haluaminen, osaaminen, kykeneminen ja täytyminen. Nämä tavat eivät ilmaise sosiaalisia faktoja vaan toimijuuden mahdollisuuden, vaihtoehtoisuuden ja pakon eri asteita ja kietoutuvat puheessa tuotettuihin merkityksiin. (Laine 2008, 228.)

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten työntekijät tuottavat sosiaaliohjauksen modaalisuutta oman työnsä näkökulmasta ja millaisia subjektiivisia työntekijän modaalisuuden vaihtelut tarjoavat asiakkaille. Työntekijä voi rakentaa asi-

akkaalle joko syrjäytyneen tai tavallisen kansalaisen identiteettiä kertoessaan työstään. Tutkimukseen oli valittu kolme teemaa: asiakkaat ja palvelut, asiakkaiden selviytymiskeinot sekä työntekijän toimintatapa. Tässä keskitytään viimeisenä mainittuun teemaan. (Laine 2008, 229 - 231.)

Puheessa tuotetut merkitykset konkretisoituvat puheen tavassa. Esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan toimijuudet ja merkityskentät eivät kohtaa silloin kun työntekijä puhuu muutoksesta asiakkaan elämässä, johon asiakas itse ei ole halukas. Aineistossa sosiaaliohjaus esiintyi erilaisten ja jopa ristiriitaisten halujen ja mahdollisuuksien kenttänä kun taas virallisissa teksteissä puhutaan esimerkiksi työntekijän kompetensseista. Puheen tuottamisen tavat voivat esiintyä samanaikaisesti ja ne voivat olla myönteisiä tai kielteisiä esimerkiksi siten, että työntekijä haluaa asiakkaalle palveluja, joihin palvelun tuottajat eivät pysty tai asiakas ei kykene vastaanottamaan elämäntilanteensa vuoksi. (Laine 2008, 232.)

Aineistossa diakonialaitosten sosiaaliohjaus konstruoituu lähtökohtanaan ihmisarvoinen elämä ja ammattilaisen tavoitteena on rikkoa raja-aitoja asiakkaiden ja muiden kansalaisten välillä, joka edellyttää vahvaa uskoa ihmisyyteen. Palvelun käyttäjä luokitellaan yksilönä riskiryhmän edustajan asemasta ja kansalaisena, jolla on yhdenvertaiset oikeudet elää erilaisuudestaan huolimatta. Asiakkaalla on oikeuksia velvollisuuksien ohella ja siis lupa valita, kuinka hän asettuu asiakkaaksi, joten työntekijä ei voi yksin päättää kumppanuussuhteesta. Työntekijän halu ja asiakkaan tahto voivat myös asettua suhteeseen toistensa kanssa, joten asiakastyö ei ole vain tukea vaan myös kontrollia, jossa toimenpiteenä on väliintulo ja asiakkaan elämän muuttuminen. Diakonialaitoksen kautta avautuu työntekijälle tulkintaikkuna, josta käsin katsottuna eriarvoisen yhteiskunnan tulisi muuttua ja muilta vaaditut muutokset tarkoittavat, että asiakkaalla on oikeuksia, jotka ulottuvat myös asiakassuhteeseen. (Laine 2008, 234.)

Asiakas voidaan luokitella esimerkiksi alkoholisoituneeksi yksineläjäksi, joskin mukavaksi ihmiseksi, mutta myös palveluiden ulkopuolelle jääneeksi ja myös haluttomaksi niitä vastaanottamaan. Tilanne näyttäytyy työntekijälle vaihtoehdottomana, jolloin asiakas itse ja palvelujärjestelmä vastustavat asian ratkaisua

ja ammattilaisen täytyy ponnistella tavoitteeseen pääsemiseksi, jolloin asiakastyö näyttäytyy suostutteluna. Ammattilaisella on viimesijainen vastuu siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun tai käsittää häntä koskevan päätöksen sisällön. Asiakas voi olla putoamassa palvelujen ulkopuolelle tai olla vaatimassa hänelle kuulumatonta etuutta. Hän voi olla tilanteessa moninkertainen asiakas, jota määrittelevät eri toimijoiden ristiriitaiset intressit, jotka voivat johtaa osallisuuteen tai osattomuuteen. Tilanteissa, jossa asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua tai ei ymmärrä päätösten sisältöä, on kyse asiakkaan asioiden ajamisesta ja asiakkaan asema määrittyy palvelukansalaisena. Tällöin hänen odotetaan asettuvan palveluihin tietyllä ammattilaisen edellyttämällä tavalla. (Laine 2008, 235–236.)

Aineistossa työntekijän puheessa palvelun käyttäjä luokitellaan asiakkaana, jonka subjektiasema määrittyy toisaalta tasa-arvoisena toimijana ja toisaalta työntekijöistä eroavana subjektina. Kumppanuuden rinnalla työntekijä tuottaa myös erillisyyden ja ammatillisuuden, sillä pelkkä vertaissuhde asiakkaaseen olisi ammatillista osaamattomuutta. Työntekijälle pitkäjänteinen toiminta on samalla myös epävarmuuden sietämistä ja se on täytynyt hyväksyä työkokemuksen myötä. Työntekijän kyky työskennellä omana itsenään on tärkeää, sillä asiakkaalla on kyky huomata kohtaamattomuus työntekijän epäaitona tai välinpitämättömänä käytöksenä. Aineistossa osaamisen modaalisuus voidaan tulkita reflektiivisenä työotteena, joka tarkoittaa sitä, että työntekijällä on työkokemuksen kautta hallussaan useita työtapoja, joista hän etsii tilanteeseen sopivimman tavan työskennellä vaikka aina ei olekaan valmiita vastauksia. Nöyryys on osa reflektiivistä työtettä, joka esiintyy aineistossa esimerkiksi työntekijän perustelemien valintojen arvolähtökohdilla. Asiakaslähtöisyys rakentui haastateltavien puheessa luottamukseen, välittämiseen ja ihmisen kohtaamiseen. (Laine 2008, 236–237.)

Haastatellun työntekijän kyky toimia tietyllä tavalla määrittyi tilannekohtaisesti ja ulkoisten reunaehtojen puitteissa. Kykeneminen on jonkin ulkoisen tekijän aikaansaama toiminnan motiivi. Se on myös sosiaalista tukea, joka ei tarkoita pakotteita tai kontrollia. Se voi liittyä esimerkiksi asiakkaan haluun tai tahtoon, jolloin hänen subjektiasemansa määrittyy muutokseen pyrkivänä. Asiakkaan

muutoskykyä ei epäillä vaan ilman hierarkiaa asiakas ja työntekijä tavoittelevat samaa päämäärää ja asiakkaan elämässä näkyvä muutos korostuu työn tavoitteena. Aineistossa sosiaaliohjaus määrittyy etsimisenä, jota tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, eikä työssä ole yhtä selkeätä tavoitetta. Työntekijän kykeneminen on myös osittain rajallista, koska asiakkaan asia on myös muiden toimijoiden aluetta. Kykenemisen modaalisuus on arjen työtä, jossa työntekijän on lähes intuitiivisesti ymmärrettävä, että asiakas on valmis muutokseen, joka pätee erityisesti työssä aikuisten kanssa. Kykeneminen pelkistyy ensisijaisesti asiakas- työntekijä- suhteeseen, ei palvelujärjestelmä- tai yhteiskuntakontekstiin. (Laine 2008, 238.)

Diakonialaitoksessa työntekijän sosiaaliohjaus toimii siltana marginaalin ja keskuksen välissä ja keskuksella tarkoitetaan tässä yhteydessä yleisesti hyväksytyjen normien mukaan käyttäytyviä kansalaisia ja toisaalta julkisia sosiaali- ja terveystalv palveluja. Käytännöissä toiminta-alueet ja modaaliset rakenteet eivät ole toisensa poissulkevia. Modaalisuuden vaihtelut saavat käytännöissä erilaisia painotuksia ja ovat kulttuuriin, aikaan ja paikkaan sidottuja. Diakonialaitoksissa tämä tarkoittaa työntekijältä saman asiakkaan kanssa erilaista toimijuutta eri aikoina tai vastaavasti työntekijä joutuu liikkumaan samanaikaisesti modaalisuuksien eri ulottuvuuksilla vastatessaan asiakkaiden tarpeisiin. Työntekijöiden työskentelyssä tai eri työyhteisöissä on erilaisia modaalisuuksien määrittämiä toimintaprofiileja. Sosiaaliohjaajien puheessa heidän työnsä rakentuu sivistyneenä, suvaitsevana ja sisään sulkevana kun taas muun yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän arvoja kuvaavat joustamattomuus, kovuus ja välinpitämättömyys. (Laine 2008, 239–240.)

Sosiaaliohjausta ei ole ilman valtaa ja sitä käytetään, jotta saataisiin aikaan muutoksia asiakkaan elämässä. Asiakastasolla sosiaaliohjaus on tulkintatyötä ja hienovaraista ohjausta, jossa korostuu asiakkaan tukeminen. Kontrollointi voi esimerkiksi asumispalveluissa liittyä kaikkien asiakkaiden turvallisuuden takaamiseen. Tukeminen yhdistyy kumppanuuteen ja rinnalla kulkemiseen. Rinnalla kulkemisen riskinä voi pitää kuitenkin sosiaalisia ongelmia ylläpitävää toimintaa. Eräs ohjauksen tunnuspiirre on asiakkaan asian ajaminen, joka voi tarkoittaa asiakkaan puolesta puhumista tai mukana olemista esimerkiksi lääkärikäyn-

neillä. Asiakkaiden oikeuksien toteutumista vaatiessaan työntekijät asettuvat kuitenkin puolustamaan murroksessa olevaa hyvinvointivaltiomallia. Sosiaaliohjauksen haasteita pohditaan esittämällä kysymys siitä, kuinka työntekijät ottavat etäisyyttä arjen työstä ja yksittäisistä asiakastilanteista ja miten sosiaaliohjauksessa tarvittava tietotaito kasaantuu muutoinkin kuin yksittäisen työntekijän työkokemuksena, eli kuinka mahdollistetaan sosiaaliohjauksen tiedonmuodostuksen kumuloituminen? (Laine 2008, 239–241.)

### 3.2 Asiantuntijuus sosiaalialan rajapinnoilla

Korkeakoulumaailma on käsitteenä muuttunut 2010-luvulla olennaisesti siitä 1990-luvun tilanteesta, jossa sosiaalityö oli vielä alisteinen sosiaalipolitiikkaan nähden. Nyt korkeakoulumaailmassa on sekä tiede- että ammattikorkeakouluja, joissa kummassakin sosiaalityö on tavalla tai toisella saavuttanut vakiintuneen ja vahvan aseman. Yliopistoissa sosiaalityön asiantuntijoiden kiinnostuksen kohteena ovat ammatilliset keskustelut, joissa käsitellään tieteellisen tutkimustiedon tuotannon kautta muodostunutta kokonaiskuvaa sosiaalityöntekijän työstä. Ammattikorkeakoulussa sosiaalialan opettajat ovat kiinnostuneita korkeakoulumaisuuden nimissä yliopistollisesta tutkimustiedosta ikään kuin sosiaalityön teoreettisena viitekehystenä ja sen lisäksi he pyrkivät luomaan omaa suhdettaan niin sanotun muun sosiaalialan työn ammatillisiin erityiskysymyksiin, jotka eivät kuulu yliopistollisiin painotuksiin. Muulla sosiaalialan työllä tarkoitetaan niitä sosiaalialan perustyön kädentaitoja, jotka eivät useinkaan kuulu sosiaalityöntekijöiden työtehtäviin. Laaja- alaisessa tarkastelussa sosiaalityön ollessa osa sosiaalialan työtä, voidaan huomata, ettei se ole oikeastaan kenenkään hallussa. Tällä tarkoitetaan sitä, että sosiaalityön ammatillisuus ei ole sen enempää yliopistotasoisesta maisterikoulutuksesta kuin myöskään alemman tai ylempään sosionomikoulutuksen yksityisomaisuutta. (Piiroinen 2011, 275.)

Toiminnallisten roolien välinen kahtiajako yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen välillä on selkeä. Yliopistot vastaavat laajasta tieteellisestä tutkimustoiminnasta, jonka kautta muodostuu uutta tietoa sosiaalityöstä. Ammattikorkeakoulut puolestaan vastaavat laajassa mielessä sosiaalialan työtä koskevasta ammatillisesta tutkimus- ja kehittämistoiminnasta, jossa korostetaan uudenlaisten toi-

mintamuotojen- ja tapojen juurruttamista osaksi erilaisia sosiaalialan työkäytäntöjä. Tiede- ja ammattikorkeakoulumaailman välisissä vuorovaikutustilanteissa keskeiseksi on noussut kysymys sosiaalityön paikasta oppialana, onko sen paikka ainoastaan yliopistoissa? Tähän liittyy aikalaiskeskustelu siitä, mitä nykyiset ylemmät korkeakoulututkinnot ovat ja millaista erityisosaamista ne tarjoavat sekä miten yliopisto- ja ammattikorkeakoulututkintoja voidaan keskenään vertailla. Yliopistopoliittisissa linjauksissa valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto (SOSNET) vahvistaa käsitystä siitä, että sosiaalityö kuuluu pelkästään yliopistoon. Ajatus on mielenkiintoinen, koska tuolloin ammattikorkeakoulut edustaisivat kaikkea muuta sosiaalialaan kuuluvaa, paitsi sosiaalityötä ja ne voisivat viitata vain väljästi sosiaalityön käsitteeseen ilman sosiaalityön tieteellisiä painotuksia. Artikkelissa pohditaan onko tämä tulkittavissa siten, ettei tuo muu sosiaalialaan kuuluva työ ja ammatillisuus ole sosiaalityön yliopistollisissa tutkimuksissa yhtä kiinnostavaa kuin valtavirrassa kulkeva perinteinen tieteellinen tutkimus? (Piironen 2011, 276–277.)

Keskustelut yliopisto – ja ammattikorkeakoulutasoisen sosiaalialan koulutuksen rajapinnoista on tuonut esille kysymyksen myös siitä, kenellä on oikeus esiintyä sosiaalityön asiantuntijana ja millä perusteella tämä asiantuntijuus voitaisiin määrittää jonkun tietyn henkilön ammatilliseksi erityisominaisuudeksi. Kysymys sosiaalityön asiantuntijuudesta koskee kaikkia sosiaalialan ammattilaisia ja asiantuntijoita korkeakoulutaustaan ja sen kautta saatuihin kompetensseihin katsomatta. Mikrotasolla tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityö voidaan nähdä asiakas – ja tapauskohtaisena työnä, johon saadaan ammatillisia valmiuksia sekä yliopistoissa, että ammattikorkeakouluissa. (Piironen 2011, 277–278.)

Mesotasolla tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityö voidaan luonnehtia työksi, jonka kaikki osa – alueet eivät kuulu kiistattomasti sen enempää maisterikoulutetuille kuin sosionomillekaan. Toimeentulotukityö ja sosiaalipalvelu edustavat sellaisia sosiaalityön työtehtäviä, joita tekevät monissa kunnissa nykyään niin sosionomit kuin sosiaalityöntekijätkin. Lopuksi kysymyksenasettelu käännetään kokonaan ehdottaen, että yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen tulisi yhdessä pyrkiä rakentamaan siltoja sosiaalityön ammatillisten kompetenssien ymmärryksen vahvistamiseksi. Joissakin yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen välisissä

yhteistyökuvioissa tämä työ on ansiokkaasti aloitettu tarkastelemalla sosiaalityöntekijän ja sosionomin työnkuvia. Seuraava askel tästä olisi kulkeminen kohti yhdessä toimimisen työkuultuuria. Sosiaalityön korkeakoulutusta tulisi myös kehittää niin, että opinnot ja niiden sisällä liikkuminen olisi jokaiselle maisterintutkintoa tai sosionomin tutkintoa suorittavalle opiskelijalle mahdollista. (Piiroinen 2011, 277–278.)

### 3.3 Asiakkaan kohtaaminen tarkastelussa

Tutkimus diakoniatyön arjesta on tehty sosiaalitieteellisestä viitekehyksestä käsin ja se käsittelee asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia tarkastellen diakoniatyön arjen käytäntöjen takana olevia hallinnan suhteita asiakkaan tilanteesta katsoen. Sosiaalityön kansainvälisessä keskustelussa spirituaalisesti sensitiivinen sosiaalityön esiintyminen on lisääntynyt ja yhteiskuntapoliittinen näkökulma tuo uusia näkökulmia diakoniatyöhön, vertailtavuutta sosiaalityöhön, mutta myös ulottuvuuksia, jotka ovat hyödynnettäviä missä tahansa auttamistyössä. Hyvinvointiyhteiskunnassa vastuuta jaetaan monien toimijoiden ohella myös kirkon diakoniatyöhön. Yhteiskunnan yksilönvastuun ideaa kritisoidaan tilanteessa, jossa yksilöllä ei ole mahdollisuutta riippumattomuuteen ja peräänkuulutetaan lakisääteistä sosiaaliturvaa. Käytännössä diakoniatyö paikkaa osin julkisen sektorin pienentyneitä resursseja ja siten se on joutunut ottamaan itselleen enemmän kuin pelkän altruistisen sosiaalisen pääoman vahvistajan roolin. Suostumista julkisten hyvinvointipalvelujen paikkaajaksi on tulkittu myös valitsevan asiantilan hyväksymiseksi. Tämä voi tutkimuksen mukaan olla yksi syy siihen, miksi diakoniatyöntekijät sanovat olevansa enemmän kiinnostuneita henkisestä ja hengellisestä kuin sosiaalisen avun antamisesta. (Jokela 2011 19, 21, 26, 27, 196, 197, 198, 198.)

Tutkimuksessa nojataan institutionaaliseen etnografiaan, joka tarjoaa yhden mallin sen soveltamiseen ja jonka paljastamat epäkohdat tulisi diakoniatyössä ottaa vakavasti, jotta diakoniatyön merkitykset asiakkaalle muuttuisivat myönteisemmiksi. Epäkohtien vakavasti ottamisen tulisi tutkimuksen mukaan kuulua diakonian itseymmärrykseen, sillä alaspainettujen asiakkaiden asian tärkeys ja

heidän kannattelemisensa ja jopa nostamisensa ovat diakoniatyön keskeisimpiä arvoja. Tutkimus selvittää asiakassuhdetta ja siinä usein piileviä yhteiskunnallisia prosesseja, joissa diakoniatyö on mukana. Institutionaalisen etnografian avulla luodun hallinnan suhteiden kartan avulla on mahdollisuus suunnistaa uudelleen asiakkaana sekä työntekijänä. Asiakkaalle kartta tarjoaa tiedostamisen välineitä siitä, mihin kaikkeen hänen kokemuksensa on organisoitunut. Työntekijälle kartta antaa välineitä muuttaa alistavia käytäntöjä nostaviksi ja kannatteleviksi. (Jokela 2011, 199.)

Diakoniatyötä eivät sido lain ja asetusten normit samassa suhteessa kuin kunnallisia viranhaltijoita. Diakoniatyössä kontrolli saa vain toisenlaisia muotoja kuin sosiaalityössä ja siinä toimivat joka tapauksessa samanlaiset hallinnan suhteet kuin sosiaalityössäkin. Tutkimuksessa mainitaan, että sen ei ole tarkoitus vahingoittaa Suomen luterilaisen kirkon diakoniatyötä tai väheksyä diakoniatyöntekijöitä vaan nostaa esille niitä haavoittavia mekanismeja, jotka ovat kiinnittyneet diakonian auttamissuhteeseen. Tästä saatava hyöty on diakoniatyöntekijälle mahdollisuus, sillä hän voi kyetä muuttamaan työkäytäntöjä asiakasta enemmän voimaannuttavaan suuntaan. (Jokela 2011 198, 199.)

Analyysissä esiintyy kolmen tasoisia hallinnan suhteita, jotka määrittävät eri tavoin asianosaisten välisiä suhteita. Ensimmäinen taso lävistää koko aineiston ja siinä on kysymys vaihtosuhteeseen perustuva kohtaaminen asiakkaan ja diakoniatyöntekijän välillä. Vaihtosuhteeseen asiakas tuo oman tarinansa ja työntekijä tuo siihen antamansa avun. Vaihtosuhde koskee yhtä lailla myös perheenjäseniä, yhteistyökumppaneita sekä esimerkiksi kaupan henkilökuntaa. Vaihtosuhteessa asiakkaat kokevat monet diakoniatyöhön liittyvät merkitykset, kuten tuen ja nöyryytyksen kokemukset. (Jokela 2011, 186.)

Toinen hallinnan suhteen taso ovat diakoniatyön hallinnan suhteet, joiden yhteinen nimittäjä on valta. Hallinnan käytäntöjen kanssa asiakas joutuu tekemisiin asioidessaan diakoniatyöntekijän luona. Hengellisen ja henkisen arvottaminen aineellista korkeammalle näkyy sekä diakonian diskurssissa puhuttaessa siitä, mikä on diakonian tehtävä, että työn arjen käytännön valinnoissa. Rajattu valinnan vapaus konkretisoituu esimerkiksi pienissä avustussummissa ja etukäteen

valituissa kaupoissa, joissa ostoksia voi tehdä. Asiakkaiden kokemat diakonian merkitykset saavat tutkimuksessa uudenlaista, synkempää väritystä. Kokonaisvaltaisen rinnalla kulkemisen ajatus säröilee kun asiakas on kaupan kassalla osto- osoitus kädessään tai kun pohditaan asiakkaan autonomisuutta kymmenen euron osto- osoituksen kanssa pohtimassa, mitä hän kaupasta ostaa kun kotona ei ole mitään. Sattumanvaraisuus näyttäytyy vähäisenä mainostamisena ja siinä, että loppujen lopuksi on hyvin sattumanvaraista, kuka huomaa hakea apua seurakunnan diakoniatyöstä ja kenen asioihin paneudutaan syvällisemmin. Diakoniatyöhön kätkeytyvä valta ei kuitenkaan ole pelkästään kielteistä vaan se sisältää myös myönteisiä elementtejä. Kiireetön kohtaaminen mahdollistaa rinnalla kulkemisen ja myötäelämisen toteutumista. Konkreettinen apu tulee esille myös asiakkaan puolesta puhumisena. Paikallistasolla asiakkaat saavat diakoniatyöntekijöistä kumppaneita puolestapuhujiksi, mutta laajempaan vaikuttamiseen eivät resurssit riitä. Alistavien käytäntöjen kriittinen tarkastelu on kuitenkin avain työn kehittämiseen samalla kun se avaa näkökulmia sosiaalityön kehittämiseen ja asiakkaan kokemuksen vakavasti ottamiseen. (Jokela 2011, 186, 187, 197.)

Kolmannella tasolla diakonia näyttää pitävän yllä yhteiskunnallisia hallinnan suhteita. Se jatkaa yhteiskunnan käytäntöjä omissa käytännöissään, kuten ulkoiset rakenteet ajanvarauksineen, toimistoineen ja työmenetelmineen. Diakoniatyössä käytetty kieli liittyy sosiaalialalla vakiintuneeseen kieleen puhuttaessa esimerkiksi työssä kohdatuista ihmisistä asiakkaina. Diakoniatyö myös täydentää ja paikkaa yhteiskunnan aukkoja ja osaltaan sallii näin hyvinvointivaltiota purkavan kehityksen jatkumisen. (Jokela 2011, 187.)

### 3.4 Tehtävärakennesuositus ja sosiaalialan kehittäminen

Tässä luvussa sosionomin työtä tarkastellaan työn organisoinnin, asiakasprosessin sekä koulutuksen ja työn kehittämisen kautta. Sosiaalihuollon ammattihenkilöstön tehtävärakenteesta on annettu valtakunnallinen suositus (2007), joka on tarkoitettu apuvälineeksi eri palvelusektoreiden tehtäväkohtaisen työnjaon mallintamiseen ja ohjaamaan tehtävärakenteen muodostamista. Tehtävä-

rakenne koskee sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja lähihoidon keskinäistä tehtäväjakoja lastensuojelun, päivähoidon, aikuisten palveluiden, ikääntyneiden palveluiden sekä vammaispalveluiden organisoimisessa. Malli on kuitenkin aina yksinkertaistus ja sen soveltamisessa tulee aina ottaa huomioon paikalliset olosuhteet sekä asiakkaiden tarpeet. Tehtävärakenteen työn- ja vastuunjako sosiaalihuollon ydintehtävien kesken perustuu asiakasprosessiin ja sen kulkuvaiheisiin sekä palvelun vaikuttavuuteen. Yhdenkin asiakasprosessin eri vaiheissa tarvitaan usein erilaisia palveluita, toimenpiteitä, suunnitelmia ja niihin liittyvää päätöksentekoa, joita monet eri ammattilaiset yhdessä toteuttavat ja joiden tarkoituksena on vaikuttaa asiakkaan ja hänen lähipiirinsä elämään. Kyse on myös työstä, jota tehdään monella eri tasolla. Yksilöiden kanssa tehtävän työn vaikutus saattaa ulottua laajemmin esimerkiksi palvelujen kehittämiseen tai lähiyhteisön toimintaan, mutta myös yhteiskunnan aiheuttamien epäkohtien korjaamiseen. (Mäkinen ym. 2009, 80, 82–84.)

Asiakasprosessi voidaan jakaa kuuteen eri vaiheeseen, joita ovat asian vireille tulo, palvelujen tarpeen arviointi, palvelusuunnitelman laatiminen, tarpeellisten päätösten tekeminen, suunniteltujen ja päätettyjen toimenpiteiden toteuttaminen, toimien vaikutusten arvioimiseen sekä asiakkuuden päättämiseen. Asiakkaalla voi olla meneillään yhtä aikaa useita eri asiakasprosesseja eli alaprosesseja. Alaprosesseja ovat esimerkiksi sairaalahoitajaksot, jolloin palvelujen toteuttamisvastuu on toisella sosiaalihuollon toimijalla tai asiakkaalle hankitaan palvelua sosiaalihuollon ulkopuoliselta yksityiseltä toimijalta, kuten esimerkiksi kotisiivouspalvelut. Kaikkien alaprosessien tulee olla osa laajempaa ydinprosessin asiakassuunnitelmaa. Asiakkaan palvelujen toteuttaminen muualla voi tarkoittaa myös palvelutarpeen arviointia ja suunnitelman tarkennuksia, jotka liittyvät asiakasprosessin kokonaisuudesta vastaavan sosiaalihuollon ammattilaisen tekemään palvelutarpeen arviointiin sekä asiakkaan kanssa yhdessä laadittuun palvelusuunnitelmaan. (Mäkinen ym. 2009, 84.)

Asiakasprosessilla ja siihen liittyvillä alaprosesseilla on aina vastuuhenkilö, joka on vastuussa siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut ja että ne vaikuttavat hänen tilanteeseensa. Tähän liittyen myös jokaisella ammattiryhmällä on oma osuutensa asiakkaan kanssa tehtävässä työssä. Jokainen ammattilainen erik-

seen vastaa myös oman työnsä laadusta ja sisällön suunnittelusta, toteutuksesta, arvioinnista sekä sen liittymisestä asiakasprosessiin. Työnjaon tarkoituksena on parantaa työn tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta. Sen perimmäisenä tarkoituksena on asiakkaan ja yhteisön hyvinvoinnin edellytysten vahvistaminen. Kokonaisuus on ymmärrettävissä siten, että tukemalla selkeää työnjakoa ja töiden organisointia tuetaan myös työyhteisöjä ja yksittäisten työntekijöiden työssä jaksamista, jolloin työn ilon on mahdollista olla osa arkea ja työ on vaikuttavampaa ja tuloksellisempaa. (Mäkinen ym. 2009, 84.)

### 3.5 Osaamisen kohdistuminen tulevaisuudessa

Sosiaalialan korkeakoulutuksen tuottamaa osaamista ja tutkintojen erityispiirteitä on tutkittu tarkastelemalla alaa opiskelleiden käsityksiä ja kahden tutkinnon suorittamiseen liittyviä tekijöitä. Analyysin perusteella sosiaalialan korkeakoulutusten profiilit ovat selkeät ja koulutukset vastaavat hyvin tehtävärakenteita. Vastaajat kuvasivat ammattikorkeakoulututkintoa käytännönläheisenä ja yliopistokoulutusta teoreettisena ja tutkimuksellisenä. Sosionomi AMK- koulutus tuottaa käytännön työssä tarvittavaa osaamista korostaen asiakkaan kohtaamiseen ja arjen ymmärtämiseen liittyviä valmiuksia. Sosiaalityön koulutuksessa opiskelijat oppivat ymmärtämään ihmistä osana yhteiskuntaa. Yliopistokoulutus tuottaa osaamista teoreettiseen, eettiseen ja kriittiseen pohdintaan. Vastaajat olivat suorittaneet kaksi tutkintoa ammatillisen kehittymisen, itsensä sivistämisen ja sosiaalityöntekijän kelpoisuuden vuoksi. Tavoitteena tutkimuksessa oli tehdä näkyväksi sosiaalialan korkeakoulutusten tuottamaa osaamista ja tutkimuskysymyksinä oli selvittää, miten sosionomi AMK- tutkinnon suorittaneet ja sosiaalityötä opiskelevat tai opiskelleet jäsentävät sosiaalialan korkeakoulutusten tuottamaa osaamista ja miten vastaajat perustelevat kahden sosiaalialan korkeakoulututkinnon suorittamista. (Lähteinen & Tuohino 2013, 41–42.)

Sosiaalialalla työskentelevien henkilöiden osaaminen on edellytyksenä toimiville sosiaalipalveluille, sosiaalityölle ja kansalaisten hyvinvoinnille. Sosiaalialalla työskentelevien osaamisen perusta luodaan koulutuksessa. Sosiaalialan korkeakoulutusten tuottamaa osaamista, koulutusten samankaltaisuuksia, niiden

eroja ja niiden suhdetta työelämän moninaisiin tarpeisiin on tarkasteltu 1990-luvulta lähtien. Keskustelu koulutusten tuottamasta osaamisesta on ollut jännitteistä ja tämä on johtunut erityisesti ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen eroavista näkemyksistä koulutusten tuottamista ammatillisista kelpoisuuksista. Tähän on liittynyt keskustelu alan korkeakoulutusten oletettuun päällekkäisyyteen. (Lähteinen & Tuohino 2013, 41.)

Sosiaalialan korkeakoulutuksia ovat ammattikorkeakoulujen sosionomi AMK- ja ylempi AMK- tutkinnot ja yliopistossa yhteiskunta- tai valtiotieteiden maisterin tutkinnot sosiaalityö pääaineena. Sosiaalityössä voi jatkotutkintoina suorittaa yhteiskunta - tai valtiotieteiden lisensiaatin ja tohtorin tutkinnot sekä erikoistumiskoulutuksena lisensiaatintutkinnon. Korkeakouluissa on viime vuosina työskennelty tutkintojen ja niihin sisältyvien kurssien osaamistavoitteita esimerkiksi siksi, että koulutuspolitiikka painottaa aiemmin hankitun osaamisen tunnustamista, tehokasta opiskelua ja työurien pidentämistä. Sosiaalialan korkeakoulutusta pohtineen työryhmän mukaan sosiaalialan moninaisiin osaamistarpeisiin vastataan parhaiten kun ammattikorkeakoulujen sosionomikoulutuksen ja ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon sisällöt ja työelämävastaavuus kohdentuvat niiden omiin vahvuusalueisiin. Työryhmä esitti lisäksi, että sosiaalialan tutkintojen päällekkäistä opiskelua voidaan vähentää korkeakoulujen välistä työnjakoa, profiloitumista ja työelämävastaavuuksia vahvistamalla. (Lähteinen & Tuohino 2013, 42–43.)

Sosionomien tehtäväkuva on selkiytynyt vasta 2000-luvun kuluessa. Sosiaalialan ylempien ammattikorkeakoulututkintojen vakiintuminen on voinut vaikuttaa siihen, että opintoja jatketaan nykyisin sosionomiksi valmistumisen jälkeen ammattikorkeakoulussa, eikä yliopistossa. Murto - osa sosionomeista jatkaa sosiaalityön koulutuksessa, mutta yliopistoille he merkitsevät suurehkoa saman koulutuksen suorittaneiden joukkoa ja heidän opintopolkunsa ovat erilaiset kuin muiden sosiaalityötä opiskelevien. Näillä opintopoluilla huomioidaan opiskelijan aiemmin hankittu osaaminen. (Lähteinen & Tuohino 2013, 45.)

Yliopistolainsäädännön muututtua sosionomit ovat voineet SOSNETIN linjauksen mukaan valita suorittamaan pelkkää maisterin tutkintoa (120 op) sosiaalityö

pääaineenaan. Täydentävinä opintoina he suorittavat sosiaalityön perus- ja aineopinnot sekä yliopiston mahdollisesti edellyttämät muut opinnot. Sosionomitutkinnon suorittaneilta ei vaadita yleis-, kieli- tai sivuaineopintoja, heidän ei tarvitse suorittaa kandidaatin tutkintoa. Täydentäviä opintoja voidaan vaatia enintään 60 opintopistettä (Yliopistolaki 558/2009, 37§).

Ammatillinen kelpoisuus ei ollut sosionomien (AMK) ensisijainen peruste toisen korkeakoulututkinnon opiskelulle. Vain kolmasosa ilmaisi halunneensa saada sosiaalityöntekijän ammatillisen kelpoisuuden. Kyse on ollut halusta kehittyä työelämässä ja syventää ammatillisia valmiuksia sekä kiinnostuksesta itsensä sivistämistä ja oppimista kohtaan. Nykyinen koulutuspoliittinen ajattelu tukee kuitenkin huonosti henkilökohtaiseen motivaatioon perustuvaa tutkintoon johtavaa oppimista ja sivistystä aikuisiällä. (Lähteinen & Tuohino 2013, 54.)

Yliopistojen tulisikin pohtia, mihin opintoihin sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneille myönnetään korvaavuuksia. Tuohinojan ja Lähteisen tutkimuksen vastaajat ehdottivat, että korvaavuuksien painottamista nykyistä enemmän sosiaalityön aineopintoihin, joissa käsitellään aihealueita, joihin aiempi koulutus on jo tuottanut osaamista. Saman tutkinnon aiemmin suorittaneet voivat muodostaa oman ryhmänsä opinto-ohjauksessa, käytännön opetuksessa tai pro gradu -tutkielmaseminaareissa. Korkeakoulujen tulee edelleen kiinnittää huomiota siihen, että siirtymät sosiaalialan koulutusten välillä ovat mahdollisimman joustavia ja saumattomia. Aiemmin hankitun osaamisen tunnistamismenettelyiden kehittäminen edellyttää tutkimukseen perustuvaa tietoa. (Lähteinen & Tuohino 2013, 54.)

Valmisteilla oleva sosiaalihuoltolakiehdotus korostaa ehkäisevää toimintaa, sosiaalista raportointia ja rakenteellista sosiaalityötä. Lakiehdotukseen sisältyvän ”uudenlaisen sosiaalityön” ennakoidaan muuttavan työntekijöiden tehtäviä monipuolisemmiksi. Se merkitsee, että sosiaalialan erityisosaaminen asiakastyössä ja hyvinvoinnin edistämisessä kohdistuu uudella tavalla. Lainsäädäntö- ja palvelurakennemuutokset sekä sosiaalisten ongelmien vaikeutuminen vaativat tarkastelemaan koulutusten tuottamaa osaamista ja ennakoimaan alan osaamistarpeiden muuttumista. Muutokset korostavat moniammatillisen osaa-

misen vahvistamista. Sosiaalityön yhteiskunnallisten tehtävien muutos aiheuttaa tarpeen pohtia koulutuksen pedagogisia käytäntöjä, jotta opiskelijoiden yhteiskuntatieteellistä ja tutkimuksellista osaamista vahvistetaan työelämässä tarvittavina osaamisalueina. Sosiaalialan kehittäminen vaatii tuekseen tiedontuotantoa alan koulutuksista ja niiden tuottamasta osaamisesta. (Lähteinen & Tuohino 2013, 55.)

## 4 SOSIAALITYÖN ASIAKASSUHTEEN ELEMENTIT

### 4.1 Sosiaalityö käsitteenä

Sosiaalityön määrittelyä ei voi tehdä kovinkaan yksinkertaisesti, koska siihen liittyy niin paljon erilaista ja hajanaista toimintaa ja tulkintaa. Sosiaalityöstä puhuttaessa voidaan keskittyä sosiaalityön teorioihin, asiakastyön menetelmiin, asiakasprosessiin tai ongelmanratkaisuun. Se toimii arkielämän jatkuvuutta ja normaalisuutta ylläpitävänä järjestelmänä. Sitä voidaan tarkastella esimerkiksi sosiaalityössä kohdattavien erilaisten ongelmien kautta, tutkimussuuntien, asiakkaan, asiantuntijuuden tai historian kautta. Ideologinen perusta, eli ammattieettinen normisto on myös tärkeä, mutta tämän varassa on vaikea tuoda esille sosiaalityöntekijän ammatilla olevaa erityistä asiantuntemusta. Yhtä yleispätevää määritelmää, joka sopisi kaikkiin tarkoituksiin ja olisi kaikkien hyväksyttävissä, on vaikea löytää sosiaalityön monimuotoisuuden vuoksi. (Raunio 2009, 33; Juhila 2006, 17; Raitakari 2002, 44, 46; Sipilä 1996, 57–58, 60–62.) Tässä opinnäytetyössä sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän ja sosionomin ammatteja Suomessa.

Toimintaympäristö suomalaisessa sosiaalityössä on hyvinvointivaltio ja sen luoma palvelujärjestelmä sekä olennaisena osana näiden kahden tulevaisuus. Sosiaalityö on tarkoitettu vain niille ihmisille, joilla on ongelmallinen elämäntilanne ja se voi olla myös tiettyyn asiakasryhmään kohdentuvaa marginaalista toimintaa. Suomen toimintatapa on yksilön tai perheen tukemista ja yleistä, ennaltaehkäisevää toimintaa, joka sisältää toimenpiteiden käynnistämisen paljolti harkinnan varaa. Palvelujärjestelmä jakaa toisaalta universaaleja etuuksia ja toisaalta sosiaalipalveluja tarjotaan mutta –logiikalla, joka edellyttää avun tai tuen tarvitsijalta vahvaa toimijuutta ja valintojen tekemistä. Joillekin ihmisille sosiaalityön merkitys on olennaista ja kokonaisvaltaista marginaalisenakin, sillä asiakkuuksilla on taipumus pitkittyä. Se milloin ja miten sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat, ei välttämättä ole heidän päätettävissään. Sosiaalityössä toimintaan osallistuvat niin asiakkaat kuin sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät-

kin, joten sitä voidaan tarkastella myös näiden osapuolien välisenä suhteena. (Matela 2012, 94; Juhila 2006, 11–13.)

Kunnallinen sosiaalityö muodostaa sosiaalityön ytimen ollessaan muutokseen pyrkivää, pitkäjänteistä, kokonaisvaltaista sekä yksilölähtöistä ja tarveharkintaista palvelua. Sosiaalityö on vahvassa kytköksessä lakiin ja se vaatii toteuttajaltaan sosiaalihuoltolain tuntemisen lisäksi myös monien muiden lakien tuntemista, niiden soveltamista ja oikeudellista osaamista. Sosiaalityöntekijä hallitsee myös sosiaaliturvaan liittyvät toimenpiteet ja tuntee etuudet sekä niiden ehdot, joilla asiakasta voidaan auttaa. Hän myös arvioi niiden asiakkaiden tilannetta, joille eivät kaikkien saatavilla olevat palvelut riitä ja arvioi tilanteen mukaan myös sen, minkälaisesta avusta asiakkaat hyötyvät. Sosiaalityöntekijä voi tukea asiakasta keskustelemalla ja yhdessä asiakkaan kanssa asioita työstäen. Asiakkaan itsensä nimeämä tietty ongelma auttaa tavoitteen määrittelyssä, jota kohti työskentelyssä suunnitelmallisesti edetään. (Juhila 2008, 15–25; Toikko 2005, 225, 228.)

Sosiaalityön prosessiin kuuluu eräänlainen ongelmanratkaisu, joka myötäilee asiakkaan elämäntilannetta ja asiakas mahdollisesti pystyy tulevaisuudessa vähentämään ongelmiansa vaikutuksia vaikka aina ei niitä pystyisikään ratkaisemaan. Yhtä tärkeää on kuitenkin myös pyrkiä ymmärtämään mitä on tavannomaisuuden murtuminen, ulkopuolisuus ja toiseus ihmisten kokemana. Sosiaalityössä oleellista ei ole valmiiden vastausten antaminen vaan vastausten etsiminen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja muutokseen pyrkiminen. Asiakkaan omien ongelman – ja kriisinratkaisutaitojen, selviytymisen keinojen ja voimavarojen sekä kokonaisvaltaisen elämänhallinnan kehittyminen on sosiaalityön tärkeä tavoite. Työntekijällä täytyy olla käsitys oman työnsä tavoitteista ja keinoista. Henkilökohtainen vuorovaikutus voi sisältää terapeuttisia menetelmiä sekä esimerkiksi sosiaalista kasvatusta, joka perustuu tilannearvioon ja tavoitteen asetteluun. Sosiaalityön tehtävänä yhteisöllisen muutoksen tavoittelemisessa ei ole ihmisen tai yhteisön suora auttaminen vaan tavoitteena on olla mahdollistamassa heidän osallisuuttaan yhteiseen keskusteluun ja toimintaan. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on pyrkiä onnistuneeseen dialogiin, koska pel-

kästään jo sillä on mahdollisuus löytää ratkaisuja. (Raunio 2009, 33; Toikko 2005, 225–227; Forsberg 2002, 107.)

Sosiaalityön professionaalisuuden käsite esiintyy myös suomalaisesta sosiaalityöstä esitetyissä määritelmissä, mutta on oma kysymyksensä, kuinka hyvin se kuvaa sosiaalityön ammatillistumista. Määritelmissä ei aina huomioida hallinnollista järjestelmää ammatillisen toiminnan ympäristönä. Ne eivät myöskään ota huomioon ammatillisessa käytännössä saadun kokemuksen merkitystä sosiaalityöntekijän toiminnan perustana. Minkään ammattikäytännön läpیتieteellistämisenkään ei ole mahdollista, eikä tiede ratkaise sosiaalityön ongelmia, mutta se kuitenkin selventää niitä. Yhteiskuntateoria ei ole samaan aikaan yksinkertainen ja yksityiskohtainen tarkka. Teoria kuitenkin jäsentää todellisuutta ja toimii tapana ymmärtää abstraktin maailman ilmiöitä. Sosiaalityön pyrkimyksenä on ollut irtaantua sosiaalipolitiikan järjestelmäkeskeisyydestä ja keskittyä ammatilliselle toiminnalle merkitykselliseen tietoon ja osaamiseen. Järjestelmäkeskeinen perinne on kuitenkin muodostunut sosiaalityössä hallitsevammaksi, johon myös koulutuksen kehitys on läheisesti liittynyt. Sosiaalityön koulutuksessa on painottunut juridis- hallinnollinen osaaminen, koska sitä on määrittänyt kuntien sosiaalihuollon työntekijätarve. (Raunio 2009, 33–36; Sipilä 1996, 12.)

Näiden vaiheiden jälkeen on pidetty tärkeänä kiinnittää huomiota menetelmällisiin valmiuksiin, erityisosaamiseen ja joustavuuteen. Yhteiskuntaan, hallinnolliseen organisaatioon ja toimeentulotukityöhön liittyvä tieto ei kuitenkaan ole menettänyt merkitystään. Sosiaalityön ammatillisessa toiminnassa on osia alueita, joissa laaja yhteiskunnallinen osaaminen on tärkeää. Yhteiskunnallista ympäristöä koskeva ymmärrys luo ymmärrystä myös asiakkaiden ongelmiin ja sosiaalityöntekijöiden ammatillisen toiminnan lähtökohtiin. Suomessa sosiaalityö liittyy asiakastyön ohella myös palvelujen kehittämiseen, sosiaalisten ongelmien seurantaan ja raportointiin, tiedonmuodostukseen, ennaltaehkäisevään ja rakenteelliseen työskentelyyn, sosiaalityön ja sosiaalipalvelujen johtamiseen sekä sosiaalihuollossa tehtävän työn sisällön ja laadun kehittämiseen. Sosiaalityössä toimitaan esimerkiksi sosiaalityön asiantuntijana oman työorganisaation kehittämis- ja arviointityössä sekä rakenteellisen sosiaalityön vastuuhenkilönä ja asiakkuuksista sosiaalityössä kerätään tietoa rakenteellisen vaikuttamistyön poh-

jaksi. Ristiriitaiset kehityssuunnat ja perinteet sekä pitkälle viety erikoistuminen ovat toimineet myös uhkana sosiaalityön yhtenäisyydelle. Nämä ovat kuitenkin vaikuttaneet siihen, että sosiaalityöntekijät ovat joutuneet perustelemaan työtapojaan yhä syvemmin teoreettisesti ja käytännöllisesti ja toimineet teoreettista ja metodista kehitystä vauhdittaen. Erilaiset perinteet ja kehityssuunnat kuitenkin kuuluvat sosiaalityöhön perustellen sen ydintä. (Matela 2012, 86–89; Raunio 2009, 38; Toikko 2005, 231–234.)

Sosiaalityöllä ei ole teoreettisessa tai menetelmällisessä mielessä yhtä ainoaa ja ehdotonta pätevyysaluetta vaan käsitettä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Sosiaalityön historiasta löytyy ainakin kolme perinnettä. Hallinnollisten toimenpiteiden perinne korostaa ongelmallisten asioiden selvittelyä erilaisten lakiin perustuvien toimenpiteiden avulla (byrokratiatyö). Tästä näkökulmasta katsottuna sosiaalityöntekijän osaaminen kohdistuu sosiaaliturvan ehtojen ymmärtämiseen. Henkilökohtaisen vuorovaikutuksen perinne puolestaan perustuu ajatukseen, että asiakasta voidaan tukea yhdessä keskustelemalla ja kokemalla (psykososiaalinen työ). Tässä lähtökohtana voi olla asiakkaan ongelma tai sosiaalinen diagnoosi ja sen pohjalta asetettu tavoite. Yhteisöllisen muutostyön perinne suhtautuu kriittisesti henkilökohtaisen vuorovaikutuksen perinteeseen ja korostaa ongelmien johtuvan olosuhteista (rakenteellinen työ). Tästä näkökulmasta sosiaalityö voi olla aatteiden innoittamaa muutostyötä ja kansalaistoimintaa. Nämä perinteet ovat siis myös toisiinsa nähden ristiriitaisia. (Rantanen & Toikko 2008, 91; Toikko 2005, 222–223, 228, 230.)

Sosiaalityön työtavoista löytyy kaksi peruselementtiä, jotka määrittelevät sen sisältöä. Materiaalisessa elementissä on tyypillistä ongelmien luokittelu, jolla pyritään hallitsemaan ongelmia. Tämä näkyy sosiaalityön arkipäivässä yhä painottamalla välillä aluetyötä (elämänkaarimalli) ja toisena aikana asiakasryhmittäin annettua palvelua (esimerkiksi maahanmuuttajatyö). Materiaalinen sosiaalityö pyrkii myös toimenpideperustaisiin ratkaisuihin. Palveluiden piiriin ohjaaminen on myös materiaalista sosiaalityötä ja se rakentuu myös juridis- hallinnollisen logiikan mukaan. Materiaaliseen apuun perustuvassa sosiaalityössä joudutaan myös jatkuvasti määrittämään asiakkaan tai asiakasryhmien oikeuksia. Harkinnanvaraisiin etuuksiin liittyy myös aina kysymys oikeudesta. Yhä nyky-

äänkin voidaan pohtia kysymystä asiakkaiden tasa-arvoisesta mahdollisuudesta saada palveluja tai asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. Esimerkiksi laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) todetaan, että lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Lähtökohtaisesti tulisi pohtia kysymystä siitä, mitä esimerkiksi vammaisuus merkitsee yksilöllisesti hänelle itselleen. Asiakkaan oikeus tietää omista asioistaan ja olla päättämässä niistä, tekee ihmisestä osallisen, aktiivisen subjektin ja työntekijän tehtävä sosiaalityössä on antaa tarvittavaa tietoa ja tukea ratkaisujen pohjaksi. (Koikkalainen & Sjöblom 2014, 76; Toikko 2005, 213–216.)

Ei- materiaalinen, eli psykososiaalinen elementti, toimii muutokseen pyrkivästi asiakkaan ongelmatilanteessa. Tämän avulla sosiaalityöntekijät usein perustelevat työtään. Sosiaalityöntekijän työssä se ilmenee hyvän käytännön mukaisina toimina asiakastyössä. Tavoitteena on asiakkaan osallistaminen toimimaan ja ratkaisemaan ongelmia omassa elämässään. Ei- materiaalinen sosiaalityö voi perustua aatteelle tai ideologialle, joka saa sosiaalityöntekijän toimimaan. Ei- materiaalista sosiaalityötä ovat myös asiakkaiden kohtaaminen tasavertaisesti, sosiaalityöntekijän henkilökohtaiset työperiaatteet ja systemaattinen työtapo, joka näkyy erityisesti teoreettisesti perustelluissa työtavoissa. Huomattavaa on myös se, että näitä kahta elementtiä ei voi aina erottaa toisistaan, ei ole vain materiaalista tai vain Ei- materiaalista sosiaalityötä, mutta painotuseroja löytyy eri toimintatahojen välillä. (Toikko 2005, 213–221.)

Kunnallisissa sosiaalipalveluissa palveluja on ryhdytty kehittämään ja tuottamaan 2000- luvulla elämänkaarimallin mukaan. Palveluntarjoajien määrä lisääntyy tulevaisuudessa yhä erilaisten projektien sekä julkisten ja yksityisten palvelujen välillä tehtävien uudelleenjärjestelyjen vuoksi. Sosiaalityön käytännöistä voidaan puhua silloin kun tarkoitetaan ammattikunnan yhdessä sovittuja toimintatapoja, joilla tiettyyn ilmiöön vastataan. (Kananaja & Lähteinen & Marjamäki 2010, 197–198.)

#### 4.1.1 Yhteinen kohtaaminen, kokemukset ja kieli

Toisen ihmisen ymmärtäminen kohtaamistilanteessa sisältää aina sekä ennalta tiedettäviä ja tunnistettavia sekä avoimia että määriteltäviä elementtejä. Sosiaalityössä työntekijä ottaa ammattinsa ja edustamansa instituution kannalta olennaiset elementit määriteltäväkseen, sillä kohtaaminen on aina hyvin kontekstisidonnaista. Sosiaalityöntekijän tietovarastoon kuuluu myös ammatillista tyyppitelyä koskien olennaisia havaintoja, mutta asiakastyössä olennaista on, että eettinen työtapa ja ihmisarvon kunnioittaminen säilyvät. Sosiaalityössä olennaista on selvittää asiakkaan yhteiskunnallista ja sosiaalista toimintakykyä ja löytää keinoja sen parantamiseksi. Käytännön kohtaamistilanteissa yhteiskunnallisuus on usein kuitenkin pelkistynyt järjestelmäulottuvuuden määrittämäksi intressiksi, jolloin sosiaalinen näkökulma on yksisuuntaistunut järjestelmästä ja työntekijästä asiakkaaseen päin. Arkielämän olennaisia asioita on helpompi jakaa asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä kun taas sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen kuuluva tieto, esimerkiksi diskurssit, eli tapa puhua ja ajatella asioista, ei välttämättä kohtaa asiakkaan tapaa ajatella vaikkapa ympäröivästä maailmasta ja ihmiskäsityksestä. Eri ammatin edustajilla on myös erilaiset merkitysalueet ja siksi sosiaalityössäkin tulee eteen tilanteita, joissa toisen ammatin edustaja on eri mieltä esimerkiksi yhteisen asiakkaan asunnon tai hoidon tarpeesta. Tavoitteena on kuitenkin lisätä yhteistyötä siten, että ymmärrys esimerkiksi yhteistyökumppaneiden toimintatavoista lisääntyy ja sitä kautta myös asiakkailla on mahdollisuus tulla paremmin kohdatuiksi. Tämä on tärkeää myös siksi, että yhteistyökumppanit, lähetekäytännöt ja asiakaskriteerit ovat nykyään jatkuvassa muutoksessa. Järjestelmä on kovin pirstaloitunut, mutta asiakkaan elämä on kuitenkin kokonaisuus, johon kuuluu usein moninaista asiakkuutta. (Huvinen & Joutsenlahti & Metteri 2014, 41; Sipilä 1996, 196–198; Pohjola 1993, 83.)

Tilanteissa, joissa asiakas kokee olevansa kiireellisen avun tarpeessa, mutta työntekijä ei voi työtilanteensa vuoksi välittömästi ottaa häntä vastaan, ollaan jo heti eroavien olennaisten asioiden keskiössä asiakkaan ja työntekijän välillä. Tässä mielessä asiakaslähtöisyys jäsentyy sosiaalisena kysymyksenä, jossa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskisen tapaamisen lisäksi kohtaavat

myös yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja ajallis- paikalliset tekijät. Asiakas kokee työntekijän välinpitämättömäksi, mutta työntekijä tietää institutionaaliset velvoitteensa sekä ideologiset, että materiaaliset ehdot, joiden rajoissa hänen on työtään tehtävä. Toimiminen järjestelmän ehdoilla saattaa tarkoittaa asioimisen pitkittymistä ja monimutkaistumista. Vasta kohtaaminen kasvokkain ja antautuminen vuorovaikutteiseen keskusteluun ja työskentelyyn toisen kokemustaustan jäsentämiseksi antaa molemmille osapuolille mahdollisuuden molemminpuoliseen paremmin ymmärtämiseen. Kohtaamistilanteista saatu molemminpuolinen kokemus ei kuitenkaan aina ole mutkatonta. Asiakkaan kokemusmaailmaan vaikuttaa asioimisympäristö ja siinä hänen tekemänsä havainnot, jotka antavat hänelle hänen merkitysmaailmastaan käsin katsottuna jopa vääristynyttä viestiä esimerkiksi asiakkaiden asemasta. Toisaalta kohtaamistilanteita värittävät myös monet roolipelit, joita esiintyy jonkin verran molemmilla osapuolilla. (Sipilä 1996, 199, 201–202; Pohjola 1993, 85.)

Eläminen yhä erilaistuvissa osakulttuureissa, asuinalueilla, erilaisissa elintasoissa ja elämäntyylyissä estää yhteisten kokemusten tuottamien merkitysten syntymistä työntekijän ja asiakkaan välille. Erityisesti vähemmistökulttuurien ymmärtämisessä sosiaalityöntekijän täytyy pyrkiä näkemään asioita oman näkökulman ulkopuolelta. Työntekijän on kuitenkin muistettava ottaa käyttöön yhteisessä yleiskulttuurissa olevat normit pyrkiessään ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä. Työntekijän käyttämä ammattislangi tai vaikkapa asiakkaan käyttämä nuorisoslangi tai pelkkä sukupuoli voivat estää yhteisymmärrystä vaikka kieltä puhuttaisiin samalla äidinkielellä, vieraasta kielestä puhumattakaan, jossa mukana on vielä erilaisten kulttuurien antamat merkityserot. Erilaisilla asiakkaila on myös erilaiset valmiudet ilmaista itseään. Voi myös olla, että asiakas haluaa edustaa vastadiskurssia tietoisesti, eli kyseenalaistaa työntekijän tavan puhua tietystä asiasta. Vuorovaikutuksessa kuitenkin riittää kun työntekijä kuuntelee ja asiakas saa kokemuksen kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Palveluiden käyttäjiltä edellytetään jonkin verran virastojärjestelmien sääntöjä ymmärtääkseen siellä käytettävää kieltä ja toisinaan etuja voi jäädä hakematta, koska oikea koodi puuttuu. Kieli toimii sääntelyn ja valikoinnin välineenä ja erilaiset luokittelut, joita ammattitoiminnassa käytetään asiakkaiden diagnosoimiseen tai ongelmien määrittelyyn, tuottavat osaltaan todellisuutta. On myös mahdollista,

että asiakkaiden kokemien yksilöllisten ongelmien monimutkaistuminen voi johdattaa heitä tekemään näköalattomia ja vaihtoehtottomia ratkaisuja, joita ei voida selittää minkään yleisesti tunnetun ajatusmuodon kautta. Tällöin on kyse asiakkaan kokemuksesta, jossa minkään oletetusti itsestään selvän tai luonnollisen ratkaisun tekeminen ei ole heidän näkökulmastaan ollut mahdollinen. (Sipilä 1996, 204–206; Pohjola 1993, 79–83.)

Sosiaalityön organisaatioissa vallitsee kulttuuri, jossa vallitsevat valtakulttuurin arvot, joihin sosiaalityöntekijät myös tietoisesti ottavat etäisyyttä. Tähän organisaatioon ei sovi kahden täysin tasa-arvoisen ihmisen välinen vuorovaikutus. Sosiaalityöntekijällä on kohtaamistilanteessa aina enemmän valtaa käytettävissään (tosin sitä on aina myös asiakkaalla) ja myös ammatilliset käytännöt apunaan esimerkiksi tilanteessa, jossa aggressiivinen asiakas pyrkii hänen luokseen ja sosiaalityöntekijä pyytää häntä tulemaan paikalle etukäteen sovitulla ajanvarauksella myöhemmin. Sosiaalityön organisaatiokulttuurissa tällaiset ammattikäytännöt ovat välttämättömiä ja suojaavat työntekijää myös henkilökohtaisen epäonnistumisen kokemuksilta vuorovaikutustilanteissa. Epäonnistumisen kokemukset saattavat puolestaan johtaa riittämättömyyden tunteisiin, jotka taas saattavat estää työntekijää ottamasta esille omassa työssä havaittuja ongelmia työyhteisön sisällä vaikka ne voisivat olla asioita, joihin muilla olisi mahdollisuus yhtyä. Työntekijä voi myös joutua käytäntöjen sanelemana tekemään ratkaisuja, jotka oikovat mutkia arkisissa selviytymispaineissa ja rutii-neissa. Harvoin on tarjolla asiakkaiden jakamatonta tukea sosiaalityötä tekeviä kohtaan, eikä tukea tule aina johdoltakaan, unohtamatta ulkopuolelta tulevaa sosiaalityön määrittelyä. Organisaatiokulttuurilla on siten kaksisuuntainen vaikutus, se suojaa, mutta toisaalta vaaraksi voi koitua myös vallitsevan epävirallisen kulttuurin vaikutukset. Järjestelmänäkökulma on juurtunut syvälle, mutta tiedostavaa työtä voidaan tehdä jatkuvassa oppimisen prosessissa, jossa sosiaalityön tietoperusta, tietoisuus sosiaalityön kontekstisidonnaisuudesta sekä asiakaslähtöinen toiminta yhdistyvät. (Berg 2012, 15–17; Sipilä 1996, 206–208; Pohjola 1993, 83–84.)

Toisaalta konkreettinen asiakas avuntarpeineen ja taustoineen on sosiaalityölle ongelma ja käsitys hänestä ihmisenä voi jäädä hajanaiseksi vaikka sosiaalityön

tarve syntyy asiakkaan elämäntilanteesta. Asiakas asioi sosiaalityön eri pisteissä ja yrittää vastata järjestelmän hänelle asettamiin vaatimuksiin. Toisaalta voi kuitenkin käydä niin, että asiakkaalle jää ulkopuolisuuden ja toiseuden kokemus omasta elämästään. Luottamus ammattilaisten hyväntahtoiseen auttamiseen saattaa syntyä siitä ajatuksesta, että ammattilaiset osaavat ja tietävät paremmin, mutta joka saattaa olla vallankäyttöä puhtaimmillaan. Tämän kokemuksen syntymisen estäminen edellyttää auttajalta sen ymmärtämistä, että asiakas on enemmän kuin vammansa, sairautensa, vajaakuntoisuutensa tai erilaisuutensa. Sosiaalityöhön kuuluu ongelmallisuus, mutta asiakkaan määrittymisen ongelmalliseksi voi kuitenkin estää myönteisten voimavarojen käyttöön saamista asiakasprosessissa ja kielteinen määrittely rakentaa helposti itseään toistavaa kehää, jossa ihmisen käsitys itsestään muodostuu kielteiseksi. Toisaalta asiakas on abstrakti ja haaste sosiaalityölle, sillä hänet nähdään ideaalitulanteessa aktiivisena, toimivana, tietoisena ja osallistuvana. Sosiaalityön teorian ja käytännön dilemma on osaltaan tässä, sillä teoreetikoille asiakas on abstrakti, mutta käytännön sosiaalityössä kohdataan konkreettinen asiakas. Konkreettinen asiakas tulee kohdata siten, että esimerkiksi hänen itsemääräämisoikeutensa, vapautensa, valintansa ja osallistumisensa toteutuu. Ongelmaksi voi kuitenkin muodostua näiden ideaalisten tavoitteiden siirtäminen asiakastilanteeseen vaikka asiakkaan kohtaamisessa korostuvat eettiset kysymykset. Abstraktista asiakkaasta on helpompaa puhua ja toimia kuvitteellisella tasolla. (Koikkalainen & Sjöblom 2014, 77, 78; Pohjola 1993, 63, 67.)

#### 4.1.2 Palvelutyö ja Byrokraatiatyö

Sosiaalityötä voisi luonnehtia asiakaspalvelutyöksi, neuvonnaksi ja ohjaukseksi, jossa on aina kyse erityisestä tapauksesta. Erityisyys ilmenee siinä, ettei palvelumenettelyssä ole mitään tiettyä tapaa tai kaavaa, jolla se tulisi toteuttaa. Sosiaalityön palvelutyötä koskevia normeja on olemassa, mutta ne ovat yleisluonteisia. Käsite ”palvelu” viittaa sosiaalityössä sen puitteisiin yhteiskunnallisenä toimintana, ei niinkään sosiaalityön luonteeseen. Sosiaalityössä ei ole aina mahdollista päästä asiakasta tyydyttävään ratkaisuun, mutta ehkä juuri tämä piirre erottaa sen muista palveluista ja estää myös varsinaista byrokraatiatyötä

muuttumasta palvelutyöksi. Sosiaalityön palvelutoiminnalta edellytetään tuloksia, jotka vastaavat ihmisten tarpeisiin, sen tulee olla toiminnallisesti tehokasta ja laadukasta, vastata lainsäädäntöä ja pyrkiä yhteisymmärrykseen asiakkaiden, kollegojen, esimiesten ja hallintoelimien kanssa. Yhtälö ei siis ole millään tavalla helppo, eikä julkishallinnolliseen byrokratiatyöhön ole ollut vaivatonta löytää kovin asiakaslähtöisiä tapoja toimia. (Sipilä 1996, 214–215, 218–219; Pohjola 1993, 56.)

Sosiaalityön ammatillistuminen ja julkinen palveluntuotanto on johtanut myös sen byrokratisoitumiseen, eli päätösten ja selvitysten tuottamiseen ja työtapojen omaksumiseen ympäröivistä organisaatioista sekä laillisuusvelvoitteisiin, että kontrolloituun rahankäyttöön. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sosiaalityössä sitä, että asiakaslähtöisyyden idea ja pyrkimys olisi unohdettu, päinvastoin. Voisi melkein sanoa, että pyrkimys on siihen, että asiakas on kaiken pohdinnan ja kehittämisen sekä palvelujen tuottamisen keskiössä. Byrokratiatyön ongelmana on lähinnä se, että asiakaslähtöisyys ei aina kykene välittymään asiakkaalle asti. Se palvelee kuitenkin palvelutuotannon oikeudenmukaista kohdentamista ja hallinnolliset säädökset sekä organisaatio vain määrittävät sen suorittamisen tapaa. Esimerkiksi terveydenhuollossa sosiaalityöntekijää tulisi käyttää enemmän hyödyksi, jotta terveyden tai sairauden merkitys asiakkaan arjessa tulisi huomioiduksi paremmin ja yksilöllisemmin. Poliitikko asettaa byrokratialle rajat, mutta se ei ole kuitenkaan keskittynyt tuottamaan sosiaalityön asiakkaille oikeuksia, vapauksia, aineellista perusturvaa tai arjen jatkuvuutta. Valtion eriytyneet osajärjestelmät tuottavat sekä paljon säädöksiä, mutta myös yhteen sopimattomia säädöksiä. Siten säädöksillä voi olla tarkoittamattomia seurauksia asiakkaiden arkeen. Taitava byrokraatti tuntee lakipykälät, mutta myös käyttää valtaansa siten, että ymmärtää lain tarkoituksen. Byrokraattinen järjestelmä kuitenkin helposti myös osittaa ihmisen arkielämän, koska asiakkuus jakautuu helposti moniin hallinnollisesti erillisiin organisoituihin kokonaisuuksiin, kuten mielenterveys – ja päihdeorganisaatioihin. Tällöin ihmisen arkielämän kokonaisuudella on vaarana myös hävitä. (Laine 2014, 30; Sipilä 1996, 218–220; Pohjola 1993, 56, 60–61, 69.)

### 4.1.3 Psykososiaalinen työ

Psykososiaalisen työn tavoitteena on asiakkaan psyykinen selviytyminen ja sitä tarvitaan koska pelkkä rahan jakaminen ei poista asiakkaiden muita ongelmia. Asiakkaan aineelliset tarpeet eivät kuitenkaan sivuuta sitä, miten hän on vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Sosiaalinen tarkastelukehys ei kiellä sitä kärsimystä, jonka psyykinen ongelma tuo mukanaan, eikä sitä, että lääkkeet voivat antaa lievennystä oireisiin ja siten mahdollistaa jaksamisen arjessa. Sosiaalisilla olosuhteilla ja ihmisten välisellä vuorovaikutuksella on keskeinen osuus yksilön toipumisprosessissa. Asiakkaiden kokeman inhimillisen kärsimyksen kanssa työskentely kuuluu vääjäämättä sosiaalityöhön vaikka kyse ei ole varsinaisesta terapiatyöstä, korkeintaan terapeuttisesta työtteestä. Psykososiaalisessa työssä sosiaalityöntekijän ydinaluetta on työskentely vaikeissa, rakenteellisiin ja yhteisöllisiin ongelmiin kietoutuvissa asiakastilanteissa. Psykososiaalinen työ voidaan ymmärtää myös varsinaisen terapiatyön kriittisenä arvioimisena, sillä siinä ei tunnusteta terapiatyölle ominaista tapaa irrottautua asiakkaan arjesta. Toisaalta myös organisatorinen byrokratiatyö sopii huonosti yhteen terapiatyön kanssa. Psykososiaalinen korjaava työ on yksilöllisesti suuntautunutta sekä systemaattisempaa ja strukturoidumpaa kuin psykososiaalinen työ ja se edellyttää asiakkaalta vahvaa motivaatiota ja sitoutumista. Tähän liittyen on oikeutettua myös jonkin verran kyseenalaistaa sosiaalityön oikeutta puuttua asiakkaan ajattelu- tai toimintatapoihin. (Frankenhaeuser 2014, 71; Matela 2012, 88; Sipilä 1996, 224–226; Granfelt 1993, 197–200.)

Psykososiaalinen työ näyttäytyy sosiaalityössä tuen ja kontrollin yhteensovittamisena. Sosiaalityöntekijän toimiessa asiakaslähtöisesti asiakkaan on silti vaikea ymmärtää työntekijän samanaikaista puuttumista asiakkaalle itselleen tai hänen läheisilleen haitalliseen käyttäytymiseen. Esimerkiksi valvotut ensikotiolot estävät lapsen joutumisen kokonaan vaille huolenpitoa, mutta vanhemman välttelevä asenne ja epäsäännöllisesti toteutuva huolenpito lapsesta ovat merkki puutteellisesta ja jatkuessaan lasta vaurioittavasta hoidosta. Esimerkiksi ensi- ja turvakotityössä psykososiaalinen viittaa työtteeseen, jossa pyritään kokonaisvaltaiseen yhteistyöhön ja joka ei ole helposti eriteltävissä yksilöityihin menetelmiin. Sosiaalityö on ristiriitaista, hajanaista ja monimutkaista. Samaa voi sa-

noa työtavoista ja organisaatioistakin. Työ on erilaista ja samoin ovat sen ehdotkin. Sosiaalityön voi jakaa kolmeen osajärjestelmään, byrokratiatyöksi, neuvonta- ja ohjaustyöksi (palvelutyö), mutta myös terapeuttiseksi organisaatioiksi, kuten A-klinikka. Toisaalta rajat eivät ole niin jyrkkiä käytännössä vaan kaikkia näitä esiintyy myös päällekkäin ja limittäin. (Matela 2012, 88, 91; Sipilä 1996, 213, 224–226; Granfelt 1993, 199, 204.)

Sosiaalityön neljän seuraavan elementin kautta selviää, millaisia rooleja sosiaalityöllä on nykypäivän yhteiskunnassa. Kaikkien näiden roolien lisäksi sosiaalityöntekijälle kuuluu lukuisia muita tehtäviä, kuten tiedon kerääminen rakenteellisen vaikuttamistyön pohjaksi, jotta voidaan vaikuttaa korjaavasti ja ennaltaehkäisevästi potentiaalisten ja aktuaalisten asiakkaiden tilanteisiin. Hän myös välittää tietoa päätöksenteon pohjaksi ja toisaalta myös hankkii tietoa, jolla on merkitystä asiakkaille suunnattujen palvelujen suunnittelun kannalta. Hän joutuu usein ottamaan kantaa myös erilaisten auttamistapojen tärkeys- ja aikajärjestykseen. Yksilötyöpanosta painottavassa palvelujärjestelmässä esiintyy myös tilanteita, joissa esimerkiksi asunnon hankkiminen uhkaa jäädä asiakkaan oman asiointi- ja maksukyvyn varaan. Sosiaalityön asiakkaan ja sosiaalityöntekijän rooleja määrittää ulkoapäin eri yhteyksissä ja silläkin on merkitystä kuinka nämä roolit otetaan sosiaalityössä vastaan. Nämä neljä sosiaalityön elementtiä, eli neljä erilaista asiakassuhdetta ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Niissä esiintyy myös samankaltaisuutta, mutta ne saavat suhteesta riippuen erilaisia merkityksiä. Arkisissa kohtaamisissa näiden suhteiden vuoropuhelu tulee esiin pikaisestikin vaihtuvina välähdyksinä, sillä kaikkien näiden suhteiden elementit määrittävät sosiaalityötä. (Matela 2012, 89; Juhila 2006, 13, 18.)

#### 4.1.3 Liittämis- ja kontrollisuhde

Sosiaalityöntekijöiden roolina on tässä asiakassuhteessa liittää asiakkaita yhteiskuntaan ja asiakkaan roolina on olla näiden toimenpiteiden kohteena. Nykypäivänä korostetaan kansalaisten itseohjautuvuutta ja omaa vastuuta sekä toiminnan tehokkuutta. Kaikki eivät kuitenkaan pysy kehityksen vaatimusten mu-

kana vaan syrjäytyvät erilaisten vaatimusten paineessa. Syrjäytyminen voidaan määritellä myös kasautuneeksi huono-osaisuudeksi tai sukupolvelta toiselle periytyväksi. Se on etenevä prosessi, joka saa alkunsa köyhyydestä ja pienituloisuudesta ja jossa ihminen jää ulkopuolelle yhteiskunnan valtaväestön normaaleina pidetyistä toiminnoista. Tällä tarkoitetaan ennen kaikkea työtä ja perhettä, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös muita sosiaalisia suhteita, harrastusmahdollisuuksia ja palvelujärjestelmiä. Auttamisjärjestelmät eivät aina tavoita kaikkein syrjäytyneimpiä kansalaisia tai sitten ne eivät kykene auttamaan, koska järjestelmä ei välttämättä edes kykene tarjoamaan palvelua tai avustusta, jota kansalainen tarvitsisi. Avuntarpeet ovat myös hyvin yksilöllisiä nykypäivän yhteiskunnassa. Kansalainen voi olla erilaisten määrittelyjen mukaan syrjäytynyt myös vain jollakin tietyllä elämänalueella, mutta toisaalla taas ei. Esimerkiksi silloin kun lapsen hyvinvointi on sosiaalityön tärkein tavoite, olisi kuitenkin samalla myös pyrittävä turvaamaan työntekijöiden ammatillisen työn jatkuvuus siitäkkin huolimatta, että lähityö tuen ja kontrollin välimaastossa on uuvuttavaa ja yhteistyösuhde lapsen vanhempien kanssa voi olla usein koetuksella. Yhteistyö vanhempien ja ammattilaisten kohdalla ei kuitenkaan voi keskittyä erimielisyyksien välttämiseen. (Gullman 2014, 59–60; Matela 2012, 90–91; Juhila 2006, 49–57.)

Yhteiskunnasta syrjäytyneet tai toisin sanoen valtavirrasta syrjäytetyt eivät ole yksi yhtenäinen ryhmä vaan se koostuu hyvin erilaisissa elämäntilanteissa elävistä ja erilaisilla elämäkokemuksilla varustetuista kansalaisista. Tietyillä kansalaisryhmillä on suurempi riski syrjäytyä kuin muilla ja tämä johtuu kulloisestakin yhteiskunnallisesta tilanteesta, joka on jatkuvassa muutoksessa. Heidän elämässään on enemmän tunnistamista vaativia riskitekijöitä, kuten esimerkiksi sairautta, epäsosiaalista elämäntapaa ja työttömyyttä. Tunnistamalla nämä tekijät voidaan pyrkiä ennaltaehkäisemään syrjäytymistä ja osallistamaan heitä erilaisin toimenpitein yhteiskunnan toimintoihin. Sosiaalityössä näitä asiakkaita täytyy siksi tukea ja auttaa yksilöllisesti valituilla keinoilla. Kontrolli on välttämättöntä yhteiskunnassa, mutta sen perusteiden muuttumattomuus ei ole. Asiakassuhteessa suora tai piilevä kontrolli on aina ongelmallista. Kontrollin eri muodot kasaantuvat marginaalisissa elävien, jo muutenkin kuormitettujen ihmisten osalle muita laajemmin. (Juhila 2006, 58–66; Pohjola 1993, 70.)

Rakenteellinen työttömyys on suurin uhka kansalaisen syrjäytymiselle ja esimerkiksi laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/ 2001) on laadittu tämän yhteiskunnallisen ongelman ja siitä koituvien seurausten torjumiseksi. Siitä on kuitenkin muodostunut ensisijaisesti yksilöön kohdistuvien toimenpiteiden mahdollistaja ja tämä on sosiaalityön kannalta ongelmallista. Laki pyrkii kannustamaan työntekoon, mutta se pyrkii myös seuraamusten uhalla työllistämään. Toisaalta kuntouttavalla työtoiminnalla voidaan ylläpitää ja edistää työkykyä ja päivärytmin säilyttämistä, osallisuutta yhteisöstä ja mielekkästä toiminnasta. Sen tosiasiallisista työllistävästä vaikutuksista voidaan tosin olla montaa mieltä ja aina löytyy myös heitä, jotka eivät kykene osallistumaan edes kuntouttavaan työtoimintaan. Sosiaalisesta kuntoutuksesta puhuttaessa tarkoitetaan prosessia, jonka tavoitteena pidetään monipuolista osallisuutta yhteiskunnassa ja kykyä selviytyä erilaisista sosiaalisista tilanteista. Sosiaalista kuntoutusta ovat myös ne konkreettiset toimenpiteet, joiden avulla pyritään huolehtimaan siitä, että taloudelliset ja sosiaaliset tekijät tukevat kuntoutustuloksen saavuttamista eivätkä estä sitä. Näitä tavoitteita konkretisoidessamme huomaamme väistämättä, että ihmisen sosiaaliset kyvyt ja osallisuus yhteiskuntaan voivat jo lähtökohtaisesti olla hyvin erilaiset. Sosiaalityössä on selvítettävä, miten ihminen itse näkee ja kokee tilanteensa. (Koikkalainen & Sjöblom 2014, 74–76; Juhila 2006, 58–60.)

#### 4.1.4 Kumppanuussuhde ja huolenpitosuhde

Sosiaalityön omissa keskusteluissa hahmotetaan sitä, millaista sosiaalityön tulisi olla, jotta se olisi ammattieettisesti kestäväällä pohjalla. Kumppanuussuhteeseen, jossa sosiaalityöntekijä on asiakkaan rinnalla kulkija, sopii marginaalisuuden käsite, jossa asioita lähestytään marginaalisuudessa olevan lähtökohdista käsin, eli vastakkaisesta suunnasta. Marginaalisuuden ei tarvitse määrittellä ihmisen koko elämää vaan hän voi olla jonkin asian suhteen marginaalissa ja toisen asian suhteen valtavirrassa. Marginaalisuudesta katsottuna yhteiskunnassa ei ole yhtä valtavirtakeskusta vaan niitä on useita. Marginaalisuus tarkoittaa erilaisuutta vallitsevaan ja niin sanottuun normaaliin nähden. Myös sosiaalityöntekijä voi olla työssään marginaalisessa asemassa, kuten esimerkiksi

ensi- ja turvakodissa, jossa sosiaalityö lukeutuu sosiaalialan marginaaliseen vähemmistöön. Sosiaalityö voi kuitenkin sielläkin olla kokonaisvaltaista, mutta vaatii esimerkiksi ikä- ja sukupuolisensitiivistä työtettä, jonka ulottuvuudet ker- tautuvat ja sekoittuvat käytännön asiakastyössä. Sosiaalityön asiakkaiden mar- ginaalisuus merkitsee kuitenkin usein elämää rajoittavaa tai hankaloittavaa ko- kemuksellista tai sosiaalisekonomista huono-osaisuutta. (Matela 2012, 74; Juhila 2006, 104–105; Forsberg 2002, 109.)

Syitä huono-osaisuudelle voi olla useita, esimerkiksi työttömyys, köyhyys tai sairaus. Marginaalisuus merkitsee joko konkreettista paikkaa ihmisen elä- mässä, esimerkiksi turvakodissa asumista tai symbolista paikkaa, kuten päih- deongelmaisena elämistä. Marginaalistasuus voi olla yhteiskunnallinen asema, joka viestii valinnan vapauden puutetta, rajattua toimintamahdollisuutta, ihmis- arvon kyseenalaistamista, objekti-asemaa ja/tai ei- hyväksytyä elämäntapaa. Siihen liittyy stigman, toiseuden ja tabun piirteitä, mutta eri konteksteissa margi- naalisuus saa myös erilaista sisältöä. Niin sanotun normaalin ja poikkeavan raja voidaan vetää ja oikeuttaa eri perustein. Marginaalisuuden asiantuntemus on niillä ihmisillä, jotka ovat näissä tietyissä paikoissa, joista he asioita tarkastele- vat. (Juhila 2006, 104–106)

Esimerkiksi naisten pahaa oloa ja päihteidenkäyttöä tulisi tarkastella miehistä riippumatta, heidän omista tarpeistaan käsin ja naisten omia näkökulmia huo- mioiden. Vuonna 2005 laaditussa alkoholipolitiikan valtavirtaistumista kos- kevassa selvityksessä on kirjattu tuolloisessa alkoholipolitiikassa tasa- arvo- ongelmia. Tasa- arvon edistäminen ei selvityksen mukaan kuulu alkoholipoliti- kan keskeisiin tavoitteisiin. Sukupuolen mukainen tarkastelu saattaisi tuoda uut- ta tietoa naisten ja miesten päihteiden käytöstä, ongelmien sosiaalisista taus- toista sekä päihdepalvelujen tarpeesta. Myös tilastoissa ja tutkimuksissa suku- puolinäkökulman todetaan olevan mukana vaihtelevasti. Asiantuntemuksen ra- jat taas asettuvat niihin marginaalisuuden paikkoihin, joissa elävät muut ihmiset. Marginaalisuudessa elävien ihmisten asiantuntemusta pitää siltä osin kun- nioittaa kuin heillä itsellään on siitä kokemusta. Asiakkaan tuoma tieto on ko- kemukseen perustuvaa toista tietoa, joka toimii ammatillisen ja virallisen tiedon vastakohtana tai täydentäjänä. Olennaista on se, kuinka tuo tieto tehdään ulko-

puolisille näkyväksi ja millaisen aseman se saa esimerkiksi tapaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa. (Palojärvi 2012, 115; Juhila 2006, 104–106; Raitakari 2002, 45.)

Marginaalisuuden paikat ovat myös vaihtelevia ja vaihtuvia. Tämän vuoksi tarvitaan eroista käsin liikkeelle lähtevää sosiaalityötä, joka herkistyy erojen havaitsemiselle ja kunnioittamiselle, sillä yhdenlaista mallikansalaista ei ole. Erojen näkemättömyys johtaa normatiivisuuteen, eli jos sivuutetaan henkilön ikä, sukupuoli tai kulttuuri, sillä on seurauksensa, joka ei anna tilaa sille, joka on esimerkiksi syrjäytyneeksi tai pikemminkin syrjäytetyksi luokiteltu. Esimerkiksi ensi- ja turvakodissa ikä- ja sukupuolisensitiivisyys tarkoittaa, että työskentelyssä otetaan huomioon yksilön sosiaalisten ja kulttuuristen verkostojen määrittämä asema, kokemukset, suoriutumisedellytykset ja valmiudet. Päättavoite sensitiivisydessä ei ole erikoistuneiden mallien rakentamisessa vaan tietoon perustuva tarkka perehtyminen ilmiöihin, tilannetekijöihin ja asiakkaiden ominaisuuksiin. Keskeisiä ilmiöitä esimerkiksi ensi- ja turvakodissa ovat lähisuhdeväkivalta, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä lasten turvallisuutta uhkaavat elämäntapaongelmat. Valtakulttuurisuuden ja ulkopuolisuuden purkaa ainoastaan erojen näkeminen sekä itsessä, että toisissa. Marginaalisuuden ei tarvitse merkitä vaihtoehtotonta tilannetta, jossa pitää joko pyrkiä samanlaisuuteen valtavirran kanssa tai selittää erilaisuutensa siten, että valtavirta voi sen hyväksyä. Tällöin voidaan löytää transkulttuurinen tila, jossa on paljon erilaisia ihmisiä, joiden kesken erot ja kulttuurit myös muokkautuvat ja sekoittuvat keskenään ja erilaiset kulttuurit ovat samanarvoisessa asemassa kuitenkin erot tunnistaen ja hyväksyen. (Matela 2012, 83–85, Juhila 2006, 106–108.)

Kulttuurin ollessa suljetulla strategialla varustettu, se tarkoittaa, että siinä on pysyvät identiteetit ja vakiintunut elämäntapa, eikä pyrkimyksenä ole muu kuin sulauttaa ulkopuoliset kyseiseen kulttuuriin tai puolustaa sitä ulkopuolisilta tunkeutujilta, jotta mikään ei muuttuisi. Esimerkkinä tästä voidaan mainita sosiaalitoimen erityisasumisyksikön sijoittaminen tietylle asuinalueelle, joka herätti suurta vastustusta naapurustossa. Vastustamista perustellaan talous-, laki- tai kaavoitusseikoilla, mutta pohjimmiltaan niissä on kysymys vierauden ja poikkeavuuden pelosta. Poikkeavuus on myös sidoksissa kontekstiin, eli se, mikä

on soveliasta tietyssä kaupunginosassa, ei sovellukaan toiseen kaupunginosaan. Sosiaalityön tehtävänä on puolustaa niitä, jotka itse eivät saa ääntään kuuluviin. Tärkeää sosiaalityön kannalta on myös kuunnella vastapuolta ja löytää yhdessä ratkaisuja niihin ongelmiin, jotka aiheuttavat kielteistä asennetta esimerkiksi erityisasumisyksikön sijoittamiseen. Transkulturaation strategiassa kulttuuriset identiteetit ja merkitykset ovat erojen kohtaamisen ja mukaan ottamisen vuoksi jatkuvan neuvottelun ja kiistelyn alaisia sekä muuttuvia. Sosiaalityössä suljetun kulttuurin strategia merkitsisi työn painottumista liittämisen ja kontrollitehtävään, eli erilaisuuden sulattamista tai sen sulkemista valvottuun tilaan. Transkulturaation strategia selittää sosiaalityön kumppanuussuhteeksi, jossa erot ovat työn lähtökohta, mutta eroista voidaan neuvotella. (Männistö 2012, 132–135; Juhila 2006, 106–109.)

Sosiaalityöntekijä työskentelee avoimesti ja sensitiivisesti eroja vahvistaakseen tai erojen ehdoilla, jotta marginaalisuuden erityistarpeet tulisivat huomioiduiksi. Asiakkaiden tasa-arvoisen tai eroihin perustuvan sosiaalityön välillä on olemassa selvä jännite, mutta kumpikaan ulottuvuus ei sulje toista pois sosiaalityöstä. Omistusasunnossa asuva päihteiden suurkuluttaja on olennaisesti erilaisessa asemassa kuin kadulla asuva päihteiden käyttäjä. Omien seinien sisäpuolella päihteiden käyttö voi jatkua pitkäänkin ilman, että siihen puututaan, mutta kadulla se näkyy heti katukuvassa aiheuttaen usein häiriöitä. Paradoksaalista on myös se, että tuhoisa käyttäytymismalli, josta asiakkaan syrjäytyminen johtuu, voi estää hänen pääsyään tarvitsemaansa palveluun, joka auttaisi häntä pois kierteestä. Jos hänet on lisäksi leimattu hankalaksi tapaukseksi, se saattaa estää häntä saamasta asiallista palvelua jatkossa. Tasa-arvoisuuden jäädessä pois sosiaalityöstä olisi seurauksena epäoikeudenmukainen kohtelu ja toisaalta, jos eroja ei huomioida, seurauksena olisi välinpitämättömyys ja poisulkeva kohtelu asiakasta kohtaan. (Männistö 2012, 132–135; Juhila 2006, 106–109.)

Esimerkiksi ensi- ja turvakodissa sukupuolisensitiivinen näkökulma kiinnittyy perhe- ja lähisuhdeväkivallan käsittelyyn, mutta se ei kuitenkaan rajoitu vain väkivaltatyöhön. Isien kasvava osuus ensikotien asiakkaista asettaa sukupuolisensitiivisyyden vaatimuksia myös ensikotityölle, jossa aikuisten välistä väki-

valtaa kohdataan harvemmin ja jossa sukupuolisensitiivisyys kytkeytyy käsityksiin vanhemmuudesta, isän ja äidin asemaan ja rooleihin ja niiden muutoksiin. Sosiaalityössä asiakasta ei tule nähdä vain sosiaalitoimiston toteuttaman yhteiskunnallisen tehtävän kautta tai muuten luokitella häntä vain yhden ominaisuuden tai roolin kautta. Asiakas voi olla esimerkiksi väkivaltainen puoliso, mutta myös hyväksikäytön uhri. Postmodernin asiantuntijäkäsityksen mukaan tilannetta lähdetään jäsentämään asiakkaan tulkinnoista käsin, ilman ulkoapäin tulevia normatiivisia ehtoja. Asiakas ja hänen elämäntilanteensa nähdään muutoksen tilassa olevana sekä ainutkertaisena. Tulkintatyössä hyväksytään asiakkaan ristiriitaiset arvot ja roolit ja elämäkulun monitasoisuus. Keskeisintä on, että hän saavuttaisi subjektina olemisen tunteen ja siihen kuuluvan vastuullisuuden. (Matela 2012, 97, 99–100; Männistö 2012, 128–135; Juhila 2006, 110–112, 115; Raitakari 2002, 47.)

Sosiaalityön eettinen koodisto on esitetty universaalien periaatteiden muodossa, mutta sen ohessa postmodernin etiikan periaate eroja kunnioittavasta sosiaalityöstä on myös tärkeää. Sosiaalityöntekijä edustaa yleensä omien ja ammatillisten arvojensa lisäksi instituution arvoja, jotka eivät ole aina samat kuin asiakkaalla. Ristiriitatilanteessa tulisi ammattilaisen pyrkiä transkulturaaliseen kohtaamiseen asiakkaan kanssa, jossa saataisiin aikaan mahdollisesti jaettu tulkinta esimerkiksi suunnitelmia tehtäessä siitä, mikä toimenpide olisi asiakkaan tilanteessa tarkoituksenmukaisin. Esimerkiksi ensi- ja turvakodissa pienen lapsen auttaminen on kytköksissä vanhempien kanssa tehtävään yhteistyöhön. Lastensuojelulle annettu hyvin perusteltu tieto mahdollisesta lapsen kaltoin kohtelun vaarasta tuskin saa tervetullutta vastaanottoa asiakkaalta. Lapsen edun ensisijaisuuden hyväksyminen kaikkien asianosaisten taholta ei välttämättä merkitse sitä, että hyväksyttäisiin muiden asianosaisten etujen toissijaisuus. Lapsen etua ovat määrittelemässä usein erimielisten vanhempien lisäksi erimieliset ammattilaiset ja tätä työtä vaikeuttaa selkeiden ja vertailtavien arviointikriteereiden puute ja tämä merkitsee sitä, että työntekijän tulkinnanvara on suuri. Sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaita, joiden erot eivät ole sovittavissa sosiaalityön arvoihin ja jotka myös vaativat asioihin puuttumista. (Matela 2012, 90; Juhila 2006, 113–115.)

Esimerkiksi asiakkaan käyttäytyessä väkivaltaisesti, häntä täytyy kuunnella ja kuulla, jotta asiakas voi perustella toimintaansa vaikka sitä ei voida hyväksyä. Näiden perustelujen avulla voidaan eroihin perustuvan sosiaalityön näkemyksen mukaan keskustelun avulla olla vaikuttamassa siihen, että asiakkaalle syntyy ymmärrys rakentavammasta käyttäytymisestä tulevaisuudessa. Eroista liikkeelle lähtevä sosiaalityö huomioi erot asiakkaan ja sosiaalityöntekijän, instituution ja yhteiskunnan välillä, mutta myös eri asiakkaiden välillä. Tämän vuoksi se vaatii myös räätälöityjä ratkaisuja sekä toimintaa. Ammatillista työtä ohjaavat tiedolliset valinnat voivat pahimmillaan vinouttaa työskentelyä ja tuottaa ristiriitoja sekä työyhteisöjen sisälle, että asiakkaiden pariin. Esimerkiksi jos miehen harjoittamaa väkivaltaa pidetään vallankäyttönä ja naisen tekemää väkivaltaa pyrkimyksenä ratkaista ihmissuhdepulmia. Tutkimukset eivät tue tällaista motiivieroon perustuvaa käsitystä. Sosiaalityöntekijä huomioi erot myös siten, että hän työstää asiakkaiden kanssa yksilöllisiä elämänpoliittisia ratkaisuja ja identiteettiä koskevia valintoja sekä toimii osaltaan myös eri vaihtoehtojen mahdollistajana. Tämä tarkoittaa asiakkaan itsensä toteuttamisen tukemista hänen omista lähtökohdistaan käsin. Kumppanuussuhteeseen perustuva toisen tiedon ja erot lähtökohdakseen ottavaa sosiaalityötä voidaan kutsua myös osallistavaksi. (Matela 2012, 95–96; Juhila 2006, 114–117.)

Osallistava sosiaalityö pyrkii mahdollistamaan marginaalissa elävien ihmisten täysivaltaisen kansalaisuuden ja osallistumisen mahdollisuudet. Kansalaisuus tulee tuolloin ennen asiakkuutta ja sosiaalityöntekijä on irti siitä käsityksestä, että asiakas on toimenpiteiden kohde, eli objekti. Asiakkaan osallistaminen merkitsee sitä, että hän kokee tullessa kuulluksi ja sosiaalityöntekijä suhtautuu vakavasti asiakkaalta tulevan tiedon vastaanottamiseen ja sen asettamista dialogin keskiöön. Tuolloin on olemassa mahdollisuus yhteiseen työskentelyyn, jolloin oppiminen, kasvaminen ja muutos asiakkaan elämässä on mahdollista. Esimerkiksi ajoittain korostunut puhe miesten sivuuttamisesta auttamisjärjestelmissä ei todennäköisesti viittaa niinkään tietoiseen syrjintään kuin järjestelmän toimintatapojen luonteeseen. Mikään toimintatapa ei sinänsä suosi eri sukupuoliä, mutta miehet näyttäisivät vaativan suljetumpia keskusteluyhteyksiä kuin naiset. On mahdollista, että kokemukset miesten osattomuudesta ovat tuloista sekä järjestelmän vaatimuksista, että miesten tottumattomuudesta osallis-

tua henkilökohtaisia vaikeuksia käsitteleviin prosesseihin. Osallistaminen pitää kuitenkin sisällään sosiaalityön interventioita, mutta siten, että kansalaisuus vahvistuu. Valtautuminen (empowerment) on osallistavan sosiaalityön keskeisin väline. Asiakkaan valtautumisesta oman elämänsä käsikirjoittajaksi, suunnitelmien luoja ja uusien merkitysten löytäjäksi, on kysymys silloin kun asiakas itse on keskeisessä roolissa ja sosiaalityöntekijä toimii tukijan ja mahdollistajan roolissa. Valtautuminen voi näin olla yksilöllistä, mutta se voi myös olla rakenteellista, joka tähtää puuttumiseen osallistumismahdollisuuksia heikentäviin epäoikeudenmukaisuuksiin. Siten valtautuminen voi olla myös päämäärä. (Matela 2012, 97–98; Juhila 2006, 118–122.)

Asiakkaan valtautumisen tulisi perustua paikalliseen toiseen tietoon ja erojen kunnioittamiseen, joten sosiaalityöntekijä ei saisi tarjota valmiita ratkaisuja. Suomalaiset lähiöprojektit tarjoavat lisäresursseja aluetyölle etenkin perussosiaalityön marginaaliin jäävillä toiminta-alueilla. Tietyille erityisryhmille suunnatuilla hankkeilla tulisi olla jonkinlainen linkki muuhun väestöön, jotta veromarkkoja oltaisiin jatkossakin valmiita suuntaamaan toimintaan. Jälkimodernissa yhteiskunnassa paikallisen ja globaalin suhde muotoutuu uudella tavalla. Alueellinen yhteys tai kulttuurinen yhteenkuuluvuus ylittää paikalliset ja kansalliset rajat ja yhteisöllinen sosiaalityö voi virittäytyä globaalisti silloinkin kun sillä on kohtaamispaikkansa asuinalueilla. Erilaiset paikallisiin olosuhteisiin sopeutetut ja reviirirajat ylittävät ratkaisut sektoreiden ja hallintokuntien välisessä yhteistyössä ovat uuden yhteisöllisen työtavan esimerkkejä. Toiseen tietoon perustuvien mahdollisuuksien huomioiminen ja niiden käyttäminen sopii valtautumisen lähtökohtiin, mutta edellyttää myös vastaanottavaa yhteiskuntaa, jossa toiset mahdollisuudet saavat tilaa toteutuakseen. Marginaalissa elävän asiakkaan vuorovaikutustaitojen kehittämiseen pyrkivä sosiaalityö omaa mahdollisuudet vallassa olevien näkemysten kyseenalaistamiseen ja toisen tiedon antamien tulkintojen esittämiseen, jolloin erot pääsevät näkyviin. (Juhila 2006, 122–123; Roivainen 2002, 213–215.)

Yhteisössä toimiminen ja niiden kautta vaikuttaminen edistävät osallisuutta ja täysivaltaista kansalaisuutta sekä valtautumista. Kansalaisyhteiskunta perustuu osin myös aktiivisiin yhteisöihin. Kulttuurinen kansalaisuus sisältää kansalaisoi-

keuksista ja valtiokansalaisuudesta poikkeavia elementtejä. Se korostaa enemmän vastavuoroisuutta ja keskustelevuutta. Kumppanuusorientaatio haastaa sosiaalityön totunnaiset roolimallit ja vuorovaikutuksen asiakkaisiin. Uudenlaisen asiantuntijan roolin löytyminen saattaa olla sosiaalityölle aluksi hankalaa syrjäytyneen roolia rikkovien aktiivisten asukkaiden keskellä. Valtion ohella hyvinvointiyhteiskunta liittyy kuitenkin kansalaisyhteiskuntaan, jossa ihmisten omaehtoinen sekä kolmannen sektorin toiminta voi myös toimia resurssina sosiaalityössä. Valtautumisen näkökulmasta yhteisön täytyy toimia asiakkaalle voimavarana ihmisten välisissä suhteissa, eikä se saa olla liian suljettu, normitettu tai hierarkkinen. Asiakkaan osallistumiselle ja osallistumaan opettelulle tulisi antaa tilaa. Opetteleminen voi lisätä elämönhallinnan taitoja, ehkäistä syrjäytymistä omaa elämää koskevasta päätöksenteosta ja vahvistaa yleisestikin kansalaisuuden kokemusta. Osallistuminen on myös palveluasiakkuuden kautta toteutuvaa valtaistumisen mahdollisuutta. Ihminen saa erilaisia kokemuksia vaikuttamisesta sen mukaan, millainen rooli hänelle asiakkuudessa tarjotaan. Keskinäisen luottamuksen ja vastavuoroisuuden kehittyminen kasvattaa asiakkaiden sosiaalista pääomaa lisäten heidän hyvinvointiaan. (Juhila 2006, 123–129; Niiranen 2002, 63–70; Roivainen 2002, 215.)

Yhteisösosiaalityön tarve on lisääntynyt siinä määrin, että se on keskeinen työorientaatio Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015- toimenpideohjelmassa. 2000- luvun yhteisösosiaalityössä sosiaalityöntekijä näkee perheet ja ryhmät osana sosiaalisia verkostoja ja yhteisöjä sekä rakentaa, tukee ja kehittää erilaisia yhteisöjä. Tässä pyritään rikkomaan hallinnollisia rajoja, liukumaan erilaisilla rajapinnoilla ja etsimään kumppanuutta julkisen sektorin, kolmannen sektorin sekä erilaisten järjestäytymättömien kansalaisyhteiskunnan toimijoiden kanssa. Toiminnalla pyritään ehkäisemään sosiaalisia ongelmia, tuetaan sosiaalisten verkostojen muodostumista ja merkitystä sekä pyritään auttamaan asiakkaita valtaistumisen tielle. Yhteisösosiaalityössä pyritään vaikuttamaan paikallisesti, tuetaan osallisuutta ja vahvistetaan täysivaltaisen kansalaisuuden kokemusta. Se perustuu kumppanuuteen, jossa liikkeelle lähdetään olemassa olevasta verkostosta ja sitä kautta paikallisista toisista tiedoista. Kumppanuutta pyritään rakentamaan kaikkien olennaisten toimijoiden kesken. Sopeuttamisen sijasta sosiaalityön tavoitteena on muutostyö ja suhdetta heikompiosaisiin luon-

nehtii solidaarisuus ja lojaalius. Parhaassa tapauksessa kolmas sektori ja julkinen sektori tukevat toiminnallisesti toisiaan, mutta se vaatii kolmannelta sektorilta ennakkoluulottomuutta ja avoimuutta, julkiselta sektorilta pelisääntöjä ja yhteisölähtöistä toimintakulttuuria. Kolmatta sektoria ei kuitenkaan tulisi kytkeä liikaa julkiseen sektoriin, jottei sen riippuvuus paikallishallinnosta kasva, eikä järjestön rooli pelkisty palveluntuottajaksi. (Juhila 2006, 126–127; Roivainen 2002, 217–228.)

Sosiaalityö toimii monimutkaisessa yhteistyöverkostossa ja yhteisösosiaalityössä joudutaan tekemisiin enemmän tai vähemmän marginaalisten yhteisöjen kanssa. Kumppanuuteen perustuvassa sosiaalityössä erilaisten yhteisöjen nähdään olevan myös vuorovaikutuksessa keskenään. Olennaista on tarkastella yhteisöjen erityispiirteitä ja löytää sieltä ratkaisuja mahdollisiin eriäviin näkemuksiin yhteisöjen välillä. Lähiötyössä myös sosiaali- ja terveystoimen välille onnistutaan rakentamaan siltaa hallintokuntien välillä ja myös perustyön, että projektitoiminnan välille. Kaikissa yhteisöissä on toisin toimimisen resursseja, jotka perustuvat toiseen tietoon ja näiden resurssien varaan rakentunut sosiaalityö toimii paremmin kuin ulkopuolelta tuotettuihin arvoihin perustuva sosiaalityö. Jälleen on kyse eroja kunnioittavasta, suvaitsevaisesta ja transkulttuurisuuden perustuvasta sosiaalityöstä. Kansalaisyhteiskuntaa vahvistetaan yhteisösosiaalityön keinoin, joka perustuu vertaisuuteen, yhteisöllisten siltojen rakentamiseen ja verkostojen aktivoimiseen. Voidaan myös esittää arvio, että 1980-luvulla yhdyskuntatyö sosiaalityön menetelmänä virallistui ja hallinnollistui niin, että sen voidaan nähdä olleen perustana alueelliselle sosiaalityölle ja rakenteelliselle sosiaalityölle, mutta aluetyön näkökulma irtaantui kuitenkin katutasosta ja marginaalista. (Juhila 2006, 128–129; Roivainen 2002, 223–225.)

Kumppanuusnäkökulmasta sosiaalityön lähtökohtana tulisi olla vertaistukijoiden hyväksyminen tasa-arvoisiksi toimijoiksi. Parhaimmillaan yhteisötyö on eri toimijoista koostuvaa, ruohonjuuritasolla syntyneiden toimintamuotojen vahvistamista. Sosiaalityön resurssien jaossa on kuitenkin vaarana se, että kehittämistyötä ulkoistetaan liikaa kolmannen sektorin projekteiksi. Sosiaalityössä olennaista ovat esimerkiksi institutionaaliseen asiakkuuteen perustuvat vertaisryhmät, joissa vertaisuus on prosessissa voimavara. Tuolloin asiakkuus ei tuota

ei-toivottua jäsenyyttä helposti leimattavaan ryhmään. Voimavaraistumista olisi vertaisryhmän jäsenten kokemusten politisointi vertaisuuden kautta, eli yhteisen identiteettiöskentelyn kautta. Ongelmakeskeisen professionaalisen sosiaalityön rinnalle kaivataan ennaltaehkäiseviä työmuotoja, esimerkiksi sosio-kulttuurista työtä erilaisilla alueilla. Sosiaalityön tulisi pyrkiä kansalaisten keskinäisen luottamuksen ja vastavuoroisuuden rakentamiseen yhteiskunnallisella ja alueellisella tasolla ja tämä tapahtuu erilaisia kulttuurisia yhteisöjä kohtaavan yhteisötyön merkeissä. (Juhila 2006, 129–133; Roivainen 2002, 226.)

Yhdelle asuinalueelle on rakentunut monia pieniä yhteisöjä ja yhteisyyttä pyritään rakentamaan näiden yhteisöjen välille. Sosiaalityö ei saa jäädä vain sosiaalitoimistojen sisälle vaan sitä täytyy tehdä asuinalueilla. Epäsuotavaa sosiaalityön vaikuttavuuden kannalta on kuitenkin yhteisötasoisien työn eriytyminen kokonaan erillisprojekteiksi alueella tehtävästä sosiaalityöstä. Julkisissa tiloissa työskentelevälle sosiaalialan ammattilaiselle asiakkaan arki näyttäytyy toisenlaisena kuin toimistossa työskentelevälle. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamiset voivat olla suunnittelemattomiakin ja asiakkaan fyysinen ja psyykinen vointi on juuri sellainen kuin se sillä hetkellä on. Päihdeongelma ja asunnottomuus näyttävät työntekijälle realistisessa valossa kun hän tapaa asiakkaan ostamassa itäviinaa trokarilta tai näpistämässä suojaressua rakennustyömaalta nukkumalustakseen. Paikallista yhteisösosiaalityötä voi osaltaan myös kuvata verkostotyöksi, jossa hyödynnetään verkostoja ja luodaan yhteyksiä niiden välille. Olennaista on muodostaa käsitys siitä, miten verkostoja voidaan aktivoida niin, että niistä tulee voimavara auttamisprosessissa. Kumppanuussuhteeseen perustuvassa sosiaalityössä asiantuntijuus on horisontaalista, eli asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa ei ole lähtökohtaisesti sellaista asiantuntijuutta, joka ylittäisi toisen osapuolen asiantuntijuuden. Se tarkoittaa toinen toisensa kuuntelemista ja on vastakohta vertikaaliselle asiantuntijuudelle, joka on ammatillisesti suuntautuneella osapuolella. Tämä on sosiaalityölle haaste, johon täytyy tarttua, koska lähtökohtana on asiakkaiden osallisuus, täysivaltainen kansalaisuus, erot huomioiva transkulturaalisuus ja kansalaisuusyhteiskunta. (Männistö 2012, 125–135; Juhila 2006, 139; Roivainen 2002, 224–228; Matthies 2002, 244.)

Horisontaalisessa asiantuntijuudessa asiantuntijuuden rajat hämärtyvät. Sen tärkeä lähtökohta on erojen kunnioittaminen, eli se, että mitkään sosiaalityön mallit eivät ole tilanteesta toiseen yksioikoisesti siirrettävissä. Sosiaalityö on aina kontekstiinsa sidottua ja paikallinen tietäminen syntyy sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa. Moderniin, vahvaan professionalismiin liittyy ajatus asiakkaan lineaarisesta elämänkulkumallista. Asiantuntijavalta perustuu muun muassa mahdollisuuden määritellä hyvän elämän tavoite, jota kohti asiakkaan tulisi vaeltaa. Modernin ”hyvän elämän” indikaattoreina on pidetty vakiuista palkkatyötä, ydinperhettä, suunnitelmallisuutta, raittiutta ja tiettyä kulutustasoa. (Männistö 2012, 125–135; Juhila 2006, 139; Roivainen 2002, 224–228; Matthies 2002, 244.)

Postmoderni tietokäsitys kyseenalaistaa tiedon, joka on aina tehty paikallisessa kontekstissa ja tietystä jottei se huku vertikaalisen tiedon alle. Horisontaalisessa asiantuntijuudessa on se vaara, ettei sosiaalityöntekijä tunnista erilaisten tietojen kamppailua. Postmoderni tietokäsitys tunnistaa tiedon ja vallan yhteiselon, jossa on kyse siitä, kenen tieto missäkin tilanteessa pääsee esiin ja asettuuko vertikaalinen tieto hierarkisesti toisen tiedon yläpuolelle. Tähän tarvitaan nöyrää refleksiivisyyttä, jotta ammattilainen voi ymmärtää, että oma tietämys voi edustaa kulttuurista ylemmyyttä ja vähätellä asiakkaan tietoa. Olennaista on tunnistaa ja nostaa alistettu tieto esiin. Tästä esimerkkinä voisi mainita sukupuolittoman päihdepolitiikan ja päihdetyön, jotka eivät enää ole perusteltavissa. Suomessa tarvitaan naisen näkökulmaa ja hänen tarpeisiinsa vastaavaa päihde- ja alkoholipolitiikkaa, päihdetyötä sekä riittävien resurssien suuntaamista päihdetyöhön. Tämän vuoksi tarvitaan myös teoretietoja naisen tarpeista ja auttamisen tavoista päihdetyössä sekä toimivista menetelmistä. Suomalaisten naisten päihdepalvelujen käyttöä ja niiden laatua tulisi selvittää. Tähän tulisi sisällyttää myös muu riippuvuuskäyttäytyminen. Ongelmien yhteys mielenterveysongelmiin tulisi myös selvittää. (Palojärvi 2012, 120–121; Juhila 2006, 133–142; Raitakari 2002, 47.)

Ihmisten identiteeteillä on taipumus kasaantua esimerkiksi iän, sosiaaliluokan, sukupuolen ja rodun kautta siten, että yhteiskunnalliset erot vain vahvistuvat. Kriittinen sosiaalityö on toimimista sen muutostavoitteen suuntaisesti, että val-

taa otetaan pois valtaapitäviltä ja annetaan heille, joilla sitä ei ole. Muunlainen sosiaalityö sijoittuu valtaapitävien puolelle. Perinteinen kriittinen sosiaalityö on määritelty problemaattiseksi uudenlaisen, postmoderniksi sosiaalityöksi kutsutun kriittisen sosiaalityön diskurssissa. Postmodernin asiantuntijäkäsityksen on pakko lähteä siitä, että asiakas on oman elämänsä aktiivinen subjekti, ratkaisujen tekijä sekä lopullinen vastuunkantaja ja ilmentää samalla mielenkiintoisella tavalla sosiaalityön ideaaliasiakkuutta. Postmodernissa todellisuudessa sosiaalityön identiteettityöskentelyn merkitys kasvaa, mutta samalla vaikeutuu. Problemaattisuus liittyy kaksisuuntaiseen ja uusiutumista estävään valtakäsitykseen, joka halutaan korvata moniulotteisemmalla käsityksellä. (Palojärvi 2012, 120–121; Juhila 2006, 133–142; Raitakari 2002, 47.)

Kysymys on siitä, miten valta elää sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa, miten sitä käytetään erikseen ja yhdessä. Valtaa on molemmilla osapuolilla, eli myös asiakas tuottaa ja hyväksyy itselleen sekä sosiaalityöntekijälle identiteettejä. Tällaista näkemystä vuorovaikutuksessa jatkuvasti muokkautuvasta vallasta kutsutaan neuvottelevaksi vallaksi. Sosiaalityön paikkaa ja roolia määriteltäessä käytetään hyväksi sekä modernin, että postmodernin asiantuntijäkäsitysten osasia ja puhetodellisuutta luotaessa tehdään tulkintoja ammattilaisen ja asiakkaan identiteetistä, uskottavuudesta sekä valtaoikeuksista. Asiantuntijalla ja asiakkaalla on päätösvaltaa oman työnsä ja elämänsä suhteen, mutta tietyssä kontekstissa kumpikin voi olla pakotettuja marginaaliin, vaihtoehdottomuuden ja vallattomuuden tilaan. Postmodernissa ajattelussa korostuu epävarmuus ja tiedon kontekstuaalisuus sekä monien erilaisten tulkintojen mahdollisuus ja asiantuntijuuden neuvoteltavuus. (Karvinen-Niinikoski 2009, 136; Juhila 2006, 142–144; Raitakari 2002, 50–53; Pösö 2000, 272.)

Tämä näkemys palaa horisontaalisen asiantuntijuuden lähtökohtiin. Postmodernissa kriittisessä sosiaalityössä kaksisuuntaisen työntekijä-asiakas-asetelman ja vallan yksisuuntaisuuden murenemista tukevat myös transkulttuurisuuteen ja eroihin liittyvät näkemykset. Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat ovat kulttuuriselta identiteetiltään monenlaisten erojen läpäisemiä ja neuvottelevan vallan keskeinen aihe ovat erot, niiden tunnistaminen ja muokkaaminen. Kriittisyys on rinnalla kulkemista, vastavuoroista keskustelua ja sitoutumista muutokseen, jonka

suunta pyritään neuvottelemaan yhdessä. Postmodernien tulkintojen hahmotus sosiaalityössä kiinnittyy yhteiskunnalliseen muutokseen, sen mukanaan tuomaan erilaistumiseen ja epäsäännönmukaisuuteen, epävarmuuteen ja arvaamattomuuteen. Huolenpitosuhteessa kansalaisilla on tietyt sosiaaliset oikeudet, joiden täytyy ehdoitta toteutua. Sosiaalityön asiakkaat eivät kaikissa tilanteissa ja elämänvaiheissa selviä itsenäisesti ja tarvitsevat siihen sosiaalityöntekijän tai muiden sosiaali – ja terveydenhuollon ammattilaisten apua. Sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että tarvittavat avut järjestyvät. Moderni asiantuntijuus tarjoaa vallankäytön sijasta myös tukea heikon subjektiviteetin omaavalle yksilölle. (Karvinen-Niinikoski 2009, 136, 137; Juhila 2006, 144–148, 151, 153–155; Raitakari 2002, 54, 55;)

1990 – luvun laman myötä Suomessa leikattiin sosiaali – ja terveysturvaa jatkuvasti, eikä tuolloin enää toteutunutkaan ajatuksellinen universalismi huolehtia niistä, joilla menee huonosti. Hyvinvointivaltion piti perustua keskinäiselle solidaariselle vastuulle, joka voidaan jakaa poissulkevaan ja reflektiiviseen vastuuseen. Poissulkeva solidaarisuus tarkoittaa niiden ihmisten poissulkemista, jotka eivät ole samassa elämäntilanteessa tai omaa samanlaisia arvoja kuin mitä itse edustaa. Esimerkki löytyy asiakkaasta, joka on joutunut poiskäännytyksi niin, ettei ole sitä edes itse tajunnut, koska ei ole osannut kertoa tilannettaan siten, että olisi saanut tarvitsemansa palvelut. Poiskäännyttämistä asiakas voi kuvata sanoen esimerkiksi, että maahanmuuttajille kyllä annetaan asuntoja, mutta minua ei kelpuuteta edes sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Yksi tapa kuvata poiskäännyttämistä on sekin, että asiakas kertoo, mitä itse haluaisi ja mitä taas viranomaisen haluaa, eli hän saattaa esimerkiksi kokea, ettei pääse edes asuntojonoon, ilman, että hakeutuu päihdehoitoon. Poiskäännyttämisen seuraukset konkretisoituvat kadulla. Reflektiivinen solidaarisuus perustuu siihen, että yksi kokonaisuus voi koostua monenlaisista ihmisistä. Itselleen on oltava kriittinen siinä, että osaa huomioida erilaisia perspektiivejä yhteisön resurssina. Sosiaalityön huolenpitoulettavuuden kannalta reflektiivinen solidaarisuus on erittäin tärkeää, koska sosiaalityön asiakas kuuluu usein vähäresurssiseen ryhmään, jota myös sosiaalityön huolenpitosuhde kannattelee. Moderni idea kaikkien yhteiskunnasta ja kansalaisten jakamattomasta hyvinvoinnista tarjoaa sosiaalityölle merkittävän eettisen ja toiminnallisen ponnahduslaudan. Sosiaalityön käytännöt

edellyttävät näkemystä yhteisistä arvoista ja jakamattomasta ihmisarvosta. (Männistö 2012, 128–137; Juhila 2006, 155–158; Raitakari 2002, 55–58.)

Sosiaalityön huolenpitosuhde tarkoittaa myös ilman moralisointia tapahtuvaa kannanottoa niiden ihmisten puolesta, jotka eivät kykene huolehtimaan itsestään. Huolenpidon etiikka ei perustu järkeen vaan välittämiseen. Tämän vuoksi huolenpitoa on perusteltava eettisesti jokaisen ihmisen yhtäläisellä arvolla ja oikeudella saada huolenpitoa eroista huolimatta. Esimerkkinä tästä voidaan mainita Helsingin kadulla työskentelevät lähityöntekijät, jotka ovat olleet huolissaan tietyllä alueella sijaitsevan, asunnottomille suunnatun palvelukeskuksen asiakkaiden tasa- arvoisesta oikeudesta käyttää julkista tilaa, katuja ja puistoja yhdessä naapuruston kanssa ja sellaisina kuin ovat. Tämä on herättänyt tarpeen lähityöntekijöille ratkoa ongelmia, jotka tuottavat kielteistä suhtautumista naapurustossa palvelukeskuksen asiakkaita kohtaan. Ongelmaa ei ehkä saada kokonaan ratkaistua, mutta se voidaan saada hallintaan. Huolenpito ihmisistä on vaikuttanut sosiaalityön arvoihin, taustateorioihin sekä käytäntöön. Sosiaalityössä auktoriteetti ja valta – asema ovat epäolennaisia ulottuvuuksia, sillä työn luonne ei anna niille tilaa asiakassuhteisiin kuuluvien huolenpidon ja emotionaalisuuden ulottuvuuksien vuoksi. (Männistö 2012, 131–137; Juhila 2006, 158–160.)

Ammatillisessa sosiaalityössä demokraattiset huolenpitokäytännöt turvaava laki antaa mahdollisuuden työntekijälle perustella työtään kansalaisten sosiaalisin oikeuksin. Muulla tavoin toteutettuna sosiaalityö olisi vapaaehtoistyöhön rinnastettavaa. Huolenpitosuhde ei voi kehittyä asiakkaan autonomiaa riistäväksi valtasuhteeksi, sillä lainsäädäntö takaa asiakkaille aseman, jossa häntä kohdellaan asianmukaisesti. Suomessa sosiaalityön kannalta olennaiset sosiaaliset oikeudet löytyvät perustuslain 19 pykälästä, jossa ensimmäinen momentti takaa kansalaisille subjektiivisen oikeuden välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, jolla turvataan ihmisarvoinen elämä. Pykälä velvoittaa julkista valtaa, kuntia ja kuntayhtymiä, joten sosiaalityöntekijät ovat tärkeässä asemassa turvaamassa kansalaisten viimesijaista toimeentuloa ja avun tarpeen yksilökohtaista tarveharkintaa. Sosiaalityötä tekevilla ammattilaisilla on lain mukainen velvollisuus tarjota ihmisille suojaverkkoja sekä huolta pitäviä yhteisöjä myös

täysin vastikkeettomasti ja ansaitsemattomasti. Omien voimien riittämättömyyden lisäksi ei aseteta muita kriteereitä kuin asiakkaan oma sitoutuminen elämänsä muuttamiseen (Juhila 2006, 162–163, 170–171, 175–176, 180, 191.)

Kaikille ihmisille ei myöskään aina löydy apua tai palvelua, jonka piiriin he pääsisivät, koska eivät täytä tiettyjä kriteereitä. Tästä esimerkkinä voidaan mainita työllä ja vaivalla psykiatriseen hoitoon saatu ulkona asuva koditon, joka kotiutetaan takaisin kadulle muutaman päivän pakkohoitojakson jälkeen, koska potilaalla on tarve jatkaa juomista, eikä hän sitoudu vapaaehtoiseen hoitoon, joka nykyjärjestelmässä vaatisi sitoutumaan myös päihteettömyyteen. Saattaa myös tapahtua, että erittäin vaikeista päihdeongelmista kärsiville henkilöille tarjotaan usein täsmälleen samaa palvelupakettia kuin niin sanotuille normaaleille kansalaisille. Näiden ihmisten auttaminen on huolta pitävässä sosiaalityössä jatkuva haaste. Toisaalta työskentely niiden ihmisten auttamiseksi, joiden elämäntilanne on kehittymässä huonompaan suuntaan ilman asiakkaalle merkityksellisiä kiinnipitäviä auttamistoimia, on sosiaalityössä vaativa tehtävä ja vaatii sosiaalityötä tekevältä kykyä kohdata ihmisen arkitodellisuus. (Juhila 2006, 162–163, 170–171, 175–176, 180, 191.)

Sosiaalityössä heikomman puolelle asettuminen ja asianajo kuuluvat myös huolenpidon ulottuvuuteen ja tarkoittaa niiden ihmisten auttamista, jotka eivät voi puolustaa elämisoikeuttaan suorituksilla, selviytymisellä tai kunniallisella elämäntavalla. Asianajoon kuuluu puuttuminen asiakkaan oikeuksien toteutumattomuuteen, siihen liittyy oikeudellinen kieli ja prosessit. Kunnallisessa sosiaalityössä annettujen ohjeistusten lisäksi sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus käyttää lain heille mahdollistamaa harkintaa esimerkiksi käyttämällä perustellusti enemmän taloudellisia resursseja päätöksenteossa kuin ohjeistus antaisi myöden vaikka päätös muuttuisikin ylemmillä päätöksenteon tasoilla. Sosiaalityön huolenpitoon paneutuvalla ammatillisella asiantuntijuudella on olemassa selkeät sisällöt ja perustelut siitä huolimatta, että ne ovat muiden hoiva-ammattien kanssa osittain jaetut. (Männistö 2012, 128–130, 135–137; Juhila 2006, 176, 178, 180–182, 187;).

Aikojen muuttuessa myös ihmisten ongelmat muuttuvat ja moninaistuvat. Sosiaalityön huolenpidon ulottuvuudelle on kuitenkin vierasta ajatus siitä, että jotkut tietynlaiset ihmiset jäisivät huolenpidon ulkopuolelle. Kysymys on tuolloin yksinomaan siitä, että palvelujärjestelmä ontuu ja on toimimaton. Tämän vuoksi myös sosiaalityön yhteistyötahojen, erilaisten auttamispaikkojen, olisi muututtava vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Virastorakenteita tulisi tarkastella erilaisten asiakkaiden tarpeista, kaikki eivät kykene noudattamaan varattuja aikoja. Ihmisten toiveet työntekijän kohtaamiselle saattavat olla aivan toiset kuin palvelujärjestelmän. Asiakkaiden tuottama, sosiaalityön huolenpitoullottuvuudelle merkittävä ns. toinen tieto on lähellä myös kumppanuuden ulottuvuutta. Ero on siinä, että huolenpitosuhteen painottuessa asiakkaan tilanne on niin vaikea, että heidän resurssinsa eivät riitä omien tilanteiden ja kokemusten pohtimiseen, erittelemiseen ja esittämiseen. Sosiaalityön asiakkaat eivät kuitenkaan ole niitä toisia vaan heillä on sama ihmisarvo kuin kaikilla muillakin ja heillä on oikeus saada itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa huolenpitoa. Sosiaalityölle on annettu tehtäväksi myös kuntouttaminen sekä työllistymiseen tähtäävät, aktivoivat toimenpiteet, mutta se ei voi pyrkiä pelkästään palvelemaan työllisyyden tarpeita, sillä huolenpidon näkökulma ja sen synnyttämä tieto jäisi muuten toisarvoiseen asemaan sosiaalityössä. (Männistö 2012, 135–137; Juhila 2006, 193, 196–197).

#### 4.1.5 Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan arkisessa kohtaamisessa ollaan sosiaalityön ytimessä. Tämä suhde rakentuu vuorovaikutuksessa, jossa yhteiskunta ja kulttuuri ovat aina läsnä monin eri ulottuvuuksin. Asiakkaiden ja työntekijöiden roolit vaihtelevat näissä kohtaamisissa tilanteittain ja niissä näkyy sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät. Instituutio myös määrittää sitä, millaisia identiteettejä asiakkaille ja työntekijöille on tarjolla. Institutionaaliseen vuorovaikutukseen liittyvässä kohtaamisessa toteutuvat tietynlaiset normit ja säännöt ja molemmilla osapuolilla on siinä oma, oletettu käyttäytymisroolinsa. Oletetun käyttäytymisen muuttuessa toiselle osapuolelle syntyy velvoite selittää tekemisiään tai tekemättä jättämisiään. Esimerkiksi silloin kun sosiaalityöntekijä kysyy vuokran

maksamisen viivästymiseen syytä asiakkaalta. On olennaista kiinnittää huomio siihen, millaista todellisuutta asiakkaan ja työntekijän välisessä institutionaalisessa vuorovaikutuksessa rakennetaan. Asiakkaan tapaaminen hänen omassa ympäristössään voi myös tuottaa toimivaa kohtaamista. Auttamistyön ytimessä, asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa, tehdään merkittäviä, yksilöä vahvistavia tai voimavaroja rajoittavia ratkaisuja. (Pösö 2000, 270–273; Juhila 2006, 201–204, 218; Pohjola 1993, 85, 88;.)

Ihmisten keskinäisessä toiminnassa on aina läsnä määrittelyä ja luokittelua. Luokittelut kuitenkin tuottavat sosiaalisia identiteettejä ja tulevat todeksi vuorovaikutuksessa. Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan luokitteluihin liittyvät kulttuuriset ominaisuudet, mutta sen, ovatko ne yhteisesti jaettuina, ratkaisee vuorovaikutus kulloisessakin tilanteessa. Asiakas-käsitekin sisältää kolme erilaista ymmärrystapaa, joista ensimmäinen on konkreettista palvelua hakeva henkilö, toisaalta hän voi olla johonkin ongelma-alueeseen tai moniongelmaisuuteen liitetty henkilö. Laajemmassa merkityksessä on vielä erotettavissa asiakas sosiaalivaltion kansalaisena, veronmaksajana, ja äänestäjänä. Konkreettinen asiakas tarvitsee palvelujärjestelmän auttajineen, yleistetty asiakas peilautuu yhteiskunnallisesti määrittyneitä normaalisuusarvoja, ns. tavallisia kansalaisia vasten. Kansalaiset tarvitsevat valtiollisen koneiston, johon suhteuttaa itsensä. Auttamistyössä työntekijä ja asiakas ovat asettuneet jonkin ongelman äärelle, joka voidaan nimetä monilla eri tavoilla ja joka rakentuu yhteisessä vuorovaikutuksessa. Työntekijä tuottaa luokitteluja, joita hän yhdistää kulttuurisesti tunnistettaviin sosiaalisiin ongelmiin ja siksi ongelmien nimeämisellä on väliä. Tämän kautta on mahdollista päästä selvyteen ongelman luonteesta ja sen ratkaisuun käytettävissä olevista keinoista. (Juhila 2006, 207–210; Pohjola 1993, 63, 66, 67.)

Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen kautta tuotetaan kertomusta siitä, millainen asiakkaan tilanne on ja millaisia erilaisia mahdollisuuksia siinä on toimia. Olennaista on se, millainen identiteetti asiakkaalla tässä kertomuksessa on ja muuttuuko se vuorovaikutuksen aikana. Tyypillisiä asiakkaiden identiteettejä näissä kertomuksissa saattavat olla uhrin ja toimijan identiteetit ja tässä asetelmassa siten myös esimerkiksi vastuun, syyllisyyden,

avuttomuuden ja passiivisuuden kysymykset. Asiakkaan oikeuksien vastapainona on vastuu, jonka työntekijä ja asiakas kantavat yhdessä. Työntekijän ammatillinen vastuu on aina tuntunut itsestään selvältä, mutta toisaalta byrokraattiset organisaatiot ovat myös rajanneet sitä. Mahdollisuuksia luovan asianajajan aktiivinen rooli vaatii lisäksi uudenlaista vastuuta. Asiakkaan jäsentyminen vastuunkannon toisena osapuolena edellyttää hänen näkemistään voimavaroja omaavana yhteistyökumppanina. Asiakkaan osallisuutta on myös se omavastuu, johon hän tilanteessaan kykenee. Tämä mahdollisesti pienikin omavastuu voidaan ymmärtää asiakkaan hartiapankkiosuudeksi yhteisen tavoitteen hyväksi. Asiakkaan voimavarojen käyttöönotto on myös samalla sosiaalityön resurssi. (Juhila 2006, 207–210; Pohjola 1993, 63, 66, 67.)

Käytännössä asiakkaiden identiteetit eivät ole näin mustavalkoisia, eikä sosiaalityöntekijä ole vain tukija tai kontrolloija vaan molemmat ominaisuudet ovat vuorovaikutustilanteessa läsnä. Yhä monimutkaisemmiksi nämä kysymykset muuttuvat silloin kun tilanteeseen liittyvät niin asiakkaan oma vastuu kuin yhteiskunnan rakenteet ja olosuhteet. Työntekijä voi tarjota asiakkaalle vastuullisempaa ja myönteisempää identiteettiä omalla puheellaan siitä, mikä olisi tavoiteltavaa käyttäytymistä ja asioiden hoitamista. Työntekijä voi tarjota esimerkiksi nuorelle uuden näkökulman tai tulkinnan siitä, miten aikuismaailman edustajien odotuksia voisi ymmärtää. Uuden perspektiivin rakentaminen siihen, miten nuori voisi positoida itsensä toisin suhteessa aikuisten maailman odotuksiin, velvollisuuksiin, lainalaisuuksiin ja pelisääntöihin, on sosiaalityössä keskustelutapojen eräs keskeisin funktio. (Juhila 2006, 212, 214–217; Wahlström 2000, 237; Pohjola 1993, 86.)

Instituutioiden omat toiminnan linjaukset ja ohjeistukset ovat myös osaltaan tuottamassa identiteettejä ja määrittelevät niissä pohdittavia ongelmia. Ne ovat myös vuorovaikutteisia, koska ne on suunnattu tietyille lukijakunnalle ja niistä selviävät asiakkuuden ehdot, rajat ja työnjako ongelmien määrittelyssä muiden instituutioiden kanssa. Instituutioiden yleinen asiakkuus neuvotellaan kunkin instituution sisällä aina uudelleen silloin kun kyseessä on yksittäinen asiakas. Yksityisen asiakkaan ominaisuuksia siirretään yleiseen asiakkuuteen ja päinvastoin. Asiakkaan kohtaaminen ainutlaatuisena itsenään on institutionaali-

sessä vuorovaikutuksessa lähes mahdotonta. Teoreettisten viitekehysten valossa asiakkuus on näyttäytynyt vastakohtaisuuksien kenttänä. Traditionaalinen tarkastelutapa yksilöllistää ongelmat ja käsittelee niitä henkilötasolla kun taas radikaali ajattelumalli yhteiskunnallistaa ongelmat, mutta haastaa kuitenkin yksilöitä toimimaan. (Juhila 2006, 218, 224, 254; Pohjola 1993, 63–64.)

Institutionaalisessa asiakkuudessa kunkin asiakkaan kohdalla joudutaan pohtimaan sitä, mikä on hänen ongelmansa ja mille instituutiolle sen työstäminen tai hoitaminen kuuluu. Hierarkista ongelmatyönjakoa syntyy silloin kun instituutiot eivät ole yhtä mieltä asiasta. Asiakas on keskustelussa mukana hakiessaan apua tietyistä instituutiosta tai työntekijän määrittellessä hänet jonkin instituution asiakkaaksi ilman, että asiakkaalla on sama käsitys asiasta. Asiakkaan kannalta tilanne muodostuu kestävämmäksi juuri hierarkisessa ongelmatyönjaossa, koska silloin mikään instituutio ei huoli häntä asiakkaaksi ja hänestä tulee väliinpuotoaja. Kysyttäessä sosiaalityöntekijöiltä malliesimerkkiä palvelujärjestelmän toimimattomuudesta, he mainitsevat usein ensimmäisenä järjestelmän kyvyttömyyden vastata päihde- ja mielenterveysasiakkaiden tarpeisiin. Mielenterveyspuoli katsoo, että päihdeongelmasta kärsivä mielenterveysongelmainen asiakas kuuluu päihdepuolelle hoitoon ja päihdepuoli taas mielenterveysongelmista kärsivän päihdeongelmaisen asiakkaan kuuluvan mielenterveyspuolelle. Tätä kutsutaan instituution pakoreitiksi, jossa vastuu siirretään toisaalle tai tulevaisuuteen. (Männistö 2012, 129; Juhila 2006, 226–227.)

Sosiaalityöhön kuuluvat olennaisesti myös kulttuuriset diskurssit, eli tavat ajatella ja keskustella asioista ja antaa niille merkityksiä. Kulttuuriset diskurssit myös määrittävät sosiaalisia ongelmia. Esimerkiksi tulohaastattelu, jossa asiakas tulee asiakkuuteen, asiakkuudesta neuvotellaan ennakkoon sovitulla tavalla ja se on enimmäkseen puhetta ongelmista. Tarkoituksena ei ole etsiä ratkaisuja ongelmiin vaan kyse on ongelmien määrittelystä ja asiakkuuden määrittelystä niiden kautta. Asiakkaan käyttäytyminen tai vallitsevat olosuhteet tulkitaan sosiaalisiksi ongelmiksi vasta sitten kun ne ovat ihmiselle tai hänen ympäristölleen vaarallisia tai haitallisia. Ammatillinen vuorovaikutus on väline, jolla ratkaistaan se, millä tavalla näitä diskursseja otetaan käyttöön. Kulttuurisesti jakamamme itsestäänselvyydet, esimerkiksi se, että sairas vanhus tarvitsee joko kotona tai

laitoksessa annettavaa hoivaa ja huolenpitoa on vakiintunut diskurssi, joka saattaa ajan kuluessa synnyttää vastadiskursseja. Sekä työntekijät, että asiakkaat tunnistavat kulttuuriset diskurssit. Sosiaalityön vuorovaikutuksessa ovat usein läsnä myös toisiinsa nähden ristiriitaiset diskurssit, kuten esimerkiksi isovanhemman halu huolehtia lapsenlapsestaan ja lapsen tarpeet. Diskurssien tunnistaminen on välttämätöntä sosiaalityössä, jotta asiakkaan toiminnan logiikka ja vaihtoehtoisten diskurssien rakentaminen olisi ylipäätään mahdollista. (Juhila 2006, 229–231; Vanhala 2000, 255–264.)

Sosiaalityön ongelmanmäärittelyssä vahva vallitseva näkemys syrjäyttää muut tulkinnat. Tämän vuoksi on tärkeää, kenen käsitys ongelman luonteesta pääsee esille ja miten sosiaalityöntekijät ovat siihen osallisina. Lähtökohtaisesti sosiaalityöntekijällä on vuorovaikutustilanteessa aina enemmän määrittelyvaltaa kuin asiakkaalla. Hän käyttää suostuttelevaa valtaa, joka on läsnä asiakkaan ongelmanmäärittelyssä ja johon vaikuttavat tosin myös instituution toimintaperiaatteet ja kulttuuri. Suostutteleva valta kuuluu myös vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä ja siinä muokataan identiteettejä sekä etsitään muutoksen mahdollistavaa tulkintaa asiakkaan tilanteesta. Suostuttelevilla kysymyksillä sekä välittävällä ja kuuntelevalla asenteella työntekijä pyrkii saamaan asiakkaan pohtimaan erilaisia tapoja toimia tilanteessa sekä rakentamaan vahvempaa toimijuutta asiakkaalle. Sosiaalityön asiakkaat eivät tietenkään aina hyväksy heille tarjottuja identiteettejä vaan vastustaminen voi ilmetä monin eri tavoin välttelevinä vastauksina, toisenlaisten tulkintojen esille tuomisena, vaikeutumisena tai innostumattomuutena, mutta myös suorana kyseenalaistamisena. Asiakkaalla saattaa olla esimerkiksi takanaan useampia huonoja kokemuksia palveluihin hakeutumisesta, ei välttämättä itse palveluista. Asiakkaat ovat kokeneet esimerkiksi tullessa käännytetyiksi jo ovelta kun eivät ole osanneet esittää asiaansa, ottaneet jonotusnumeroa oikeasta laitteesta, tai eivät ole kyenneet puhaltamaan alkometriin vaadittuja lukemia. Toisaalta esimerkiksi naiset käyttävät alkoholia lääkkeenä stressiin ja pahaan oloon. Tällöin he eivät koe itseään päihdeongelmaisiksi, mutta ongelman myöntämistä vaaditaan päihdehoitoon hakeutuvilta. Monien palvelujen leimaavuus ja korkeat kynnykset päihdeongelman tunnistautumisvaatimuksineen estävät naisia pääsemästä Suo-

nessa hoitoihin ennen kuin ongelmat ovat päässeet kehittymään pitkälle. (Palojärvi 2012, 120–121; Männistö 2012, 130, 134,137; Juhila 2006, 235–238.)

Vuorovaikutustilanteissa sosiaalityöntekijälle kertyy tietoa asiakkaasta. Tietoa hän käyttää soveltamalla erilaisia sosiaalityön teorioita tai menetelmiä asiakkaiden kanssa työskennellessä tai asiakastapausten jäsentämisessä. Toinen tapa tiedon keräämiseen on faktatieto, jota saadaan esimerkiksi asiakasta koskevista asiakirjoista ja kotikäynneillä asiakkaan luona. Faktatietoa käytetään apuna asiakkaan tilanteeseen puuttumisessa sekä siinä käytettävien välineiden suunnittelussa. Sosiaalityö vaatii työskentelyä käsillä olevassa tilanteessa, joten tiedon tekeminen tarkoittaa sosiaalityössä sitä, että menettelytapaa täytyy voida muuttaa avuntarpeen mukaan. Siihen liittyy myös se, että jokaisessa kohtaamisessa asiakkaan kanssa sosiaalityöntekijä joutuu miettimään, kuinka hän teoriaa, menetelmää tai faktaa kulloinkin käyttää. Sosiaalityön ammatillisuuteen kuuluu päättäminen vakuuttavimmasta selonteosta paikan päällä, jolloin asiantuntijuutta voi luonnehtia tilanteittaiseksi. Jokainen vuorovaikutustilanne on aina erilainen ja tulee täten myös aina uudelleen tulkituksi. Päätöksenteosta voi muodostua sosiaalityöntekijälle hyvinkin monimutkaista, sillä arjen kohtaamisiin liittyy aina ongelmia, epäselvyyksiä ja hämmennystä. (Juhila 2006, 243–245.)

Sosiaalityön näkökulmasta vuorovaikutussuhteessa rakentuva asiakassuhde merkitsee tiedon tekemisen tiedostamista ja sen erittelyä, mitä seurauksia tuolla tekemisellä on. Sosiaalityön vuorovaikutuksessa on läsnä työntekijän ammatilliset ihanteet ja tavoitteet, mutta myös monia muita työntekijän hallitsemattomissa olevia tapoja ajatella ja keskustella asioista. Näiden erilaisten ajattelu – ja keskustelutapojen, diskurssien, rehellistä peilaamista työntekijän omiin arvoihin, asenteisiin ja lähtökohtiin voidaan kutsua sosiaalityön kriittiseksi reflektiivisyydeksi. Reflektiivinen ammatillisuus viittaa kriittiseen itsetiedostamiseen, vuorovaikutukselliseen ongelmien tulkintaan ja jatkuvaan kokeilevaan oppimiseen. Asiakkaan elämäntilanteessa voi olla nähtävissä sekä yhteiskunnan rakenteisiin ja työllisyystilanteeseen liittyvä diskurssi, että yksilön työllistymisen edellytyksiin liittyvä diskurssi ja nämä voivat olla myös keskenään ristiriitaisia ja synnyttävät myös erilaisia tulkintoja asiakkaan työttömyydestä. Näissä diskursseissa työntekijä ja asiakas asemoituvat myös vastakkaisesti erilaisista rooleistaan käsin.

Sosiaalityössä näiden diskurssien yhteenvedossa huomataan monien eri diskurssien läsnäoloa. Tästä on se hyöty, että sosiaalityöntekijä kohtaa oman ajatusmaailmansa rajallisuuden ja havaitsee, ettei hän voi asettaa ainoastaan omaa näkemystään millään tavalla ensisijaiseksi. Tämän myöntäminen auttaa työntekijää työskentelemään ja kuuntelemaan sensitiivisemmin. Tästä johtuen myös sosiaalityön eettiset periaatteet luodaan ja tulkitaan aina uudelleen tilanteittain. Inhimillistä sosiaalityön vuorovaikutuksellisessa rakentumisessa on se, että siihen liittyvät työntekijän ja asiakkaan lisäksi myös instituutioiden toimintaperiaatteet ja kulttuuriset diskurssit. Sosiaalityöntekijän yksilölliset ominaisuudet eivät siis yksin koskaan voi selittää vuorovaikutustilanteissa tapahtuvia asioita. (Juhila 2006, 246–249; Matthies 1993, 102.)

Sosiaalityössä asiakaslähtöisyyden ymmärtäminen avautuu työntekijälle silloin kun hän oivaltaa, että esimerkiksi sillä, miten asiakas elää ja käyttäytyy on joku syy, mieli tai tarkoitus. Tämä on vaikeampaa silloin, jos saman asiakastapauksen ongelmista tuotetaan erilaisia näkökulmia monien eri henkilöiden toimesta, esimerkiksi jos asiakkaana on kokonainen perhe. Tällöin työntekijä joutuu tekemään kompromisseja tai valintoja, jos kompromissiratkaisu ei ole mahdollinen. Vaihtoehdottomuus tarkoittaa yleensä tilanteen vaatimaa pakkoa uhrin auttamisesta. Toisaalta työntekijä voi myös työskennellä vastuussa olevan asiakkaan kanssa muokaten hänen kanssaan vaihtoehtoisia identiteettejä. Asiakaslähtöisyys myös rajoittuu helposti siihen, että asiakkuudelle on liian tiukat ehdot, jolloin esimerkiksi instituutio itsessään asettaa asiakkaan identiteetille rajat. Tuolloin asiakkuus tulee tulkituksi instituution läpi, eikä muokkaudu asiakkaan tarpeiden mukaan. Esimerkiksi asiakkaan näkökulma yhteiskunnan rakenteiden tarkasteluun on Helsingin kaduilla työskentelevien lähityöntekijöiden kokemusten mukaan helpompi ymmärtää kadulta käsin kuin toimistosta. Usein he ovat joutuneet kuulemaan jo tapahtuneesta epäreilusta kohtaamisesta. Näillä syrjäytymiskehityksessään jo pitkällä olevilla ihmisillä on heikko asema palvelujärjestelmässä ja myös ympäröivässä yhteisössä. Kulttuuriset diskurssit näyttäytyvät usein yleistävinä itsestäänselvyyksinä esimerkiksi ihmisten yleisessä puheessa tietynlaisista sosiaalitoimistojen asiakkaista, eivätkä asiakkaiden omat tulkinnat saa jalansijaa lainkaan tässä puheessa. Puheessa helposti paljastuvat erilaiset diskurssit, mutta myös vallitsevat diskurssit, kuten esimer-

kiksi diskurssi sosiaalietuuksien välttämättömästä muuttamisesta vastikkeellisimmiksi. Näitä diskursseja on sosiaalityössä yleisesti haastettava, jotta ne eivät pääse heikentämään sosiaalityön asiakkaiden asemaa. (Männistö 2012, 126, 129–130; Juhila 2006, 251–253.)

Sosiaalityö on sidoksissa yhteiskunnalliseen ympäristöön ja vallalla oleviin näkemyksiin. Asiakassuhteiden moninaisuus ja vaihtoehtojen näkeminen on tärkeää asiakkaiden kannalta. Erilaisista asiakassuhteiden elementeistä piirtyy näkemys siitä, millaisia ovat työntekijöiden ja asiakkaiden roolit ja mistä sosiaalisessa työssä yhteiskunnallisena toimintana on kysymys. (Juhila 2006, 150–151, 262.)

## 5 KYSYMYKSENASETELU JA METODISET RATKAISUT

### 5.1 Tutkimuskysymykset ja aineiston kerääminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli etsiä vastauksia siihen, millaisista elementeistä sosiaaliohjaus koostuu ja miten sosiaalityön elementit näkyvät sosionomin työssä. Tavoitteena oli myös etsiä ilmauksia, joilla ammattilaiset kuvaavat työnsä haasteita ja kehittämistarpeita sosionomin työssä. Haasteet ja kehittämistarpeet olin rajannut koskemaan asiakastyötä, työyhteisöä ja yhteistyöverkostoa. Tarkoituksena oli kuvata sosionomin työtä työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyössäni oli kaksi tutkimuskysymystä, joihin pyrin etsimään vastausta hankkimani haastatteluaineiston ja käyttämäni metodin avulla. Ensiksi halusin selvittää millaisista asiakassuhteen elementeistä sosiaaliohjaus koostuu? Toiseksi halusin etsiä vastausta siihen, miten sosiaalityön keskeiset elementit näkyvät sosionomin arkisessa työssä?

Puolistrukturoitujen teemahaastattelujen kautta opinnäytetyöni informanteina toimivat neljä sosionomia, jotka kaikki työskentelivät Etelä-Suomessa erilaisissa työympäristöissä, eri työalojen sisällä ja eri nimikkeillä (liite 2). Pelkästään tämän vuoksi heidän työnkuvansa, työympäristönsä ja asiakaskuntansa sekä kunkin instituution määrittämät asiakkuuden ehdot poikkesivat toisistaan jonkin verran. Sosionomit työskentelivät myös kolmessa eri organisaatiossa. Opinnäytetyössäni ei ollut olennaista kuvata sosionomien erilaisia työympäristöjä, sillä sosiaalialan toimijoiden keskuudessa on yleisesti tiedossa, että sosionomien työnkuvat ja arkiset työtehtävät voivat olla hyvin erilaisia jopa saman työalan sisällä. Työni tulokset kuvaavat haastateltujen sosionomien työssä esiintyviä yhteisiä sosiaaliohjauksen elementtejä huolimatta työalasta tai työtehtävästä. Haastateltujen mahdolliset työympäristöt tulevat jossain määrin tekstissäni esille käyttämieni esimerkkien kautta, mutta ne eivät välttämättä kuitenkaan kuvaa juuri heidän työympäristöjään.

Teemahaastattelu tutkimushaastatteluna on keskustelua, jonka tarkoitus on etukäteen päätetty ja siinä haastattelijan on tärkeä huomioida, että haastattelun

rakenne pysyy haastattelijan hallinnassa. Kerättävä aineisto koostuu aidosti haastateltavan kokemuksista ja etukäteen sovitut teemat ja kysymykset sitovat aineiston käsillä olevaan tutkimusongelmaan. Toisaalta tutkijan ennakkoon asettamat teemat eivät välttämättä ole samat kuin teemat, jotka aineistoa analysoimalla osoittautuvat olennaisesti aineiston sisältöä ja tutkimusaihetta jäsentäviksi. Teemahaastattelussa vastaamisen vapaus antaa oikeuden haastateltavan puheelle ja koska tarkoituksenani oli saada sosionomien ääni kuuluville, sopi tämä idea opinnäytteeseeni täysin. Teemahaastattelua ei tarvitse myöskään analysoida tietyllä tavalla vaikka teemoittelu ja tyypittely onkin loogisin jatkumo kyseiselle haastattelutyypille. (KvaliMOTV 2013; Vilkkä 2005, 101; Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2000, 204–205.)

Täysin yhtenäistä määritystä puolistrukturoitujen tutkimushaastattelujen toteutuksesta ei ole esitetty ja ehkä juuri siksi se antoi joustavuutta sekä haastattelijalle, että vastaajalle. Käytin pääosin strukturoituja kysymyksiä tai kysymyksiä muodossa: jokin muu asia tai muuta, mitä. Jonkun verran jouduin myös tekemään lisäkysymyksiä teema-alueen sisältä, koska pyrin mahdollisimman tarkasti saamaan selville haastateltavan tarkoittamat merkitykset asioille. Vaikka esitin kaikille haastateltaville kysymyksiä samoista teemoista samassa tai likipitään samassa järjestyksessä, käytin näitä kolmea kysymystapaa keskustelujen etenemisen eri vaiheissa. En käyttänyt kuitenkaan ihan tarkasti täysin samoja kysymyksiä jokaisen haastateltavan kanssa, koska he saattoivat antaa vastauksia jopa vielä esittämättömiin kysymyksiin vastatessaan. Tavoitteenani oli se, että jokainen haastateltava saisi antaa kyseisistä teema-alueista oman kuvauksensa. Tutkimushaastatteluna teemahaastattelu sopi tutkimusmetodiksi hyvin sen vuoksi, että vastaajien määrä oli pieni. Näin jälkeempäin olen sitä mieltä, että teemahaastattelu oli oikea valinta tutkimusmetodiksi myös siksi, että kysyin haastateltavilta ilmeisimmin asioista ja teemoista, jotka olivat mielestäni jopa osittain heikommin tiedostettuja kuin toiset kuten esimerkiksi asiakkaan kontrolloiminen ja huolta pitävä auttaminen. Uskon, että tutkimus toimi tehtävässään olla myös emansipatorinen, eli se lisäsi myös haastateltavien ymmärrystä tutkittavasta asiasta, joten he eivät toimineet pelkkinä välineinä tiedon keruulle. (Tilastokeskus 2013; KvaliMOTV 2013; Metsämuuronen 2008, 41; Vilkkä 2005, 101–103; Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.)

## 5.1 Käytäntölähtöinen tapaustutkimus

Työelämälähtöisyyttä perustellaan suomalaisessa ammattikoulujärjestelmässä ja siihen liittyvässä keskustelussa lainsäädännön määrittelemien tehtävien kautta. Tälle näkökulmalle on vaihtoehto, joka tarkastelee itse toimintaa ja sen perusteluja. Käytäntölähtöinen tutkimuksellinen lähestymistapa ei edellytä mitään tiettyä metodista lähestymistapaa tai tiettyä yleistä metodologista lähestymistapaa. Se tuo mukanaan käytännöllisen, eli pragmaattisen lähestymistavan. Pragmatismi on inhimillisen tiedon, kokemuksen, taitojen kasvun ja oppimisen filosofiaa. Yhdysvalloissa 1800-luvun lopulla syntyneen pragmatismien mukaan käytäntö ei ole teorialle alisteinen. Tietäminen on suhteessa käytännössä tapahtuvaan toimintaan ja sen seurauksiin. Käytäntö on toimintaa, joka pitää sisällään paitsi konkreettisen toiminnan, myös toimijoiden kokemukset. (Kotila & Mutanen 2012, 7, 50–51.)

Käytännönläheistä tutkimusta voidaan lähestyä monista eri näkökulmista. Tässä opinnäytteessä sosionomit ovat toimijoita, joiden työtä tutkitaan. Lähestyminen työn kehittämiseen, eli siihen, kuinka työtä hallitaan ja perustellaan, alkaa tässä opinnäytteessä käytännön kokemusten kuulemisesta, havainnoinnista ja johtaa teoretisoinnin kautta pyrkimykseen jäsentää työtä, käytäntöjä ja kehittämistä. Kaikki käytäntölähtöisen tutkimuksen eri näkökulmat perustuvat uskomukseen käytännön kehittelyn kautta syntyvästä oppimisesta ja uudesta tiedosta. Kaikille lähestymistavoille on myös ominaista se, että ne pyrkivät välttämään yksittäisen tiedepohjan varaan rakentuvaa opetusta ja korvaamaan sen aidolla työkäytäntöjen kehittelyllä. Uuden ammatillisen tiedon arvon määrittelyssä korostuu sen kautta tuleva välineellinen hyöty ammatillisessa käytännön toiminnassa, ei uuden tiedon tuottaminen sinällään. (Kotila & Mutanen 2012, 136–137.)

Pragmatistit näkevät maailman joukkona käytännöllisiä toimia, jotka syntyvät ajattelun tuloksena. Teoriaa ja käytäntöä ei aseteta kuitenkaan vastakkain vaan ne ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Pragmatistiseen ajatteluun liittyy keskeisesti totuuden käsite. Tutkimuksen lopputuloksena syntyy tutkimuksen kohteena olevasta asiasta henkilökohtainen tulkinta ja totuus, johon kuitenkin sisältyy lisäksi se, että tulkinnan on oltava myös tiedossa olevien tosiasioi-

den mukainen. Totuus ei kuitenkaan riipu siitä, mihin uskotaan vaan miten todellisuudessa toimitaan. Tieteelliset teoriat ovat pragmatisteille käytännön ideoita, mikä edelleen vähentää vastakkainasettelua teorian ja käytännön välillä. Pragmatismissa on tärkeää, että toiminta ei ole yksisuuntaista. Ihminen voi muuttaa ympäristöään ja ympäristö voi muuttaa ihmistä. (Kotila & Mutanen 2012, 99–100.)

Kaksisuuntainen vuorovaikutus toteutuu myös pragmatismien vuoropuheluun perustuvassa pohdinnassa. Hedelmällinen pragmatistinen vuoropuhelu edellyttää sitä, että henkilöt ovat eri mieltä. Todellisia uusia näkemyksiä syntyy ainoastaan etsimällä vaihtoehtoisia näkemyksiä ja yhdistämällä niihin omaa ajattelua. Abduktiivisessa päättelyssä hyväksytään maailman monimutkaisuus ja yksinkertaisiinkin tilanteisiin vaikuttavien muuttujien suuri määrä. Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksenkin tulisi olla abduktiivista, eikä pyrkiä löytämään kaikille yhteisiä yhteiskunnallisia totuuksia vaan avata keskustelua ja tuoda esille olennaisia tilanteisiin liittyviä mahdollisuuksia sekä toimenpiteitä, jotka ansaitsevat tulla käytäntöön. Jatkuvan uudistumisen paineissa on osattava hankkia uutta tietoa ja hyväksyttävä, että vanhat totuudet muuttuvat jatkuvasti. (Kotila & Mutanen 2012, 100–103.)

Käytäntölähtöinen tutkimus voi olla myös tapaustutkimus, kuten tämä opinnäyte, koska sen tutkimusstrategian tarkoituksena on tutkia vain yhtä tai muutamaa kohdetta tai ilmiökokonaisuutta. Tämä opinnäyte on tapaustutkimus, koska se kuvaa vain neljän samassa kaupungissa työtä tekevän sosionomin työtä sosiaaliohjauksen näkökulmasta yleisellä tasolla. Tapaus on siis rajattu omaksi kokonaisuudekseen ja tarkoitus on tuottaa tästä tapauksesta yksityiskohtaista tietoa. Tutkimusstrategiana tapaustutkimus on väljästi määrittyvä ja sitä voidaan toteuttaa monien tutkimusmenetelmien avulla. (Jyväskylän yliopisto 2013, 1.)

Tapaustutkimus on syvätutkimus, jossa pyritään selvittämään hyvin rajattua ja suppeaa kohdetta rajatulla aineistomassalla, jossa ei erotella muuttujarakenteita. Se on myös intensiivinen tutkimusmenetelmä, joka on kohdistunut enemmän selitykseen kuin tulkintaan. Siinä tapaus sinänsä on mielenkiintoinen, eikä

sen tuloksia pidä ryhtyä arvioimaan yleisesti vallalla olevina näkemyksinä, koska se ei ole tapaustutkimuksen tarkoitus. Tapaustutkimuksen idea tukee omaa ajatustani siitä, että työni tarkoitus on toimia keskustelua herättävästi. Tapaustutkimuksen tarkoitus on nimenomaan mahdollisimman tarkka kuvaus tutkittavasta asiasta. Raportti tapauksesta on myös aina tulkitsijansa näköinen. Tapaustutkimus sopii tutkimukseen, joka kohdentuu lähelle käytäntöä, mutta jonka kytkennät ilmiön ja kontekstin välillä eivät ole itsestään selviä. (Anttila 2013, 1–2.)

## 5.2 Aineiston analyysi

Haastatteluaineistoa neljän sosionomin haastatteluista kertyi kaikkiaan 77 litte-roitua sivua tekstiä 1,5 rivivälillä kirjoitettuna. Haastattelut toteutin keväällä 2013. Aloitin aineiston analyysin selailemalla, lukemalla ja kuuntelemalla sitä nauhalta. Tarkoitukseni oli tutkia aineistoani tekemällä havaintoja sosionomin työhön sisältyvistä sosiaaliohjauksen elementeistä, joista he olivat maininneet haastatteluissa. Etsin myös mainintoja työn haasteista ja kehittämistarpeista kolmesta eri näkökulmasta, eli asiakastyön, yhteistyöverkoston ja työyhteisön osalta.

Jokaisen tekemäni havainnon kohdalla jouduin miettimään, kuuluuko tehty havainto selvitettävänä olevaan asiaan, eli antaako se vastauksen tutkimuskysymykseen. Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Dokumentti voi olla väljässä merkityksessä myös haastattelu, kuten tässä opinnäytteessä. Sisällön analyysi ei tässä opinnäytteessä tarkoita kuitenkaan itsenäistä tutkimusmenetelmää. Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on tiedon lisääminen, koska hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan selkeä ja yhtenäinen kokonaisuus. Tällä tavalla on mahdollista tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Tutkittavasta ilmiöstä pyrin muodostamaan kuvauksen tiivistetyssä ja yleistetyssä muodossa jättämällä jäljelle vain opinnäytteeni kannalta oleellisen tiedon. Tämän vuoksi etenin ensin mahdollisimman aineistolähtöisesti, joten kirjoitin aineistosta sen redusoinnin, klusteroinnin ja abstrahoinnin jälkeen muodostettujen

teemojen pohjalta aineistolähtöisen analyysin kuvaamaan sosionomien työn elementtejä. Olennaista on, että teemat eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja. Sisällön analyysin avulla aineisto saadaan siis järjestettyä vain johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi, Sarajärvi 2009 91, 93, 95–100, 103.)

Oleellista sisällönanalyysissä on todellisuuden tajuamisesta inhimillisenä ajattelutapana, ei totuuden kysymyksiä sinällään, eli ei ole olemassa mitään sellaista pistettä tai paikkaa, josta ihminen voisi nähdä enemmän kuin kokemuksensa avulla ymmärtää. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimitetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Aineistoa pyritään näin pelkistämään, eli reduceoimaan. Luokittelussa aineisto tiivistyy väkisin, koska yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104, 110.)

Aloitin aineiston reduceoinnin siten, että kopioin jokaisen haastattelun kokonaisuudessaan omaan, erilliseen tiedostoonsa. Tämän jälkeen kävin jokaisen haastattelun erikseen läpi mielessäni tutkimuskysymys sosiaaliohjauksen elementeistä sekä haasteista ja kehittämistarpeista liittyen asiakastyöhön, verkostoyhteistyöhön ja työyhteisöön. Oman ymmärrykseni mukaisesti poistin samalla haastatteluaineistosta kaiken sen, mikä ei mielestäni ollut olennaista opinnäytetyöni tutkimustehtävän ja tutkimuskysymyksen kannalta. Alkuperäisilmauksia neljästä haastattelusta kertyi aluksi 459 kappaletta. Alkuperäisilmauksina, eli analyysiyksikköinä toimivat lauseet tai niiden osat sekä kappaleet tai niiden osat, riippuen asiasisällöstä. Samalla mietin koko ajan sitä, mitä informanttini on halunnut kertoa sanoessaan juuri näin ja tämän ajatuksen kautta muodostin jokaisesta alkuperäisilmauksesta pelkistetyn ilmauksen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–110.)

Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti teoreettisia käsitteitä, joten seuraavaksi klusteroin aineiston, joka luo pohjaa tutkimuksen perusrakenteelle sekä alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Tämä tarkoittaa, että ryhmittelin pelkistetyt ilmaukset alaluokiksi. Päätin tulostaa kaikki pelkistetyt ilmaukset ja leikkasin ne saksilla irti paperista. Ryhmittelin pelkistettyjä ilmauksia pöydälle ja aloin yhdistelemään niitä etsien

samankaltaisia käsitteitä muodostaen niistä alaluokkia. Klusteroinnin tässä vaiheessa huomasin, että alaluokat keskustelivat keskenään ja omasivat aineksia myös aina jostain toisesta alaluokasta. Tämän vuoksi jouduin tarkentamaan koko ajan sitä, miksi asetin ko. pelkistetyn ilmauksen juuri tiettyyn alaluokkaan. Alaluokkia kertyi lopulta 47 kappaletta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110, 113.)

Klusterointi kuului yhtenä osana aineiston abstrahointiin. Abstrahoinnissa, eli käsitteellistämässä etenin alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Tässä erotin tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon ja valikoidun tiedon perusteella muodostin teoreettisia käsitteitä. Ensin yhdistelin alaluokkia päätyen 33: n yläluokkaan, joita yhdistelemällä päädyin kuuteen pääluokkaan. Pääluokiksi erottuivat suunnitelmallisuus, henkinen tukeminen, osallistumisen ja valtaistumisen edistäminen, ammatillinen vuorovaikutus, ammatillinen vaikuttaminen sekä järjestelmäkeskeinen työ. Kaikkiin näihin vaikuttaa olennaisesti vallitseva yhteiskuntatilanne ja siinä tapahtuvat muutokset. Muodostin aineiston abstrahoinnin ensimmäisestä vaiheesta seuraavalla sivulla olevan taulukon, josta käy ilmi pääluokkien sisältö. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104, 110.)

TAULUKKO 3. Aineiston abstrahoinnin ensimmäinen vaihe (muodostetut pääluokat ja niiden sisältö).

AINEISTON ABSTRAHOINNIN ENSIMMÄINEN VAIHE						
PÄÄLUOKAT 6 KPL	YLÄLUOKAT 33 KPL					
SUUNNITELMALLISUUS	Menetelmä-osaaminen	Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi	Tavoitteiden asettelu	Kuunteleminen ja kuuleminen	Kirjaaminen	Vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien etsiminen
HENKINEN TUKEMINEN	Tukeminen		Huolta pitävä auttaminen		Kontrolloiminen	
OSALLISTUMISEN JA VALTAISTUMISEN EDISTÄMINEN	Asiakkaan osallistaminen yhteisestä yhteiskunnasta	Asiakkaan osallistaminen yhteisöstä ja oman kaupungin asioista	Asiakkaan osallistaminen itseään koskevasta keskustelusta	Asiakkaan osallistaminen muista palveluista	Asiakkaan valtaistaminen	Asiakkaan osallistaminen työstä (työ, opiskelu, työkokeilu tai kuntouttava työtoiminta)
AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS	Palvelutyö (palvelu- ja sosiaaliturva-järjestelmä-osaaminen)	Oman toiminnan reflektointi	Asiakkaan kohtaaminen	Palveluohjaus	Yhteistyö (työyhteisö, verkostoyhteistyö, asiakkaan omat verkostot)	Jalkautuva työote
AMMATILLINEN VAIKUTTAMINEN	Kehittäminen ja haasteisiin vastaaminen	Asenteisiin vaikuttaminen	Raportointi, tiedottaminen ja työn näkyväksi tekeminen	Asiakkaan ympäristöön vaikuttaminen	Puuttuminen asiakkaan palvelun saamisen esteisiin	Keskustelu asiakkaiden palvelutarpeista työyhteisössä ja yhteistyöverkostossa
JÄRJESTELMÄ-KESKEINEN TYÖ	Laki ja asetukset (muutokset), salassapito- ja vaitolovelvollisuus	Raportointi ja selontekovelvollisuus, toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus	Esimies, tiimit, yhteistyötahot, organisaatio-rakenne	Työyhteisön arvot ja toimintaperiaatteet	Työn rajaaminen	Asiakasmäärien, tilastojen seuranta
YHTEISKUNNAN TILANNE JA SIINÄ TAPAHTUVAT MUUTOKSET VAIKUTTAVAT						

Abstrahointia jatkoin niin kauan kuin se aineiston sisällön näkökulmasta oli mahdollista. Käsitteitä yhdistelemällä tässä aineistolähtöisessä tutkimuksessa pyrin saamaan vastauksen tutkimustehtävään. Aineiston abstrahoinnin toisessa vaiheessa muodostin 33:stä yläluokasta alaluokkia ja kuudesta pääluokasta yläluokkia. Tässä vaiheessa jouduin myös toteamaan, että aiemmin luettu teoria ja omaksumani käsitteet olivat vaikuttamassa yläluokkien nimeämiseen huolimatta siitä, että pyrkimykseni oli koko ajan muodostaa sosiaaliohjauksen elementit nimenomaan aineistolähtöisesti. Abstrahoinnin toista vaihetta kuvaan siten, että

jokaista yläluokkaa, eli sosiaaliohjauksen elementtiä, käsittelen yksi kerrallaan sekä taulukkomuodossa, että sanallisessa muodossa. Taulukoissa näkyy myös esimerkkinä osa alkuperäisistä ja pelkistetyistä ilmauksista. Jokaisen kappaleen lopussa myös vertaan jokaista elementtiä sosiaaliohjauksesta aiemmin kirjoitetuihin teksteihin. Opinnäytetyön tutkimustehtävän vuoksi keräsin yhteen myös maininnat haasteista ja kehittämistarpeista työyhteisön, asiakastyön ja yhteistyöverkoston osalta, mutta myös yhteiskunnan muutoksista. Yleiskäsitteiden avulla muodostin siis kuvauksen tutkimuskohteesta, jolloin vertasin teoriaa ja johtopäätöksiä koko ajan alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostettaessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111–113.)

Sosionomien tuottamat tekstikatkelmat kuvaavat tarkoituksenmukaisin osin institutionaalista aineistoa, joilla myös perustelin aineistosta tekemääni tulkintaa. Tekstikatkelmat ovat suoria sitaatteja työntekijöiden haastatteluista. Tekstikatkelmista on pyritty poistamaan kaikki sellainen ilmaisu, joka johtaisi työntekijän tunnistamiseen. Tutkijan käsitys ilmiöstä ja se millaisia merkityksiä hän antaa tutkittavalle ilmiölle tai millaisia välineitä hän tutkimuksessa käyttää, vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Tutkimuksen tulokset eivät siis ole käytetystä havaintomenetelmästä tai käyttäjästä irrallisia. Tässä mielessä kaikki tieto on subjektiivista, sillä tutkija päättää tutkimusasetelmasta oman ymmärryksensä varassa ja tässä mielessä myös laadullisen tutkimuksen perustelut korostavat teoriapitoisuutta lähtökohtana kaikelle tutkimukselle. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 20.)

Aineiston keruu – ja analyysimetodit ovat tutkimustulosten perustelu ja oikeutus. Ne selittävät miksi tuollaista tietoa on opinnäytteessä saatu. Metodologia puolestaan tarkoittaa sääntöjä siitä, miten joitain välineitä, eli metodeja, on käytetty asetetun päämäärän saavuttamiseksi. Metodi perustelee tutkimuksessa saadun tiedon, mutta metodologia kysyy, onko käytetty metodi ollut järkevä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 13.)

Lopuksi teen teoriaohjaavan sisällönanalyysin, joka tarkoittaa tässä tapauksessa väljää viitekehystä ja pyrkimystä kuvata suullisesti tuotettujen ja kirjalliseen muotoon saatettujen haastattelujen sisältöä sanallisesti ja verrata saatuja johtopäätöksiä sosiaalityön teoriaan. Teoriaohjaava analyysi perustuu induktiivi-

seen päättelyyn (yksittäisestä yleiseen) ja siinä aineiston hankinta, eli se, miten tutkittava ilmiö käsitteenä määritellään, on vapaata suhteessa teoriaosan jo tiedettyyn tietoon tutkittavasta ilmiöstä. Siihen, missä vaiheessa teoria otetaan mukaan ohjaamaan päättelyä, ei ole olemassa mitään sääntöä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 95–100, 103, 108.)

Teoriaohjaava analyysi merkitsee siis tässä opinnäytetyössä sitä, että analyysiyksiköt on otettu aineistosta ja aiemmin saatu tieto ohjaa ja auttaa analyysiä. Aikaisemman tiedon vaikutus on siis tunnistettavissa, mutta teoriaa ei ole testattu. Käsitteistö on siis valmiina, eli ilmiöstä jo tiedettynä. Aikaisemman tiedon, eli sosiaalityön keskeisten elementtien tarkoituksena oli etsiä ja aukoa uusia polkuja tiedon muodostukselle, eli sosionomien työn elementeiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117; Silius 2005, 7–8.)

Laadullisessa tutkimuksessa ja erityisesti aineistolähtöisessä tutkimuksessa on olemassa se ongelma, että yleisesti oletetaan, ettei ole olemassa teoriasta vapaita havaintoja. Tutkijan käyttämät käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat jo sinällään tutkijan asettamia ja vaikuttavat aina tuloksiin. Aineiston analyysin tulisi tapahtua aineiston informanttien ehdoilla, eikä tutkijan ennakkoluulojen ohjaamana. Tämän vuoksi teoriaohjaavaa analyysiä voidaan käyttää pyrittäessä ratkaisemaan tätä ongelmaa. Siinä on teoreettisia kytkentöjä, mutta ne eivät pohjaudu suoraan teoriaan tai teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä. Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee aineistolähtöisesti kuten sisällönanalyysikin. Ero tulee esille siinä, miten abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96, 117.)

Tässä opinnäytteessä teoreettisena viitekehyksenä toimivat sosiaalityön asiakassuhteen keskeiset elementit ja metodina oli aineiston teemoittelu, jotka ohjasivat havaintojen tekoa. Viitekehyksen ja metodin täytyi soveltua toisiinsa vaikka metodina teemoittelu oli myös itsenäinen osa tutkimusta. Sama asia pätee myös toisinpäin, eli metodin avulla tuotetaan havaintoja, joiden tärkeys riippuu valitusta selitysmallista. Viitekehys vaikuttaa aina metodisiin ratkaisuihin. Sosiaalityön keskeiset elementit valittuna viitekehyksenä hahmottavat tässä opinnäytteessä tutkittavaa todellisuutta. Tavoitteenani oli tulkita aineistoani siten,

että teemoittelun avulla tekemistäni havainnoista muodostuu järkevästi etenevä kokonaisuus, jotta saan niistä vastauksia tutkimuskysymyksiini. (Alasuutari 2001, 34–39.)

## 6 SOSIAALIOHJAUKSEN ASIAKASTYÖN ELEMENTIT

### 6.1 Suunnitelmallisuus

Suunnitelmallisuus edellyttää ensin asiakkaan tai perheen arjen kokonaistilanteen arvioimista ja asiakkaan tai perheen toivomuksien kuulemista siitä, mihin asiakas ajattelee tarvitsevansa tukea ja mihin asioihin hän haluaa muutosta.

...sehän pitäis olla se lähtökohta siihen työhön, että se, mitä sä kuulet, että mitä se asiakas kertoo...

...miten sä kuuntelet sitä asiakasta ku se kertoo sitä elämäntarinaansa ja...se voi joskus olla joku pienikin juttu, mutta jos se ihminen huomaaki, että toi oikeesti kuuntelee mua.

Mä aattelen, et se on niinku asiakkaan kokonaisvaltaiseen tilanteeseen perehtymistä.

Asiakkaan kuunteleminen ei pelkästään riitä vaan asiakkaalle täytyy pyrkiä välittämään kokemusta kuulluksi tulemisesta.

Sunhan täytyy ottaa vastaan kaikki, mitä sieltä tulee, et ei tarvii olla samaa mieltä, mut tarvii kuunnella. Ja saada sille asiakkaalle sellainen tunne, että hän on tullut kuulluksi vaik sit oiski päädytty hänen toiveidensa vastaiseen ratkaisuun, mut se kuuleminen...kuulluksi tulemisen tarve...on hirvee tärkeätä tai oikeestaa se on se avain siihen yhteistyöhön, eli jos sitä kokemusta ei saa, niin sit on vaikee tehdä ja rakentaa sitä yhteistyötä.

...aina selvitetää mielipide oli asia mikä hyvänsä...(asiakkaan) oma mielipide ja omat ajatukset...ne on niinku ihan ensiarvoisen tärkeitä ja sit jos ne on realistisia, niin sit pohditaan, miten siihen päädytään, et asiat olis hyvin ja jos ne ovat epärealistisia, niin sit sitä, että mitä reittiä pitkin sinne päädyttäis, että sä kerrot näin, mutta se ei näillä ja näillä perusteilla o mahdollista...

Asiakas on asiantuntija omassa tilanteessaan ja asiakkaiden välisten erojen huomioiminen työssä mahdollistuu heidän kuulemisensa kautta.

Eli vaik ois kaks samalla tavalla tai... (samalta) vaikuttavaa tapaus-ta...niin ei niitä voi samalla tavalla ratkaista...niin monii eri tekijöitä, jotka vaikuttaa...

Ja myöskin se pitää aina muistaa, et pitää kunnioittaa sen toisen aikuisen elämää, et siinä mielessä, että et aina tulee olemaan ihmisiä, joilla tulee olemaan tietyt asiat hoitamatta. Tai niinku ei oo samalla lailla kun itsellä on, eikä se välttämättä ole väärä tapa elää tätä elämää.

...jos nyt pitää huomioida jonkun vaikka ruokarajoitteet tai semmoiset asiat, että...niin, semmoset, mitä nyt pystytään toteuttamaan, toki-kin niis kaikis on käytettävä maalaisjärkee niissäki asioissa.

...voin huomioida eroja kun kuulen niitä asioita hänen näkökulmas-taan.

...jos puhutaan niinku eroavaisuuksista niin nehän voi olla henkilön uskontoon liittyviä tai muuta, niin sitte tulee tietysti yksilölliset niinku tarpeet huomioida.

Sosiaaliohjauksen suunnittelemisessa arvioidaan paitsi asiakkaan palvelujen tarvetta, myös hänen toimintakykyään, pystyykö hän esimerkiksi asioimaan lainkaan yksin ja myös sitä, millainen on hänen motivaationsa.

...joskus tuntuu, et jopa muuten hoitaa asioita ja miettii et pitääks ton olla tukiasumisessa, mut sit se asiointi virastossa... sit siis on näit kolmois,- kaksoisdiagnoosi – ihmisiä... et siin on monenlaista vaikeutta.

...ku mä oon vaikka (asiakkaan) mukana lääkärissä ja hän saa sieltä reseptin, niin mä kysyn, et onks sul rahaa hakee se tai toinen kysymys voi jonkun kohalla olla, et pystytsä asioimaan apteekissa...

Et se on ehkä sen motivaation arvioimista ja ihmisen omatoimisuuden arvioimista taikka sen esimerkiks sen ihan tota, et sitä, et miten hän ymmärtää asioita...miten hän (asiakas) itse haluais niinku omiin asiihinsa vaikuttaa ja muutosta...mä aina annan sen niinku hänen itsensä tehtäväksi, että mä en tykkää, että mä en haluais-kaa, et minun niinku pitää aikuisen ihmisen asiota häne puolestaan tehdä taikka hoitaa.

Suunnitelmallinen työ myös varaa aikaa kaikkeen oleelliseen asiakkaan auttamiseksi ja suunnittelun avulla asiakas itse hoitaa omia asioitaan ja mahdollisesti parantaa omaa tilannettaan vaikka se tapahtuisikin työntekijän avustuksella.

...mun mielestä pitää olla aikaa varata siihen, mikä nähdään tarpeelliseksi.

Suunnitelman laatiminen sosiaaliohjauksessa edellyttää tavoitteiden asettelua ja toisinaan niiden uudelleen asettelua, jotta ne muodostuisivat realistisiksi asiakkaalle ja hän saisi onnistumisen kokemuksia.

Ja siellä (aktivointisuunnitelmassa) on tietyt asiat, jotka on sovittu tehtäväksi, se on yksi suunnitelma.

Yksilökeskusteluja ja sitä kautta sitte palveluohjausta.

...mä kysyn sitäki, et miten se muuttas elämää, miten se muuttas sen ihmisen arkee, jos se tavoite toteutus, mitä hän tavoittelee...

...se on nyt eri asia ja aiheuttaa sitte toimenpiteitä, jos hän (asiakas) ei sitte niinku istukaan siihen rooliin siellä työntekijänä siellä meillä...mutta me yritetään sekin asia niinku etukäteen selvittää, niin että siitä tulis sellainen onnistumisen kokemus, jossain määrin ainakin.

Suunnitelmallisuus tarkoittaa myös kirjaamista ja jatkuvaa asiakkaan tilanteen seuranta.

...täytyy olla...sellanen sensitiivinen ja koko ajan lukee sitä tilannetta, että missä mennään...

...siis ihan niinku sellasen tiedon perusteella, mitä mulla on, niin virittää sitä keskustelua...et jos se (asiakas) kertoo niit kuulumisiaan, et mul ois nyt tämmönen et mulle tuli sakkomaksu tai jotain, ni sit mä lähen niinku selvittämään sitä, et jos hän tarvitsee apua siinä.

Suunnitelma sisältää aina tavoitteellisen kokonaisuuden asioita, jotka ovat yksilöllisesti räätälöityjä ja mahdollistavat myös asiakkaan tulevaisuuden haaveiden eteenpäin viemistä.

Ne perusasiat ois jotakuinki siinä mallissa, et sit vois niinku niit tulevaisuuden haaveita viä eteenpäin tai onko sit jotain, mikä estää sen tai hidastaa ja mitä sille voi tehdä.

Kun teet yksilötyötä, niin sä ajattelet sitä siltä kantilta, et ne tavoitteet, mitä on et... pystyttäs auttamaan ihmisiä sieltä takaisin... ja tuki tietysti myöskin.

...totta kai, jokaine on yksilö ja jokaine on tapaus...kaikille niinku räätälöidää yksilöllisesti...se tekeminen, et siin tietenki otetaa huomioo se senhetkinen toimintakyky ja terveydentila ja ne tämmöset muut sosiaaliset asiat huomioon ja sen mukaan räätälöidään...ja sitten niinku tarpeeksi vaativat ja mielekkäät työtehtävät.

Suunnitelman tavoitteiden asettaminen voi lähteä siitäkin, että hahmotetaan, millaisia rooleja asiakkaalla on omassa elämässään ja miten ne vaikuttavat hänen arjessaan.

...hänkin vaikka onkin työtön työnhakija, niin hänelläkin on monenlaista roolia siinä elämässään...voi olla isä ja voi olla joku tota...painon noston maailmanmestari, joku voi olla pappa...mä lähtisin lähestymään ihmistä niinkun enempi niistä rooleista myös, miten ne vaikuttaa siellä hänen elämäänsä.

TAULUKKO 4. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana suunnitelmallisuus).

AINEISTON ABSTRAHOINNIN TOINEN VAIHE			
ESIMERKKEJÄ ALKUPERÄISILMAUKSISTA	ESIMERKKEJÄ PELKISTETYISTÄ ILMAUKSISTA	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
"Mä käytän noita tehtäviä... mut ratkaisukeskeistä menetelmää, kognitiivista tai motivoivaa haastattelua tai... niin mä käytän noita asiakkaasta riippuen ja automaattisesikin... ohjaamista se on tehtävien kautta... käytän useitaki."	Työmenetelmät vaihtelevat asiakkaan mukaan	Menetelmäosaaminen	Suunnitelmallisuus
"...joskus tuntuu, et jopa muuten hoitaa asioita ja miettii et pitääks ton olla tukiasumisessa, mut sit se asiointi virastossa... sit siis on näit kolmois,- kaksoisdiagnoosi – ihmisiä... et siin on monenlaista vaikeutta."	Asiakkaiden vaihteleva toimintakyky ja palvelun tarve	Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi	
"Kun teet yksilötyötä, niin sä ajattelet sitä siltä kantilta, et ne tavoitteet, mitä on et... pystyttäs auttamaan ihmisiä sieltä takaisin... ja tuki tietysti myöskin"	Tavoitteellinen työ auttaa asiakasta	Tavoitteiden asettelu	
"Ainakin pyrin kuuntelemaan... sitä nuoren kokemusta, että... ja siitä käsin..."	Tavoitteiden asettelu, kuunteleminen ja kuuleminen	Kuunteleminen ja kuuleminen	
"...kirjaamisillekin täytyy varata se aika, koska ei oo ihan sama miten sä kirjaat asiat..."	Kirjaamisen merkitys	Kirjaaminen	
"...keskustelun aikana tulee ehkä esille erilaisia... et konkreettisesti tulee esille se, että on erilaisia vaihtoehtoja tehdä asioita... ja just tällä tavalla, et mitä sä ite luulet, et kannattas nyt tehdä... et tavallaan ohjaat asiakasta itse tekemään ratkaisuja."	Vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien etsiminen yhdessä keskustelun kautta	Vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien etsiminen	

Yllä olevasta taulukosta näkyy, kuinka sosiaaliohjauksen suunnitelmallisuuden elementti on muodostunut teoriaohjaavasti aineistossa esiintyvistä alkuperäisilmauksista. Joskus suunnitelma täytyy tehdä kokonaan uudelleen, mutta oleellista on, että sosionomi ohjaa asiakasta tekemään itse ratkaisuja, eikä esitä hänelle valmiita malleja.

Koko aika, et heti ku asiakas tulee... se suunnitelmallisuus lähtee siitä... yleensä mä haastattelen... ja haastattelussa nään jo eka kerran sen asiakkaan... voihan olla et suunnitelmaa pitää vaihtaa.

...no niitä (vaihtoehtoja) käydään läpi ihan ensimmäiseksi siin asiakassuunnitelmanneuvottelussa, et mitä ongelmia heillä on ja sit miettää ja pohdittaa eri vaihtoehtoja...

Tavoitteellisen suunnitelman laatiminen edellyttää erilaisten vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien esittelyä asiakkaalle tai niiden etsimistä yhdessä ja myös sitä, että asiakas saa riittävän ymmärryksen siitä, mitä hänen tekemistään ratkaisuisista mahdollisesti seuraa.

...mä yrittäsin ehkä et ihminen ite hoksais, et ite niinku lähtis miettimää, et mitä täs mun tilantees voi tehdä, mitä vaihtoehtoja mulla on...

...joku (asiakas) tarvii joko...tosi selkeet...niinku toimintaohjeet ja jonkun kohdalla tarvitaanvaan vihje a ja vihje b ja hän osaa vetää johtopäätökset, mutta toki siinäkin täytyy tarkistaa, eli sen keskustelun kauttahan selviää, et jos teet tai jätät tekemättä tämän, niin mihän siitä seuraa...

Suunnitelman tekemisen taustalla on pyrkimys jonkinasteiseen normaaliuteen ja yhteiskuntaan liittämiseen sekä asiakkaan osallisuuden ja valtaistumisen edistämiseen.

...siis tavoitteenahan on aina normaaliasuntoon... et ihminen niinku tavallaan pääsee takasin tähän normaalitymiin, normaalielämiseen ja siis tavallaan, et hän osaa hoitaa vuokrat ja esimerkiksi Kela-asiat ja tämmöset.

Asiakkaan tulisi olla motivoitunut suunnitelman tekemiseen ja tavoitteiden aseteluun, jotta siitä saatava hyöty tulisi kokonaisuudessaan hänen edukseen, mutta aina on olemassa asiakkaita, jotka eivät kykene tekemään suunnitelmia.

Eli jos on asetettu jonkinlaisia tavoitteita, jos (asiakas) haluais tämmösiä asioita arjessa eteenpäin, niin siinä me yleensä tehdään suunnitelma...on sillä iso merkitys sillä työn suunnittelemisella.

...jollekin jo se, että tehdään suunnitelmaa, on vaikeeta, on vaikeeta nähdä omaa elämää niinku eteenpäin.

Asiakas voi myös olla eri mieltä työntekijän kanssa avuntarpeestaan, mutta silloin suunnitelmaan kannattaa kirjata toisistaan eriävät näkemykset ja edetä kuitenkin asiakkaan ehdoilla.

...joku ei välttämättä toivo muutosta sellaisiin asioihin, mitkä minusta näyttää ilmiselviltä...ei niiden kaikkien tavoitteena ole saada opiskelupaikkaa...tai työpaikkaa...tai joku voi olla hetkellisesti sitä mieltä, että tää on hyvä näin tai...jos on velkoja tai muuten...ei välttämättä ole se kohta niitä selvittää.

Et voi ohjata, jos ei ensin oo keskusteltu siitä, et onko se (asiakas) samaa mieltä asiasta.

Ja sitte taas niinku siinäkin tapauksessa, että (asiakas) on sitä mieltä, ettei halua tässä asioida niin kyllä mä silti kysyn myöhemmin, että musta kuulosti...et mitä palveluja hänen vois olla hyvä hyösyntää...ja miten hänen vois olla hyvä edetä.

Jos prosessi päättyy kesken, on asiakkaan hyvä olla tietoinen, että hän voi olla uudelleen yhteydessä ja aloittaa prosessin alusta tai ehkä pikemminkin siitä, mihin edellisellä kerralla jäätiin.

Kaikilla on mahdollisuus...menneistä toivottavasti vois oppia jotain...joku tarkoitus pitää olla siihen, että on esimerkiks meiän asiakkuudessa...et me niinku selvitellää, et mikä se tarkoitus niinku on.

...jos ihminen haluaa mahdollisuuden, niin kyl se on annettava.

...aina voi ottaa uudelleen yhteyttä sitten jos asiakkuus jostain syystä päättyisikin...

...et retkahduksessakaan ei lähetä alusta vaan jatketaan siitä, mihin jäätii...

Suunnitelman tekemiseksi ja suunnitelman toteutuksessa sosionomilla on käytettävissään erilaisia tapoja käydä keskustelua asiakkaan kanssa esimerkiksi erilaisten menetelmien avulla, joiden tarkoituksena on lisätä asiakkaan omaa ajattelua ja jopa ohjata toimimaan ja tekemään valintoja eri tavalla.

Mulla on erilaisia no...okei lomakkeitaki, mut tapoja, miten me sitä keskustelua käydään.

...keskustelun aikana tulee ehkä esille erilaisia... et konkreettisesti tulee esille se, että on erilaisia vaihtoehtoja tehdä asioita... ja just tällä tavalla, et mitä sä ite luulet, et kannattas nyt tehdä... et tavallaan ohjaat asiakasta itse tekemään ratkaisuja.

...niillä kysymyksillä ja keskustelun johtamisella... ja tavallaan, et mitä pitäis nyt hoitaa, miten sä aattelet, et tää pitäis hoitaa tai miten.

Suunnitelman avulla sosionomin on myös helpompi rajata työtä ja sopia työtehtävistä etukäteen.

...sosionomi ei oo siel kotona kodinhoitaja tai lastenhoitaja vaan täytyy löytää se oma työkenttä sieltä.

...sit on aikataulutusta tieteenki...et jos asiakkaita on vaa niin paljon, et aika ei riitä joka asialle, et semmonen resurssointikysymys tieteenki...

Suunnitelma mahdollistaa myös asiakkuuden päättämisen suunnitellusti, joka tosin ei aina ole kovin yksinkertaista.

...mut et jos sä oot mielenterveyspotilas, niin sieltä on hirveen vaikea päästä pois siitä asiakkuudesta, et...asiakkuus päättyy heti kun tarve päättyy, mut se, että kun heillä se vointi menee...joka suuntaan välillä, niin...niit on vaikea päättää niit asiakkuuksia ja sit tuki voi olla erilaista eri kohdissa, et joskus tukevampaa ja joskus ei tarvii nii paljoo mitää...sitte taas huonos kohdas tarvii enemmän tukea.

Kukaan haastatelluista ei kertonut tekevänsä erikseen kirjallista suunnitelmaa sosiaaliohjauksesta, mutta esimerkiksi asiakkaan oma suunnitelma, aktivointisuunnitelma tai mahdollisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhdessä tekemä palvelusuunnitelma tai asiakassuunnitelma toimivat työvälineinä ja apuna työssä.

No siellähän on aina pohjalla se aktivointisuunnitelma, meidän asiakkaitten kohdalla.

Suunnitelmalliseen asiakastyöhön kuuluu olennaisena osana sosionomin menetelmäosaaminen. Tämä tarkoittaa menetelmien soveltamisen osaamista erikseen tai yhdistellen erilaisista menetelmistä osia. Menetelmillä, kuten motivoivalla haastattelulla, on tavoitteena asiakkaan kannustaminen, henkinen vah-

vistaminen ja asiakkaan valtaistumisen edistäminen. Motivointi on asiakastyössä isossa roolissa, sillä se tuli kaikissa haastatteluissa esille, toiveikas kannustaminen näkyi tilanteessa kuin tilanteessa.

Motivoiva keskustelu on yksi tärkeimmistä menetelmistä ja siihen kuuluu usko siihen (asiakkaaseen) ja tulevaisuuden suunnittelu ja toivon ylläpitäminen.

Mä aattelen, et motivoivat keskustelut on aika isossa roolissa, et semmonen...välillä patistaminenki...

Silt ihmiselt pitää löytyä se oma motivaatio, oma halu muuttaa jotain siin omas elämässä.

...ja kannustaminen, että kyllä tästä päästään yli.

...minkä mä toivon näkyvän, on semmonen niinku toiveikas kannustaminen, tilanteessa kuin tilanteessa.

Työmenetelmät näkyvät sosionomin työssä yhteisessä ratkaisun etsimisessä asiakkaan kanssa, yhdessä tekeminenkin on työväline ja menetelmä.

...no tota, ensinnäkin me voidaan tehdä yhdessä töitä, eli mä voin olla osa sitä työtehtävää, mutta tokikin se on vain yks tietynlainen työväline.

Haastatellut kertoivat käyttävänsä työssään myös esimerkiksi ratkaisukeskeistä tai ryhmätyön menetelmää, sekä kognitiivis – behavioraalista menetelmää. Menetelmät voivat olla sisällytettyinä esimerkiksi erilaisissa lomakkeissa ja tehtävissä, joita asiakkaan kanssa yhdessä tehdään.

Mä käytän noita tehtäviä...mut ratkaisukeskeistä menetelmää, kognitiivista tai motivoivaa haastattelua tai...niin mä käytän noita asiakkaasta riippuen ja automaattisestikin...ohjaamista se on tehtävienki kautta...käytän useitaki.

Mulla on sellanen oma perustietolomake, mutta oikeestaan mä kerrään tietoja sitten vasta kun tota on tehty päätös siitä, että hän tulee meidän asiakkuuteen.

Ja tietysti ihan sillä tavalla, että asiakkaan kanssa ihan paperille... meil on erilaisia tehtäviä, et mitä pystyy käyttään siinä, et ei se oo vaan pelkkää keskustelua.

Menetelmäksi voidaan sanoa myös tavoitteellista keskustelua, jota sosionomin työssä on välttämätöntä käydä asiakkaan kanssa. Haastatellut mainitsivat erikseen käyttäneensä alkukartoitusta, palautelomaketta ja osaamiskartoitusta työssään asiakkaiden kanssa.

No iha aluks ku tulee uus asiakas ni meil on tuossa tollanen alkukartotus, jossa kartotetaan tilannetta läpi ihan, perustiedot ja... keskeisimmät terveystiedot ja koulutus ja opiskelu, vapaa – ajan vietto, päihteet, raha- asiat ja...sitte sen pohjalta tehdää jotain yhteistä suunnitelmaa... et toki (asiakkaan) joku tarve ja toive, jossa sitte yritetään olla tukena...

Asiakkaan neuvonnan ja ohjauksen voi myös tehdä monella eri tavalla, jopa käyttämällä luovia tai toiminnallisia menetelmiä. Käytettävät menetelmät vaihtelevat asiakkaan persoonan mukaan ja myös hänen tarpeidensa mukaan.

...mä käytän...toi omin jaloin- menetelmäkoulutus, missä on niinku tehtäviä elämän eri osa- alueisiin että niitä käytän vaihtelevasti, mutta lisäksi käytän työskentelymateriaalia, vahvuuskortteja...aina siellä on joku muu taustalla, siis opiskelu- tai työjutut...niinku sen ihmisen henkistä vahvistamista.

Asiakkaan motivaatiolla on olennainen vaikutus asiakasprosessin onnistumiseen ja siihen, millainen kokemus hänelle siitä jää, joten asiakkaalla on myös oma vastuu asiasta. Yhteistyö motivoituneen asiakkaan kanssa on tietysti hedelmällisintä ja oleellista on se, mitä työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen tuloksena syntyy.

Jos ne (asiakkaat) on motivoitunu, niin kyllä ne sitoutuu ja se on tosi hienoo työskennellä semmosen henkilön kanssa... ei se aina oo eteenpäin menoo, et se on taaksepäinki menoo, mut tavallaan se on tosi hedelmällistä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että sosionomin työ on toimimista käytännön tasolla ja yksittäisen asiakkaan tai perheen tilanteesta käsin toteutettavaa vuorovaikutuksellista ja tavoitteellista muutostyötä, jossa on olennaista asiakkaan

kuuleminen. Suunnitelmallisuus tarkoittaa asiakkaalle realististen ja yksilöllisten tavoitteiden asettelua, asiakkaan tilanteen seuranta ja kirjaamista sekä mahdollisesti muuttuvaa tavoitteiden asettelua tai koko suunnitelman uudelleen rakentamista. Suunnitelman laatiminen edellyttää erilaisten vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien etsimistä yhdessä asiakkaan kanssa. Siihen sisältyy myös ennaltaehkäisevä ja kuntouttava elementti sekä aineksia korjaavan työn alueilta. Menetelmien käyttö perustuu erilaisiin teorioihin ja olennaista on sosiaaliohjaajan osaaminen niiden soveltamisessa. Asiakasta kannustetaan omaan ajatteluun, jotta hän osaisi tulevaisuudessa tehdä rakentavia ja itseään hyödyttäviä valintoja. Suunnitelmallisuuden kokonaistavoitteena on asiakkaan osallisuuden ja valtaistumisen edistäminen ja yhteiskuntaan liittäminen.

## 6.2 Henkinen tukeminen

Asiakkaan henkinen tukeminen muodostuu tärkeäksi ulottuvuudeksi luottamuksellisen suhteen syntyemisessä sosionomin ja asiakkaan välille.

...voi miettiä ja myöskin peilata sitä, et tota, missä määrin se asiakas päästää lähelle ja luottaa sinuun niinku työntekijänä...mitä se haluaa kertoa. Se ei oo kuitenkaa...ei oo tarkotus, et sen niinku kenenkää yksityisyyden yli tupataa.

Tärkeää on, että sosionomi luottaa omaan persoonaansa työntekijänä ja kantaa ammatillisen vastuun asiakassuhteesta, jotta asiakkaan luottamus työntekijää kohtaan voi syntyä.

...luotan omaan persoonaani, joka on semmonen innostava ja semmonen, joka keksii jopa hullujaki ideoita...

...että se estyneempikin ja syrjäytyneempi tai ehkä pelokas tai arkakin ihminen antaa siinä keskustelussa tilaa niille hulluille heitoille ja niille hulluille ideoille ja lähtee ite mukaan siihen ja oikeestaan se (luottamus) tulee sieltä.

...mul on itellä aika hyvä muisti, et jos mä keskityn kuuntelemaan ni mä saatan muistaa jopa ihan hassuja pikkujuttujaki sieltä vaikka jonku serkun nimen, jolla on ollu suuri merkitys sen (asiakkaan) elämässä. Mä saatan joskus sit jatkossa heittää niitä, et se ihminen niinku hoksaa, et toiha muisti tonkin, et se niinku tajuu, et oikeesti

kuunnellaa häntä ja sit sitä kautta niinku pikkuhiljaa tulee se semmonen luottamus ja semmonen sillä lailla syntyy se yhteinen suhde...

Se on asiakaspalvelutyötä...niin mutkun siinäkin on niin monta eri roolia riippuen siitä sun asiakkaasta...toinen ihminen tarvii enemmän neuvovaa ja opastavaa otetta, mut toinen kaipaa enemmän tällasta tukevaa... kuuntelijaa...ja joskus se ihminen kaipaa peiliä...

Luottamuksen syntymisessä ja asioimisessa edetään pienin askelin, keskustellaan ja kokeillaan rohkeasti vaikka ei aina ole varmuutta onnistumisesta.

...ja totta kai (asiakasta) kannustetaan hoitamaan itse asioitaan ja jollaki ne tapaamiset tässä on vaa sellasia tsekkauksia siitä, et onko niinku siuunnitelma...et se etenee.

...toki se on semmosta...hakemista ja samalla kun tuetaan ja vahvistetaan niitä (asiakkaan) omia kykyjä...toisaalta on myös räätelöintiä se, et jonkun voi laittaa rohkeemmin kokeilemaan vaik aattelis et se ei onnistu ja ehkä taas keskustella ja miettiä, et miten nyt ja jonkun kans taas varmoin pienin, pienin askelin...

Parhaimmillaan asiakkaan saama tuki välittyy hänelle siten, että asiakas uskoo pärjäävänsä ja saavansa apua tarvittaessa.

...mä aattelen, et toivottavasti se (asiakkaalle) näkyy, et hän saa oikeasti juuri sen tarvitsemansa avun...ei liikaa, eikä liian vähän, mut et asiat hoituu.

Eihän kukaan kaikkia yhteiskunnan palveluja käytä, eikä oo niinku tarpeenkaan, mutta se, että tietää, että niitä on...

Vastuuta on tietysti myös asiakkaalla itsellään omasta elämästään ja se alkaa asiakkaaksi tulemisesta ja siitä, että hän käyttää niitä palveluja, mitä on tarjolla.

...siitähän on kyse myöskin tuota ihan tässä arjen hallinnassa, et ihminen ite hoksaa, mitä mun pitää tehdä.

...ja siihen, että hän pitäis huolta itestään, niin vois kuulua se, että hän pyytää apua, jos hän tarvitsee ja käyttää niitä palveluja niinku mitä on.

Palautteen pyytäminen asiakkaalta auttaa sosionomia myös refleктоimaan omaa työn tekemisen tapaa.

...yleensä tuota sitä arviointia odottaa sitte lähettävä taho, hän (asiakas) itsekin ehkä kaipaa ja tarvitsee palutetta. Asiakaskin voi antaa palautetta.

...no siinä mieles tietosesti, et me tullaan pyytämään meiän asiakailta säännöllisesti ja melko useinki palautetta, jotta me pystytään reagoimaan asioihin nopeasti.

...toki sitä niinku sellasta palautetta tulee pyydettyä niinku ulko-puoleltaki... niinku yhteistyökumppaneiltaki... et sillä lailla.

Asiakkaan koskettamisen ja huumorin yksi sosionomeista nimesi tuen antami-sena asiakkaalle vaikeassa tilanteessa. Hän kuitenkin mainitsi, että siinä on muistettava olla varovainen ja että se on osa hänen ja asiakkaan välistä kump-panuussuhdetta.

...mä en tiedä, miten sen tunnistaa, mut jos ne niinku kestää koske-tuksen...mä käytän paljon sitä, että mä laitan kättä olalle tai jollain tavalla niinku olkapäälle tai käsivarrelle...et jos ollaan sellasessa tiukassa paikassa, että ei mitään hätää, että ihan rauhassa tässä mennään, että...ja huumori viel, se on hirvee tärkee...mut se on vaarallistaki, et pitää tietää, kestääkö se...se on sellasta kump-panuutta.

Seuraavalla sivulla olevasta taulukosta näkyy se, miten aineiston abstrahoinnin toisessa vaiheessa henkinen tukeminen muodostui pääluokaksi teoriaoh-jaavassa analyysissä.

Hmm... luottamuksellinen, avoin, et sä pysty auttamaan, jos ihmi-nen ei oo rehelline ja avoin... koko kapasiteettia ei voi käyttää... just vuorovaikutuksellisestikin tietysti, se (asiakassuhde) pitää olla toimiva.

Ihmiset... ne on yksilöitä silläkin lailla, et ne on vahvempia toisis asioissa ja joku toinen asia on taas heikompi. Kyllähän se näkyy tässäkin, et mitä asioita työstetään, et missä järjestyksessä, et mil-lasta tukee ja apua ne tarvii siihe päihteettömyyteen. Ja samalla ta-valla tukiasumisessaki, et se on hyvinki yksilöityä...

TAULUKKO 5. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana henkinen tukeminen).

AINEISTON ABSTRAHOINNIN TOINEN VAIHE			
ESIMERKKEJÄ ALKUPERÄISILMAUKSISTA	ESIMERKKEJÄ PELKISTETYISTÄ ILMAUKSISTA	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
"Ihmiset... ne on yksilöitä silläkin lailla, et ne on vahvempia toisis asioissa ja joku toinen asia on taas heikompi. Kyllähän se näkyy tässäkin, et mitä asioita työstetään, et missä järjestyksessä, et millasta tukee ja apua ne tarvii siihe päihteettömyyteen. Ja samalla tavalla tukiasumisessaki, et se on hyvinki yksilöityä..."	Asiakkaan yksilöllinen tukeminen	Tukeminen	Henkinen tukeminen
"Jokainen on tietysti vastuussa itsestään... no, sanotaanko, että toi on huono sana (huoltapitävä auttaminen), et mä en tiedä... ei semmosta niinku... miten sä työskentelet sen ihmisen parhaaksi, tavallaan niinku yhteistyössä, vuorovaikutuksessa yksilöllisesti, niin tavallaan sä niinku huolehdit siitä, mut sil on se huono kaiku, et sä et voi tehdä asiakkaan puolesta asioita, et se ei oo paapomista."	Huoltapitävä auttaminen ei ole puolesta tekemistä	Huoltapitävä auttaminen	
"...mut tavallaanhan nekin (seulat) tukee sitä kuntoutumista, kontrollin täytyy aina tukea sitä kuntoutumista. Semmosta, mikä ei tue sen henkilön kuntoutumista... ni ei semmosta kontrollia..."	Kontrolli tukee kuntoutumista	Kontrolloiminen	

Haastateltavien puheessa asiakkaan tukeminen esiintyy monissa alkuperäisilmauksissa ja myös erilaisissa yhteyksissä. Asiakkaan tukeminen on ennen kaikkea keskustelua, jossa toivon näkökulma, asiakkaan vahvistaminen sekä vahvuuksien ja voimavarojen löytäminen on esillä hyvin vahvasti.

Mä en keksi jotain tiettyä juttua vaan just se semmonen kannustaminen ja kiittäminen, se on niinku hirvee tärkeetä ihmiselle, että hienosti hoidit tän tai niinku et sä teit tonki tosi hienosti tai kiitos tästä viikosta tai muuta. Niin se on aika kova sana...

Sosionomin tehtäväksi haastateltavat kokivat asiakkaan tukemisen takaisin elämään ja yhteiskunnan jäsenyyteen.

...et tavallaan sä ehkä jäät työttömäks ja joudut... toimeentulotuen... siis ihmistä kun silloin se päihdeongelma niin me niinku tuetaan takasin sinne yhteiskunnan pyörään tai ei kai niin voi sanoa, mut takas mukaan niinkun tähän elämään...

Asiakkaan henkinen tukeminen tarkoittaa myös käytännön asioiden hoitamista hänen kanssaan.

Neuvot ja ohjaat, kaikenmaailman muuttoilmoitukset ja sähköt ja ohjaus tekemään asioita... sä koko ajan keskustelet... me keskustellaa niistä asioista, mitkä pitää hoitaa... sulla on velat ja ulosotot ja kaikki... et se on myös sitä, että sä ohjaat sen hoitamaan velkojaan, et mitä nyt pitäis tai kannattais tehdä...

Tuki on erityisen merkityksellistä asiakkaille, koska he uskaltavat enemmän keilla ja epäonnistua turvallisesti, jos heitä tuetaan.

...monellehan on tärkeää, että uskaltaa paremmin niitä askeleita ottaa kun on varma siitä, että saa tukea. Tai että jos menee pieleen niin silti saat tukea ja on ehkä käyty läpi, että mitä sitten, jos ei onnistu...

Yksi haastateltavista mainitsi, että sosiaaliohjauksessa painottuu yksittäisen ihmisen koko elämä, koska asiakas on yksilö ja siten myös tuki ja tuen tarve on yksilöllistä ja vaihtelevaa ja voi liittyä useaan eri elämänalueeseen.

...kun se on sen ihmisen elämää, niin kaikki siihen tulee... Se on ihmisläheistä... sä oot sen ihmisen elämässä mukana koko aika. Aika... läheisesti näät heidän kotia ja olet siinä lähellä... elämä on ollut niin moninaisen ongelmaista...

Yhteyden pitäminen asiakkaisiin koettiin haastateltavien puheessa myös tuen antamisena. Tärkeää sosionomien mielestä on myös selvittää asiakkaalle mihin asioihin tukea on saatavilla ja kuinka tiivistä se voi olla.

...käyn tietysti aina läpi, että mihin asioihin on mahdollista saada apua ja tukea, että sitte kun on sellanen hetki, että haluaa niitä (asioita) selvittää...

Sosionomit kuvasivat, että tukemista tapahtuu esimerkiksi asiakkaan arjessa selviytymisessä, elämänhallintataitojen ja toimintakyvyn vahvistamisessa, yksilöllisessä kuntoutumisessa, rinnalla kulkemisessa, asianajossa ja vanhemmuudessa. Sosionomien antama henkinen tuki on suunnitelmallista ja tavoitteellista

muutostyötä, jossa he kokivat voivansa tukea, mutta myös jonkin verran kontrolloida asiakasta ilman asiakastyöhön liittyvää päätösten tekoa.

...mä aattelen, et tässä niitä sellasia... keppejä ja porkkanoita ei toisaalta juurikaan ole... mä en tee päätöksiä niinku mistään. Ja sitte kuitenkin, niin tosi paljo pystyy tietyllä tavalla sekä tukemaan, että kontrolloimaan.

Haastateltavat sosionomit kuitenkin kertoivat vieroksuvansa asiakkaan kontrolloimisen ja huolta pitävän auttamisen käsitteiden käyttämistä. He mielsivät kontrollin ja osittain huolta pitävän auttamisenkin toisaalta kielteisinä asioina, mutta myönsivät sitä kuitenkin sosionomin työssä jonkin verran olevan. Haastattelun aikana he selkeästi sulattelivat käsitteiden sisältöjä ja totesivat ne osaksi asiakkaan tukemista.

Kontrollia... joo... vieroksen sanana... sanoisinko, että rajat... jotka tukee sen asiakkaan kuntoutumista. Kontrolli on ehkä sanana meille vieras. Täytyy osata toimia yksin... päihdeongelmaisenkin...

...kontrolli tulee sitte niissä seurantaneuvotteluissa.

Kontrolli on ehkä... tässä yhteydessä vierastan silleen sitä sanaa, että kun tässä asiointi on vapaaehtoista, niin (asiakas) voi koska tahansa ilmoittaa että hän ei halua enää asioida...

Huolta pitävän auttamisen yksi haastateltavista koki kuitenkin jopa sosionomin työn lähtökohdaksi.

Oikeestaan se on sen työn koko perusta, se lähtökohta. Nii, no oikeestaan se, et tehä ittesä niinku tarpeettomaks...

Tavoitteena huolta pitävässä auttamisessa kuitenkin on, että asiakas pyrkisi huolehtimaan itse itsestään, eikä siihen tarvittaisi yhtään työntekijää. Huolta pitävä auttaminen sulkee pois myös asiakkaan puolesta tekemisen.

Jokainen on tietysti vastuussa itsestään... no, sanotaanko, että toi on huono sana (huoltapitävä auttaminen), et mä en tiedä... ei semmosta niinku... miten sä työskentelet sen ihmisen parhaaksi, tavallaan niinku yhteistyössä, vuorovaikutuksessa yksilöllisesti, niin tavallaan sä niinku huolehdit siitä, mut sil on se huono kaiku, et sä et voi tehdä asiakkaan puolesta asioita, et se ei oo paapomista.

...jotenki toi ei niinku istu mun suuhun tuo huolta pitävä auttaminen...ehkä mä huolehdin siitä, et jos joku on niinku sairastellu, et miten hän niinku jaksaa tai onko hän niinku jotenki saanu lääkkeit ja paraneeko hän tai jos tota jollakin on tosi vaikee tilanne niinku taloudellisesti, ni sit se voi olla se huolta pitävä auttaminen sitä, et mä voin vaikka ottaa sosiaalityöntekijään yhteyttä tai tota sit mietitää, onko jotai ruokajakelua, et pärjäis viikonlopun yli tai voisko mennä diakoniatyöhön kysymään apua ja...ehkä se tulee niinku sellasissa asioissa, et ihminen niinku ite ilmaisee oman huolensa jostain asiasta...

Se on mun lähtökohta, että mä en oo semmonen huolehtija, mutta mä oon ihmistä varten siinä työssä.

...mä mietin, että oonko mä samaa mieltä, että mä voin huolehtia asiakkaasta, et mä en ehkä ite sanois noin. Mä voisin sanoa, et mä voisin auttaa sitä asiakasta huolehtimaan itse itsestään.

Yksi haastateltavista totesikin, että asiakkaan kontrolloiminen on sallittua ja hyväksyttävää niin kauan kuin se tukee esimerkiksi hänen kuntoutumistaan.

...mut tavallaanhan nekin (seulat) tukee sitä kuntoutumista, kontrollin täytyy aina tukea sitä kuntoutumista. Semmosta, mikä ei tue sen henkilön kuntoutumista... ni ei semmosta kontrollia...

Toinen heistä totesi, että kontrollointi, huolta pitävä auttaminen ja tukeminen toteutuu silloinkin kun asiakkaan perään soitetaan ja annetaan uusi aika kun hän ei saapunut sovittuna aikana tapaamiseen.

Että jos niinku soitellaan perään ja niinku...et se on sitä huolehtimista...

Et yhteyden pitäminen, et niinku sellanen, et mitä mä tarkotan niinku konkreettisemmin, et jos (asiakas) ei tule sovittuna aikana, niin me soitetaan perään, kysytään, et miks et tullu...

Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus kuulua yhteiskuntaan ja kontrolloimisella on nähtävissä myös myönteinen puoli pyrkimyksissä liittää asiakasta yhteiskuntaan. Olennaista on kuinka liittäminen tapahtuu.

No en mä osaa sitä muulla tavalla ajatella ku et se (yhteiskuntaan kuuluminen) on jokaisen tuota kansalaisen oikeus ja velvollisuus...mitä se nyt sitte kenellekin on...ei tämä muuten pyöri tämä maailma ja yhteiskunta.

...positiivisella tavalla se kontrolli on ehkä sitä, et tästä niinku seurataan ja sillä lailla tarkistetaan sen suunnitelman etenemistä ja arvioidaan, et oliko... mitkä ne kyvyt on ja tuki olis... et muuallaki se (kontrolli) on parhaimmillaan positiivista...

Asioiminen ei aina ole asiakkaalle vapaaehtoista, mutta asiakastyössä on vuorovaikutuksellisia keinoja, joilla se voidaan tehdä miellyttävämmäksi. Kontrollioimista on myös asiakkaan tilanteen seuranta, jota tehdään kuitenkin koko ajan, mutta se on myös huolta pitävää auttamista.

Nii, et jos puhutaa, et nuorest ihmisest, joka on hukassa niinku moneen asian kanssa ja joku toinen tarvii just sitä kontrolloijaa, tarvii rajoja, ja...ja joku tarvii ehkä enempi sitä rinnalla kulkemista ja sitä takapuoleen potkimista, että...kannustamista...et just niinku löydetää niitä vahvuksiaki...

Haastatellut sosionomit kokivat, että heidän työssään ei ole varsinaisesti kovin tehokkaita keinoja, joilla kontrolloida asiakasta.

...mut täs ei ehkä oo niit sellasii selkeitä... niinku kontrollin välineitä.

Toisaalta esimerkiksi poissaolojen kirjaaminen kuntouttavasta työtoiminnasta tai sen kirjaaminen asiakaskertomukseen, että asiakas ei saapunut varatulle ajalle, ovat kontrolloimista. Ne saattavat kertoa osaltaan myös asiakkaan sitoutumisen kyvystä ja motivaatiosta hoitaa omia asioitaan.

No ehkä siis se on kontrollia, et mä kirjaan ylös, jos ihminen ei tule paikalle sovitusti, mut mun on taas tehtävä se, koska mun on ilmoitettava poissaolot.

No silloin on vaikeaa auttaa, jos asiakas ei sitoudu.

Yhteenvetona voidaan todeta, että asiakkaan henkiseen tukemiseen sisältyy asianajo, huolta pitävä auttaminen ja kontrolloiminen, jotka asiakastyössä yhdistyvät myös kumppanuuteen. Tämä edellyttää asiakkaan luottamuksen kehittymistä vuorovaikutuksessa sosionomin ja asiakkaan välillä. Säännöllisen yhteyden pitäminen asiakkaaseen on sekä tukemista, että huolta pitävää auttamista. Sosionomin tehtävänä on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja tukea häntä

yksilöllisesti esimerkiksi arjessa, elämänhallintataidoissa, vanhemmuudessa, kuntoutumisessa ja toimimalla hänen asioidensa ajajana. Tehtävään kuuluu myös luoda asiakkaalle ymmärrystä siitä, miten eri tilanteissa ja asioissa on mahdollista toimia ja olla hänelle käytännön asioiden hoitamisessa apuna. Sosionomin tarjoama apu painottuu huolenpitoon, ohjaukseen, neuvontaan ja hallittuun eteenpäin ohjaamiseen. Henkinen tukeminen ei tarkoita asiakkaan puolesta tekemistä, eikä asiakkaan sosiaalisten ongelmien ylläpitämistä.

### 6.3 Osallisuuden ja valtaistumisen edistäminen

Asiakkaan osallistaminen itsensä hyväksi ja sitä kautta yhteiskuntaan liittäminen on erään haastatellun mukaan toisinaan todella haastavaa. Tämä kertoo usein asiakkaan motivaatiosta, joka kaipaisi vielä parantamista.

...täytyyhän sun miettiä koko ajan...olla koko ajan siinä keskustelussa mukana, et asettamalla niitä kysymyksiä eri tavalla tai tieksä niinku...jotkut on tosi negatiivisia, et hyvin hyvin...toisaalta haastavaa, et saat asiakkaan osallistettua siihen ittersä hyväksi.

Auttamistyö pitää sisällään kuitenkin paljon keskustelua, jossa asiakasta kutsutaan koko ajan osallistumaan ja ajattelemaan myös itse omia asioitaan ja tilanettaan ja miten siihen voisi vaikuttaa.

Asiakas ottaa itse mahdollisimman paljon osaa siihen keskusteluun, tuo siihen positiivisia asioita, on kumminkin realististi, mut tuo niitä pienimpiäki onnistumisia...

...keskustelun aikana tulee ehkä esille erilaisia ...et konkreettisesti tulee esille se, et on erilaisia vaihtoehtoja tehdä asioita...ja just tällä tavalla, et hän ite huomaa niitä sen keskustelun aikana.

...niiden (asiakkaan) omien niinku kykyjen vahvistaminen ja paljon sen positiivisen ajattelun vahvistaminen. Mun mielestä yllättävän karua voi olla se, miten paljon negatiivisia kokemuksia voi olla.

Yhteiskunnan marginaalissa elävien ihmisten on toisinaan vaikea hahmottaa kuulumistaan yhteiskuntaan ja että se tarkoittaa paljon muitakin asioita kuin so-

siaalitoimisto, Te – toimisto tai Kela. Asiakkailta voi olla myös hyvin erilaisia kokemuksia samassa kaupungissa elämisestä.

...nimenomaan ehkä se, että yhteiskunta tarkoittaa paljon monenlaisia asioita, mihin kuulua ja monia ihan sellaisia, joihin on tietysti ihan oikeuskin.

...ja sitä jaksan usein hämmästellä, että tää... pieni paikka...ja miten sillä lailla eri maailmassa eläviä (asiakkaita) meillä täällä onkaan.

Asiakkaat eivät erään haastatellun mukaan myöskään aina osaa hahmottaa, mitä palveluja on tarjolla ja miten he voisivat hyötyä olemassa olevista palveluista.

...et on vaikea hahmottaa...niin ehkä se ensimmäinen, mitä mä teen...on se palvelutarjonnan esittely.

Et jos (asiakkaan) pitäisi asioida vaik työkkärissä...et se ei tiää, mikä se edes on...tai hän voi kysyä, et saaks siit rahaa, jos mä ilmottaudun...et mitä ne palvelut tarkoittaa...mitä hyötyä on siit et ilmottautuu...miten se tehdään.

Sosiaaliohjauksen yhtenä tärkeänä tavoitteena on pyrkimys asiakkaan osallisuuden lisääminen myös muista kaupungin palveluista, joista voi löytyä myös mielekästä tekemistä, harrastusvaihtoehtoja, yhteisön, jossa viihtyä ja toteuttaa itseään tai jopa vaikuttamismahdollisuuksia oman kaupungin asioihin.

...et he niinku pääsis vaikuttaa niinku myöski niinku oman kaupungin asioihin.

...mulle ei tarvi vastata, et mä toivoisin, et mä saisin työn, jos ei sitä oikeasti halua vaan et mä saisin kuulla niit oikeit haaveita, et...se on valtaistumista, et oikeesti haaveilee jostaki

Sosionomin on oltava tietoinen erilaisista mahdollisuuksista ohjata asiakasta eri palveluihin ja myös koko ajan pantava merkkille tarpeita sellaisista palveluista, joita ei vielä mahdollisesti edes ole tarjolla.

Ensisijaisesti mä teen asiakastyötä, mut et samaan aikaan kun on yksittäisten asiakkaiden asiat, mä yritän kuljettaa mukana sitä, et

miten samassa tilanteessa olevat...et samalla siinä kulkee ne (asiakkaiden) palvelutarpeet...et täs kohdas karahtaa varmaa muillaki...

No onhan, joskus voi olla, et joku sellainen tarve, joka (asiakkaalla) olisi et meil ei sellasta palvelua ole...et esimerkiksi aiemmin perustason mielenterveyspalveluissa oli (tietyn ikäryhmän kohdalla) puutetta, mutta se on korjattu...

Työttömyys ja erilaiset riippuvuudet vieroittavat asiakasta yhteiskunnasta ja estävät häntä kokemasta sellaista osallisuutta, jolla on myönteisiä vaikutuksia hänen elämänlaatuunsa. Marginaalissa elävä asiakas voi jäädä yhteiskunnan ulkopuolelle, jos hän ei ole riittävän aktiivinen.

...ihminen yleensä kun sillon päihdeongelma tai peliongelma niin se on tavallaan...miten se nyt sanotaan...yhteiskunnasta vierottuu.

...mut et siis jos ei oo ihan täysvaltanen yhteiskunnan jäsen niin ylättävän paljosta sitä jää ulkopuolelle.

Sosiaaliohjauksessa pyritään siihen, että asiakas omaksuu identiteetin, jossa hän on ensisijainen aktiivinen toimija omassa elämässään.

...nimenomaan jotenkin sen hakemista ja arvioimista, et mihin hän tällä hetkellä pystyy, mitkä on ne kyvyt, et asettaa niitä tavoitteita aina just sen verran, et vois vielä valtaistua lisää.

Asiakkaan osallistuminen toimintaan ei kuitenkaan vielä takaa sitä, että hän kokisi osallisuutta ja kuulumista johonkin tiettyyn yhteisöön ja yhteiskuntaan.

...se on ohjaajan mietittävä, et mihin se ihminen kykenee ja mikä olis sit niinku sitä mielekästä (työtä) ja myöski opettelua siihe, et kaikis työtehtävis on niit työtehtävii, mitkä ei niin kiinnosta, mut ne olis niinku tehtävä pois.

Seuraavalla sivulla olevasta taulukosta näkyy, kuinka sosiaaliohjauksen osallisuuden ja valtaistumisen edistämisen elementti on muodostunut teoriaohjaavasti aineistossa esiintyvistä alkuperäisilmauksista.

TAULUKKO 6. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana osallisuuden ja valtaistumisen edistäminen)

AINEISTON ABSTRAHOINNIN TOINEN VAIHE			
ESIMERKKEJÄ ALKUPERÄISILMAUKSISTA	ESIMERKKEJÄ PELKISTETYISTÄ ILMAUKSISTA	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
"...mun pitää pyrkiä kaikin mahdollisin tavoin osallistamaan... vahvistaa sitä, että hän on se ensisijainen ja pitäisi olla aktiivinen toimija omassa elämässään ja miten se sitten käytännössä toteutuu..."	Osallisuuden vahvistaminen	Osallisuus yhteisestä yhteiskunnasta	Osallisuuden ja valtaistumisen edistäminen
"Ja tota... sitte osallistetaan myöski siihen, että tota täs yhteiskunnas vaa tarvii olla jossain määrin vaa sosiaalinen ihminen, et joittenki kohalla se voi olla sitä mukavuusrajojen ulkopuolelle menemistä, et joutuu niinku yhteisöön ja joutuu avaamaan suunsa..."	Asiakkaan osallistaminen yhteisöstä ei ole aina mukavaa	Osallisuus yhteisöstä ja asuinympäristöstä	
"Asiakas ottaa itse mahdollisimman paljon osaa siihen keskusteluun, tuo siihen positiivisia asioita, on kumminkin realistis, mut tuo niitä pienimpiäki onnistumisia...et retkahduksessakaan ei lähetä alusta vaan jatketaan siitä, mihin jäätii..."	Asiakasta osallistetaan keskustelusta	Osallisuus itseään koskevasta keskustelusta	
"...ja sit myöski sitä, et... et yritettäs niinku osallistaa käyttämään niitä oman kaupungin palveluita, koska niistä me jokainen maksetaa veri." "...muitten palvelujen käyttäminen, et voi olla kulttuuriin, liikuntaan... tämmösiin asioihin liittyviä..."	Asiakkaan osallistaminen kaupungin palveluista	Osallisuus muista palveluista	
"Nii, tottakai osallistamalla siihen, että kun meille tulee, niin jotain on tehtävä, jotain työtä, aina löytyy sitä mitä voi tehdä..."	Aina löytyy jotain työtä	Osallisuus työstä	
"...se on valtaistumista, et oikeesti haaveilee jostaki... No mulle se on ihan sama, mitä se on, kuhan se on niinku laillista..."	Haaveileminenkin on valtaistumista	Valtaistuminen	

Yhteenvedona voidaan todeta, että asiakkaan osallisuuden ja valtaistumisen edistämisessä on myönteisessä mielessä kyse hänen osallisuutensa mahdollisuuksien lisäämisestä yhteiskunnassa ja elämänlaatunsa parantamisesta. Asiakkaan asioiden ajaminen mahdollistaa hänelle myös myönteistä palvelukansalaisen identiteettiä ja ylläpitää hyvinvointivaltiota, jonka tulisi huolehtia marginaalissa elävistä ihmisistä. Tavoitteena osallisuuden ja valtaistumisen edistämisessä on, että asiakas omaksuisi aktiivisen toimijan identiteetin. Sosionomin osaamiseen kuuluu ymmärtää vallitsevan yhteiskunnallisen tilanteen merkitys hänen työhönsä. Hänen täytyy myös osata toimia nykytilanteessa sekä tiedottaa yhteiskunnassa tapahtuvien mahdollisten muutosten merkitys asiakkaan arkeen.

#### 6.4 Ammatillinen vuorovaikutus

Asiakkaan kohtaaminen erilaisissa ympäristöissä kuuluu olennaisesti sosionomin työhön, samoin kuin monenlaiset asiakkuudetkin.

...jos hän kertoo, että hän aikoo...haluaa vaikka kirvesmieheksi, mut hän ei yhtenäkkää aamuna tule ajoissa töihi, ni sitte sopii hänen kanssaan käyvä keskustelua siitä, et miten kuvittelet olevasi aamulla työmaalla, jos et tänne pääse...ni, sit voidaa arvioida uudelleen niitä hänen toiveitaan ja tavoitteitaan...

Asiakkaita voi määrittää esimerkiksi työttömyys, mutta silti toisen asiakkaan asiat voivat olla kunnossa kun taas toisella asiakkaalla on elämässään puutetta ja ongelmia.

Se liittyy siihen kokonaisuuteen...et on työtön (asiakas), jolla kaikki muut elämän osa- alueet on kunnossa ja voi olla työtön, jolla on puutteita muillakin elämän osa- alueilla tai koko elämännhallinnassa ja sitte siltä väliltä.

Todelliseen kohtaamiseen kuuluu vaikeidenkin asioiden puheeksi ottaminen.

No, se on sitä vastavuorosuutta...puhutaan avoimesti ja rehellisesti kaikki asiat ja ne vaikeat asiat ja ehkä joskus inhottavatkin asiat, ne täytyy vaan puhua, mut puhumisessakin on montaa eri lajia, siin täytyy olla hirveen taitava, tai ei taitava, mut siis sellanen sensitiivine, sanotaa nyt sit vaik näin, et miten sä puhut jostai (asiakasta) koskevast tosi vaikeest asiast...

Tähän auttaa palvelun rakentaminen mahdollisimman matalalle kynnykselle ja yhteydenottamisen tapojen moninaisuus.

...me pyritään olemaan matalan kynnyksen paikka niinku kaikilta osin, eli meille on helppo tulla...

Asiakkaat ohjautuvat sosionomeille haastattelun perusteella monia eri reittejä pitkin ja monista eri syistä. Seuraavalla sivulla esiintyvistä taulukosta näkyy, kuinka sosiaaliohjauksen ammatillisen vuorovaikutuksen elementti on muodostunut teoriaohjaavasti aineistossa esiintyvistä alkuperäisilmauksista.

TAULUKKO 7. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana ammatillinen vuorovaikutus)

AINEISTON ABSTRAHOINNIN TOINEN VAIHE			
ESIMERKKEJÄ ALKUPERÄISILMAUKSISTA	ESIMERKKEJÄ PELKISTETYISTÄ ILMAUKSISTA	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
"...et kun on olemassa samat palvelut, niin ne ei vaan kaikkia tavoita samalla tavalla, niin kaikki ei vaan pysty... Toiset tarvii enemmän... tukee ja kannustusta, jotta ne pääsee samaan. "	Samat palvelut eivät tavoita kaikkia samalla tavalla	Palvelutyö	Ammatillinen vuorovaikutus
"Onhan mullakin tausta-ajatuksia ja arvoja, ehkä joku asiakas olis parempi sanomaan et miten ne näkyy..." "...osallistaminen, valtaistaminen, reflektiivisyys, ni kylhän ne on... ne on sitä sosionomin osaamista."	Reflektiivisyys on sosionomin osaamista	Oman toiminnan reflektointi	
"...palveluohjaukseen liittyy vähän niinku niitä toimenpiteitä ja askeleita, vähän niinku suunnittelua ja palvelun tarpeen selvittelyä..."	Palveluohjaus on palvelutarpeen selvittämistä ja suunnittelemista	Palveluohjaus	
"...jotku asiat liittyy esimerkiksi rahaan, et sillon voi tehdä sosiaalityöntekijän kanssa tiivistä yhteistyötä, kertoa sen oman näkemyksen, et tässä kohdassa tälle henkilölle se taloudellinen tuki olis tosi tärkeä, et se tulis sillai oikeeseen kohtaan."	Yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa	Yhteistyö	
"...mä liikun ympäri kaupunkia, käyn siis ihmisten luona kerran kaksi viikossa, riippuen siitä, missä vaiheessa ihminen on kuntoutuksessa..."	Liikkuminen ympäri kaupunkia	Jalkautuva työmuoto	

Tärkeää kohtaamisessa on jokaisen asiakkaan vastaanottaminen ihmisarvoisesti ja omana, ainutlaatuisena itsenään sekä hänen asiansa omaksi työtehtäväksi ottamista.

...viime viikolla yks (asiakas) sano, et sun kanssa on hyvä keskustella kun sä kohtelet häntä niinku ihmisenä. Jos tulis joku muunlainen tunne, niin se olis musta asiakastyössä...niinku haittaatekevää.

...mä tarkkailen tietyn aikaa ja otan asian puheeks, et onko hän saanu itse sitä asiaa hoidettua ja jos ei, miksi...kaipaako hän enempi tukea siihen asian eteenpäin viemiseen ja sit sovitaan, mitä tehdään yhdessä.

Semmonen käytettävissä oleminen...et jonkun verran (asiakkaat) ottaa yhteyttä, et no mä en nyt tiä, kuuluuks tää sulle...monella tavalla voi olla avuksi.

Tasavertaisessa vuorovaikutuksessa työntekijällä ei ole tarvetta tuomita ihmistä vaikka ei kaikkia hänen tekojaan ymmärtäisi tai hyväksyisi.

Mut että sillä ei oo niinku sillä lailla merkitystä, että jotaki kohdeltais eri lailla hänen menneisyytensä tai tekemisiensä tai tekemättä jättämisensä perusteella tai sitä...jos ihminen niinku lokeroidaa ja niin tota...miten se sit vaikuttaa niinku hänen tulevaisuuteen...kantaako hän ikään kuin leimoja mukanaan lopun ikää...

...että se ei näkyis se semmonen lokerointi meillä, että just niinku me vaikka puhutaan asiakkaista, ni me puhutaan työntekijöistä ja pyrittäs niinku siihe semmoseen...et oltas niinku tasavertasia, et jotenki siihe sellasee asennepuoleen pystyttäs sitte niinku vaikuttaa...

Asiakkaan ymmärtämisen varmistamiseksi työntekijä joutuu toisinaan myös tarkentamaan, mitä asiakas tahtoo sanoa puhuessaan tietyllä tavalla, jotta kohtaaminen todella tapahtuu.

Et just yhen (asiakkaan) kanssa olin lääkärissä ja masennukseen ja mielialaan liittyen ja sitten jotenkin sitä, et miks mä oon mukana, et jos tää (asiakas) sanoo, et kuumottaa, ni se ei oo lääketieteellinen termi, että mitä se tarkoittaa, mitä se sen (asiakkaan) elämässä tarkoittaa kun se sanoo, et kuumottaa.

Asiakastyöhön liittyen sosionomin oman toiminnan refleктоiminen on äärimmäisen tärkeää, sillä muuten ei ammattilaisena kehittymistä tapahdu. Refleктоimalla sosionomit saavat työhönsä uusia näkökulmia ja ainoastaan sitä kautta uudella tiedolla on mahdollisuus rakentua.

...ja kun tulee erilaisia asioita, niin kyllähän sitä tarkistaa omia ajatuksiaan. Et kyllähän me täällä puhutaan, et mitä me ajatellaan täällä niinku kannabiksesta...mä aattelen, et se hyöty on ammatillinen kehittyminen.

Eräs sosionomeista kuvasi, että hänen työssään kaikki tekeminen perustuu palveluohjaukseen. Palveluohjaus on myös suunnittelua ja palvelutarpeen selvittelyä ja se vaatii perillä olemista asiakkaan arkitodellisuudesta. Sen vuoksi asiakkaalta täytyy kysellä asioita tarkasti, jotta voi tehdä oikeanlaista arviota ja johtopäätöksiä.

...kaikis niis töis mitä mä oon tehny niin sitä se on ollu sitä palveluohjausta.

...onhan se aika tärkeätä...millainen hänen elinpiirinsä on, et kylmä aika tarkkaan kysyn, et millasta se hänen arkitodellisuus on.

...mä aattelen, et jotta voi olla laadukasta palveluohjausta, niin täytyy olla hyvin perillä siitä tilanteesta...

...et kun meillä on toi alkukartotuslomake, niin se ei sieltä heti aukea...pitää kysyä mahdollisimman tarkasti, et jonkun kohalla voi olla tosi olennaista kysyä, että niin, oletko sinä tässä osoitteessa vai meneekö sun posti vaan tänne, onko sulla avain tänne, et minkä sä sanot sun osoitteeks...ja ketä muita siellä asuu, ketä muita on kirjoilla ja ketä muita siellä majoilee...et jo perustetoihin voi jonkun kanssa mennä tosi kauanki aikaa...sieltä paljastuu monenlaista.

Palveluohjauksessa yksilöllinen ja riittävä tuki räätälöidään asiakkaalle.

...palveluohjaukseen liittyy vähän niinku niitä toimenpiteitä ja askeleita, vähän niinku suunnittelua ja palvelun tarpeen selvittelyä.

Olennaista on myös se, missä järjestyksessä asioita tehdään ja että asiakkaalle on oikea hetki tehdä juuri suunnitelmassa olevia asioita. Intensiiviseen palveluohjaukseen ei mahdu montaa asiakasta kerrallaan.

...jos vaik hakee Kelan asumistuen niin, miten se tehdään ja miten tää asia toimii, kauan sen käsittelyssä menee, missä järjestyksessä asioita hoidetaan.

...mut et kyllä se pysyy asiakkuuden aikana esillä, et odotetaa sitä oikeaa hetkeä, et hän itse olis halukas asioille tekemään jotakin.

...(asiakas) saattaa tulla sen toimeentulotukipäätöksen kanssa ja kysyy, et mitä tää tarkoittaa...et ku siin lukee, et laita asumistuki vuokranantajalle tai tarvitaan työllistymissuunnitelma tai todistus siitä, et työnhaku on vireillä tai joku tuki vireillä tai lähetetään lisäselvityspyyntö...ne voi oikeesti olla ihan pihalla...et mitä pitäis tehdä.

...palveluohjauksessa on sillai monia eri tasoja, et jos on intensiivistä palveluohjausta, niin silloin ei asiakkaita samaan aikaan kauhean montaa mahdu.

Räätälöinti merkitsee myös sitä, että kaikkia asiakkaita ei esimerkiksi ohjata työpajoille.

...et muutamassa minuutissa voisin kertoa...asiakkaista asioita, jotka kattaisi melkein kaikki...eikä se kertoisi vielä yhtään mitään...et se ei kertois mun arjen työstä, eikä se kertois niistä (asiakkaiden) moninaisista tilanteista.

...vaikka meillä on (asiakkaille) työpajat...niin en kaikkia (asiakkaita) lähimainkaan ohjaa sinne, koska se ei ole hänelle paras vaihtoehto tai ehkä mahdollinenkaan, voi olla, että kyvyt ei riitä tai voi olla, että kyvyt tähtää muuallekin.

Palveluohjaukseen, kuten sosiaaliohjaukseenkin liittyy sosionomin osaaminen palvelujärjestelmän toiminnasta ja asiakkaiden moninaisista prosesseista siinä sekä sosiaaliturvan ja etuuksien ehtojen tunteminen.

...tietenkin pitää ottaa huomioon (asiakas) ja sen elämäntilanne ja sosiaalinen ympäristö ja niinku sillai kokonaisuutena mahdollisimman hyvin. mä aattelen, et siinä on niinku se ero sit esimerkiks työkkärin palveluihin nähden.

...mun pitää niinku tietää, että miten asiat toimii ja miten niitä hoidetaan..ja mitä seuraa, jos niitä ei hoideta...aika paljon aikaa kuluu siihen, et (asiakkaalla) on joku asia ja sit selvitän, miten se hoidettais...asiakas täytyy saada jotenkin ymmärtämään asioita ja palvelujärjestelmää, jotta hän osais toimia siinä.

Asiakastyön haastatellut sosionomit sanoivat olevan ennen kaikkea yhteistyötä asiakkaan kanssa. Myös asiakkaan lähipiiri, perhe ja ystävät sekä muu verkosto ovat tärkeässä roolissa.

...mut sehän ei oo ollenkaa pelkästään kahenkeskistä vaan siinä voi olla kaveri tai perheenjäsen tai muita läheisiä ja sitte tietysti verkosto, et nekin kuuluu olennaisesti asiakastyöhön.

Etenkään nuorten kohdalla kavereiden merkitystä ei voi väheksyä. Toisaalta nuorten kanssa myös vanhemmilta saatavalla tuella tai sen puuttumisella sekä sisarusuhteilla on huomattava merkitys.

...ei sillai oikee voi vähätellä kavereiden merkitystä.

...millaista vanhempien tuki on tai...miten sisarusuhteet ja muut...ne on merkittäviä.

Asiakkaan tai perheen yksilöllisistä tarpeista lähtee liikkeelle myös verkostoyhteistyö, joka muodostuu juuri niin laajaksi kuin se on tarkoituksenmukaista. Jokaisella haastatellulla sosionomilla oli tavallaan oma yhteistyöverkostonsa liittyen siihen työalaan, jolla he työskentelivät ja joka sen vuoksi oli heille tyypillisin.

...se on ihan kunkin asiakkaan näkönen ja just niin laaja ku on tarpeen ja jokaisella asiakkaalla omannäkönen...verkosto

...kun niitä alkaa listaamaan, niin monta kymmentä (yhteistyötahoa) tulee.

Kaikki sosionomit kuitenkin mainitsivat erityisen tärkeäksi yhteistyön muodoksi yhteistyön asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. He mainitsivat yhteistyön parhaimmillaan olevan työparina toimimista sosiaalityöntekijälle, jossa sosionomi tuo puuttuvaa tietoa sosiaalityöntekijälle esimerkiksi päätöksentekoa varten ja jossa yhdessä mietitään toimia asiakkaan tarkoituksenmukaiseksi auttamiseksi.

...mun työtehtävässä sosionomi on sosiaalityöntekijän työpari ja asiakkuudet tulee näistä neuvotteluista...yhteisellä sopparilla sossun kanssa.

...et se sossu sais sen työrauhan ihan siihe sossun työhön ja et mä keräisin sitä materiaalia sit sossun päätöksiä varten niinku tukemaan suuntaan tai toiseen sitte.

Mähän oon semmonen niinku tiedonvälittäjä sille sosiaalityöntekijälle ja hän tekee ne päätökset ja saa kaikilta muiltaki tahoilta sitä tietoo.

...jotkut asiat liittyy esimerkiks rahaan, et silloin voi tehdä sossun kanssa tiivistä yhteistyötä kertoa sen oman näkemyksen, et tässä kohdassa, tälle ihmiselle se taloudellinen tuki olis tosi tärkeä, et se tulis sillai oikeeseen kohtaan.

Sosionomia he kuvasivat arjen asioiden kanssa puurtajaksi ja kokivat, että erilainen koulutus tuo lisäarvoa yhteistyöhön sosiaalityöntekijän kanssa.

...hänhän (sosionomi) on sellanen arjen puurtaja...sosiaalityöntekijän olis hyvä ja varmaa toiski siihe omaan työhön perspektiiviä...jos pystyis olemaan siellä kentällä ja tapaamaan useammin (asiakkaita), mutta kun ei siihen pysty kun nää asiakas-

massat on niin suuria, et täs sosionomi tuo sen puuttuvan tiedon sit sossulle...

Koulutus on sosiaalityöntekijän kanssa sillä tavalla erilainen, et onhan sillä lisäarvoa siinä yhteistyössä toisilleen.

Sosionomien jalkautuva työote oli osa heidän arkeaan ja mahdollisti kaikenlaisen asioimisen asiakkaiden kanssa.

...mä liikun ympäri kaupunkia, käyn siis ihmisten luona kerran kaksi viikossa, riippuen siitä, missä vaiheessa ihminen on kuntoutuksessa...

Myös tiimityötä sosionomit kuvasivat tärkeäksi foorumiksi, jossa yhdessä oman työyhteisön kanssa on mahdollista esimerkiksi keskustella haastavien asiakkaiden kohtaamisista tai pulmallisista tilanteista.

Tiimi auttaa työssä jaksamisessa...asioista on hyvä puhua ja pähkiä niitä yhdessä...

Asiakkaan kokonaistilanteesta tulee esille usein myös palvelun saamisen esteitä, joiden yli työntekijän ja asiakkaan sekä myös omaisten on yhteistyössä pyrittävä pääsemään.

No, sikshän mä usein oon sen (asiakkaan) kanssa mukana, koska se kokee, ettei se...sen toisen työntekijän kanssa puhu niinku samaa kieltä.

...et miten...voi olla tukena ja miten jossain vaiheessa esteet voi poistua tai lieventyä sen verran, että saa asioita hoidettua.

Yksi haastatelluista kuitenkin totesi, että ainoastaan asiakkaan oman tahdon puute olisi este palvelun saamiselle. Asiakastyössä olennaista on myös asiakkaan terveydentilan vaikutus arkeen ja ihmissuhteisiin.

Ei varmaan oo muita esteitä kun sen ihmisen oma tahtotila siihe asiaa.

...No ensimmäisenä toki tulee, et mitä iteki ekana haluaa tietää, et mikä sen ihmisen arjen tilanne on...mut miten se terveydentila niinku siellä...vaikuttaa niinku siellä kotona siihen omaan arkeen ja ihmissuhteisiin...

Asiakkaan auttamisen esteenä on sosionomien mainintojen mukaan esimerkiksi se, ettei hän koe tarvitsevansa apua. Asiakasta ei myöskään voi ohjata, jos hän ei ole samaa mieltä asiasta, kuten jo aiemmassa yhteydessä todettiin. Yksi haastatelluista totesi esteiden ylittämisen kuitenkin kuuluvan vahvasti omaan työhön.

...jokainen on oman elämänsä asiantuntija...asiakkaan mielipiteillä omasta tilanteestaan on...valtava merkitys...periaatteessa, jos ne on niin jyrkät, niin ethän sä pysty keskustelemaan ihmisen kanssa, jolla on niin jyrkät mielipiteet...se on ihan turhaa...et jos hän sanoo pystyvänsä siihen (päihdeettömyyteen) yksinkin...

Jos asiakas kokee, että hänellä ei ole ongelmaa tai kyseinen asia ei ole hänen mielestään ongelma ollenkaan, niin miten siinä voisi auttaa...paitsi siten tietysti, että sais hänet ymmärtämään asian jotenkin...varsinkin, jos siitä joku muu vielä kärsii...

...omaan työhön kuuluu niin vahvasti se esteiden ylittäminen...esteitä on joskus ainaki yhtä paljon kun on asiakkaitakin.

Palvelujen saamisen esteenä voi olla myös se, että asiakas ei ota vastuuta tai ei ole yksinkertaisesti riittävän motivoitunut, joten hän ei myöskään sitoudu asioimaan ja voi esimerkiksi estää oman kuntoutumisensa tai asumisensa.

...jos ihminen ei halua kuntoutua niin se on asiakkaan oma ratkaisu, mut sillonhan sä et pysty alottamaan tällasta päihdekuntoutusta.

...tai niinku yks (asiakas) halus ensin tukiasuntoon ja pääsi ja kuntoutus oli suunniteltu ja kuukauden aikana päättiinkin, ettei se halua tätä tai tavallaan se laiminlöi sen...rikko...sit mä en voi enää auttaa.

Osa asiakkaista on myös niitä, joista ei koskaan tulekaan oman prosessinsa haltijoita.

...no okei hän tietää et näin pitäs tehdä, että se asia etenis ja mä odotan tietyn aikaa, et hoitaako hän sitä itsenäisesti ja sit jos ei, nii sit katotaa, et tarvitaanko siihen sit kuitenkin enemmän minun työpanosta ja jos hän sit edelleenki...et hän ei vaikuta itse sen prosessinsa haltijalta, niin sit mä voin todeta vaik senki, et okei, hän ei sit edes halua, et niitä (asioita) selvitellään.

Esteenä avun saamiselle ja kohtaamattomuudelle voi olla myös puuttuva palvelu tai asiakkaan täyttymättömät kriteerit kuten aiemmin jo todettiin. Palvelujärjestelmää voi myös olla hankala hahmottaa.

... niinku (asiakkaan) esteitä, et onhan niinku palvelujärjestelmä hankala...

Toisaalta haastatteluissa esiintyi myös näkökulma, jonka mukaan asiakkaat eivät välttämättä pidä olemassa olevia palveluja itselleen sopivina tai he eivät ota apua vastaan, mutta eivät silti tiedä, miten heidän tulisi toimia.

Et jos hän (asiakas) on niin jyrkkä omassa asiantuntijuudessaan, et voihan olla, et asiakkaalla ei ole sitä tietoa...tai ymmärrystä, et miten pitäis tehdä...et se muodostuu esteeksi.

Erään haastateltavan mukaan tässä saattaa olla ainakin osittain kyse siitä, että asiakas ei halua identifioitua tietyn palvelun käyttäjäksi.

Se, että asiakas ei halua vastaanottaa asiakkuutta, voi estää jopa kokonaan hänen tai perheenjäsenen osallistumisen...

Sosionomeja kuitenkin haastattelujen perusteella kiinnosti syyt, joiden vuoksi asiakkaalta jäivät asiat hoitamatta, sillä niihin puuttumalla voi olla vaikutusta asiakkaan asioiden etenemiseen.

...et kun huomaa, et jostakin muusta paikasta (asiakasta) ohjataan esimerkiksi ottamaan yhteyttä omalääkäriin, niin se jää monelta tekemättä. ja siihen on taas monia syitä, et miks ne jää tekemättä ja mua kiinnostaa nimenomaan ne syyt...

Konkreettisina esteinä avun saamiselle he mainitsivat esimerkiksi sähköisen asioinnin puuttumisen, ympäristökuntien erilaiset intressit asiakkaan kuntoutumiselle ja verkkopankkitunnusten puuttumisen asiakkaalta. Tavoitteena sosio-

nomin työssä kuitenkin on asiakkaan auttamisen esteiden lievittyminen tai poistuminen kokonaan.

...joillekin olis hyvä, jos sähköinen asiointi olis mahdollista...

Sanotaanko, että jos sä työskentelet ympäristökuntien kanssa...ja siellä nähdäänki asia eri tavalla...sit täytyy muuttaa suunnitelmaa.

Mä aattelen, et konkreettisia esteitä...et onks sulla oma tili...onks sulla verkkopankkitunnukset, ootko käyttäny niitä sitten...

Yhteenvetona voidaan todeta, että sosionomin ja asiakkaan ammatillisessa vuorovaikutuksessa korostuvat kiireetön kohtaaminen, jokaisen asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen ja puheeksi ottaminen. Palveluohjaus on asiakaslähdistä, räätälöityä ja oikea aikaista ja siihen vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen laatu. Palveluohjauksessa korostuu yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja voimavarat. Se edellyttää tietämystä asiakkaan arkitodellisuudesta, palvelujärjestelmästä, etuuksien ehdoista ja sosiaaliturvasta. Se tarkoittaa myös asiakkaan tilanteen kehittymisen jatkuvaa seurantaa. Sosionomin työhön kuuluu palveluohjauksen näkökulmasta eräänlainen asiakkaan palvelujen saamisen esteiden ylittäminen ja sen tunnistaminen, miten asiakkaan sairaudet tai muut rajoitteet vaikuttavat hänen arkeensa. Palvelutyön ulottuvuuden myötä työntekijä asettuu kohtaamisessa asiakkaan palvelukseen. Asiakastyöhön sisältyy myös tiimityö, verkostoyhteistyö sekä jalkautuva työote. Oman toiminnan ammatillisessa kehittämisessä sosionomia auttaa refleктоimisen taito.

## 6.5 Ammatillinen vaikuttaminen

Vaikuttaminen sosiaaliohjauksessa tarkoittaa yksittäisen asiakkaan asianajoa, eli yksittäisen asiakkaan asioidessa yhdessä sosionomin kanssa esimerkiksi missä tahansa virastossa, hän auttaa asiakasta selvittämään omia asioitaan.

...niin, välillä täytyy vääntää rautalangasta (asiakkaan kanssa asioidessa), mut siin täytyy koko ajan muistaa se, että mitään muuta ku siihen asiaan liittyvää juttua ei voi kertoa...et se on sit sen asiakkaan asia, jos se halua avautuu.

Asiakkaan asianajo tarkoittaa asiakkaan puolella olemista, hänen oikeuksistaan huolehtimista, mutta ei puolesta tekemistä.

...(asiakkaan) kuuleminen ja hänen puolella oleminen ja hänen asioidhinsa paneutuminen...

...tavallaanhan sä niinku huolehdit siitä (asiakkaasta), mut sil on se huono kaiku, et sä et niinku kuiteskaa voi tehdä sen puolesta asioita, et se ei oo paapomista.

...asiakkaan pitää olla mukana kun hänen asioitaan hoidetaan.

Vaikuttaminen on myös asiakkaan omien kykyjen, vahvuuksien ja myönteisen ajattelun vahvistamista erilaisin keinoin. Vaikuttamisen keinoin sosionomi voi myös olla asiakkaan mukana hänen tulevaisuuden haaveidensa eteenpäin viemisessä olevien esteiden ja hidasteiden mahdollisessa poistamisessa kuten jo aiemmin todettiin. Sosionomilla on iso vastuu näiden asioiden hoitamisessa.

...mää nään et sosiaalityössä tuo työntekijän vastuu on aika semmonen niinku merkittävä asia, jos puhutaa ihan ihmisestä ja yksilöstä, et me vaikutetää...tietysti se riippuu sen ihmisen elämäntilanteesta ja psyykkisestä tilasta, mut aina me jätetää joku jälkemme ja siks meillä on iso vastuu siitä.

Seuraavalla sivulla olevasta taulukosta näkyy, kuinka sosiaaliohjauksen ammatillisen vaikuttamisen elementti on muodostunut teoriaohjaavasti aineistossa esiintyvistä alkuperäisilmauksista. Sosionomilla on mahdollisuus vaikuttaa myös asenteisiin, joita toisinaan huonompiosaisia kansalaisia kohtaan todennetaan esimerkiksi vähättelevänä käyttäytymisenä.

...että se ei näkyis se semmonen lokerointi meillä, että just niinku me vaikka puhutaan asiakkaista, ni me puhutaan työntekijöistä ja pyrittäs niinku siihe semmoseen...et oltas niinku tasavertasia, et jotenki siihe sellasee asennepuoleen pystyttäs sitte niinku vaikuttaa...

Ammatillisuus on sosiaaliohjaajalla tavallaan voima, joka aiheuttaa puuttumisen ja tuo mukanaan myös sen ymmärryksen kuinka puuttuminen kussakin tilanteessa voidaan tehdä.

...jos joku on pöljäilly, niin kyllä siinä tulee se ammatillisuus, että mä sanon, ettei näin oo lupa toimia, että...oot vaikka toiminu Suomen lakien vastaisesti...tai jotain...et jos siit on hänelle itelleen harmia tai jollekulle muulle harmia.

TAULUKKO 8. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana ammatillinen vaikuttaminen)

AINEISTON ABSTRAHOINNIN TOINEN VAIHE			
ESIMERKKEJÄ ALKUPERÄISILMAUKSISTA	ESIMERKKEJÄ PELKISTETYISTÄ ILMAUKSISTA	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
"...ollaan aina mun mielestä todella joustavia sen suhteen, että jos jostain pyydetään ja kysytään, niin kyllä meillä ollaan aika valmiita, että niinku jotenki järjestämään, että jos tulee ilmi tarpeita, niin jotenkin niihin vastaamaan..."	Valmius vastata tarpeisiin	Kehittämishaasteisiin vastaaminen	Ammatillinen vaikuttaminen
"...että se ei näkyis se semmonen lokerointi meillä, että just niinku me vaikka puhutaan asiakkaista, niin me puhutaan työntekijöistä ja pyrittäs niinku siihe semmoseen... et oltas niinku tasavertasia, et jotenki siihe sellasee asennepuoleen pystyttäs sitte niinku vaikuttaa..."	Vaikuttaminen asiakkaisiin suhtautumiseen	Asenteisiin vaikuttaminen	
"...yleensä tuota sitä arviointia odottaa sitte lähettävä taho, hän itsekin ehkä kaipaa ja tarvitsee palautetta..."	Arvioinnin ja palautteen antaminen	Raportointi	
"No, siis sikshän mä usein oon sen (asiakkaan) kanssa mukana, koska se kokee, ettei se... sen toisen työntekijän kanssa puhu niinku samaa kieltä" "...niitä asiakkaan tarpeita joutuu aika paljon perustelemaan ja pitämään sen puolia, mutta kun... asiakkaat saattaa näyttää kovin samanlaisilta, mutta ainakin mun korvaan tilanteet kuulostaa tosi erilaisilta."	Yhdessä asioiminen	Asiakkaan ympäristöön vaikuttaminen	
"...omaan työhön kuuluu niin vahvasti se esteiden ylittäminen..." "...on paljon asiakkaita, joiden ei tarvitsis olla, mutta jotka tarvii jonkun maksusitoumuksen johonkin ja kun ei voi maksaa jotain, ellet sä ole asiakkuudessa. Ja jotkut vanhemmat voi sitä pelästyy, sitä lastensuojelun asiakkuutta."	Osallistuminen estyy ilman asiakkuutta	Puuttuminen palvelun saamisen esteisiin	
"...et kun se on nimenomaan se (asiakkaan) ääni, mikä ei kuulu silloin, kun puhutaan isoista linjoista... ja ei ehkä huomata niitä puute kohtia."	Asiakkaan äänen kuuleminen	Keskustelu palvelutarpeista	

Vaikuttamista on myös se, että motivoidaan asiakasta, jotta hän itse haluaisi ja kokisi tarvetta vaikuttaa itseään koskeviin asioihin, esimerkiksi oman kaupungin sisällä, kuten aiemmin todettiin. Tiedottaminen asioista työyhteisössä, yhteistyöverkostossa tai asiakastyössä on myös vaikuttamista.

...vaikuttamistahan se on sekin, että jos yhteistyössä yleisesti (asiakkaiden) asioihin yrittää vaikuttaa...mä kyselen aika paljon, et miten tää asia teillä hoidetaan ja kuinka se etenee ja ohjaan (asiakasta) sen mukaan ja kerron myös muille (asiakkaille) ja muille työntekijöille näistä...

Yhteistyöverkostoissa käytävä keskustelu esimerkiksi tietyn asiakasryhmän palvelutarpeesta, palveluiden vajeesta tai neuvottelu asiakkaiden ohjautumisen prosessista on aina tarpeellista ja tervetullutta. Vaikuttaminen voi myös tässä yhteydessä olla asiakkaan asianajoa, puolesta puhumista ja se voi tuoda myös sosiaaliohjausta näkyvämmäksi.

...terapiaa ei aloiteta, ennen kuin on löytynyt pysyvä kasvupaikka, mihin lapsi voi kiinnittyä. Siihen voi mennä useitaki vuosia...niinku välillä meitä puhututtaa se, että miks niille ei sitä aloiteta, et ku näkee välillä et lapselle tai nuorelle ei löydy nopeasti sitä hyvää paikkaa tai johtuuko se sitte...oikeusprosessin venymisestä tai mistä se johtuu...

...et toi ammattikoulun hanke...mitä se tarkoittaa ja miten siinä vois olla mukana...voiko siihen (asiakkaita) ohjata tai olla itse siinä tukena tai apuna jotenkin työn kautta.

...päihdepuolella tietysti kiinnitetään huomiota siihen, ettei lääkkeisiin jää riippuvaiseks...ja tuolla terveyspuolella...kyllä se tiedostetaan ja tiedetään ja totta kai ne tietää lääkehoidosta paljon enemmänänsä ihan niinku...mutta siellä herkemmin määrätään esimerkiksi bentsoja ...

Vaikuttamistyötä sosionomi voi tehdä sekä yksilö, - yhteisö, - ja yhteiskuntatasolla. Yhteisötasolla vaikuttaminen tarkoittaa esimerkiksi asiakkaiden auttamista tai epäkohtiin puuttumista jonkin tietyn ryhmän sisällä kaikkien asianosaisten hyväksi tai kaupunginosassa tai koko kaupungissa esimerkiksi tietyn asiakasryhmän eduksi.

Kyllähän me voidaan olla mukana kunnallispolitiikassa ja kehittää omaa työtä ja... jos halutaan enemmän vaikuttaa, ainahan meillä on mahdollisuus vaikuttaa...

Toiminnan kehittämisyhtymykset ovat myös sosionomille oleellinen tapa vaikuttaa. Työssä voi tulla eteen tilanteita, joissa raportointi- tai tiedonantovelvoite

edellyttää kannan ottamista ja vaikuttamista. Myös pyrkimykset osallistua tai ohjata asiakkaita meneillään oleviin hankkeisiin on vaikuttamista, mutta sellaisista toimista on sovittava erikseen organisaation kanssa.

Ne (pohdinnan alla olevat asiat) liittyvät enemmänkin isompiin linjoihin. Et miten esimerkiksi kesätyöpaikkoja saatais enemmän...et miten vois tehdä vaikka jonkun kampanjan...

...miten saatais yrityksiä palkaamaan (asiakkaita) vaikka vaan kahdeksi viikoksi.

...et kun se (asiakkaan) ääni ei kuulu silloin kun puhutaan isoista linjoista...ja ei ehkä huomata niitä puutekohtia.

Yhteenvetona voidaan todeta, että sosionomin tulee pyrkiä ammatillisen vaikuttamistyön kautta asiakkaan subjektiivisuuden ja toimijuuden lisäämiseen. Tämä toteutuu parhaiten kunnioittamalla asiakasta siten, että kutsuu tämän itse huomaamaan ratkaisuja ja vaihtoehtoja. Palveluohjauksessa pyritään vaikuttamaan asiakkaan kanssa asioidessa myös asiakkaan ympäristöön ja asenneilmastoon, sosionomin työ on esteiden ylittämistä. Oman toiminnan ja yhteistyöverkoston kehittäminen edellyttää myös jatkuvaa keskustelua ja raportointia palvelutarpeista ja palvelujen saamisen esteistä. Asiakkaan osallisuuden ja subjektiivisuuden toteutuminen edellyttää myös asiakkaan äänen kuulemistakin.

## 6.6 Järjestelmäkeskeinen työ

Kukaan haastatelluista sosionomeista ei haastatteluhetkellä tehnyt työssään asiakastyötä koskevia päätöksiä. Jokainen heistä kuitenkin mainitsi, että työssä esiintyi byrokratiaa ja että se välttämättä kuuluu yhteiskunnan toimintaan.

No se (byrokratia) on tätä meidän yhteiskuntaa, että täytyy siinä jotenkin mukana olla.

...byrokratia...jotkut asiat on vaan pakko tehdä, sitä se on.

...mun työroolissa se on näitten suunnitelmien kirjaamista ja lähettämistä ja...ja sellasta byrokratiaa, joka vaan pitää tehdä.

Byrokratia ja järjestelmäkeskeisyys liittyvät sosionomien työssä kaikkein eniten siihen, millaisissa raameissa työtä tehdään ja miten se on mahdollista toteuttaa. Laki ja asetukset sekä vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus asettavat raameja, samoin se, miten jokaisen työntekijän työtä on erikseen rajattu ja millainen on organisaation rakenne.

...jokaisenhan meidän työtä sanelee joku laki tai asetus, mutta tota...no se nyt oikeestaan niinku asettaa raamit ja niinku sen sellasen tietyn tehtävän meidän työlle, et mitä me tehdään. ei siinä muuta kummempaa.

...no sitä myös määrittelee se meidän tavote, et miks me tätä työtä tehään, et siihe vaikuttaa tietysti kunnan maksamat sakkomaksut työmarkkinatuista, mutta myös työmarkkinaprosenteista, et mitkä on taas niitä semmosia numeroilla mitattavia asioita, mutta ehkä myös se, että miten muut tätä työtä tekee, samantyyppistä työtä.

...lait ja kaupunginvaltuusto- ja hallitus, meidän esimiehet ja organisaatio.

Kaikki sosionomit mainitsivat, että työyhteisön arvot ja toimintaperiaatteet olivat tärkeitä työtä raamittavia tekijöitä, mutta vain yksi haastatelluista kertoi niiden olevan vasta piakkoin tekeillä ja vaativan yhteistä keskustelua ja kaikkien hyväksyntää, jotta niihin olisi myös mahdollista sitoutua. Seuraavalla sivulla olevasta taulukosta näkyy, kuinka sosiaaliohjauksen järjestelmäkeskeisen työn elementti on muodostunut teoriaohjaavasti aineistossa esiintyvistä alkuperäisilmauksista.

TAULUKKO 9. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana järjestelmäkeskeinen työ).

AINEISTON ABSTRAHOINNIN TOINEN VAIHE			
ESIMERKKEJÄ ALKUPERÄISILMAUKSISTA	ESIMERKKEJÄ PELKISTETYISTÄ ILMAUKSISTA	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
"...on tiettyjä lakeja ja sääntöjä niinku, miten toimitaan, mut et niinku mun pitää olla niistä tietoinen, et ku mä aattelen niin jotenkin sieltä konkreetiasta ja käytännöstä..."	Tietoisuus laeista	Laki ja asetukset	Järjestelmäkeskeinen työ
"...lastensuojelulakia on noudatettava... et jos jotain tulee ilmi... että mun täytyy tää kyllä viedä eteenpäin..."	Tiedottaminen	Raportointi- ja selontekovelvollisuus	
"...tietenki raha, et mikä on tota... tai sitä täytyy aina miettiä, et kuinka paljon erilaisia tukitoimia voidaan ja täytyy olla ja kaikkia ei voi olla yhtee perheeseen..."	Tukitoimien määrä ja auttamisen rajat	Toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus	
"...no sitähan määrittelee se, joka koko touhun rahottaa... mut sen määrittelee tietysti oma esimies, oma tiimi, yhteistyötahot, lait, asiakkaat... ne kai sitä määrittelee..."	Työtä määrittelevät tekijät	Esimies, tiimit ja yhteistyötahot	
"Sit on tietysti nää arvot... et mä oon itse sitä mieltä, et jokaisen toimintayksikös pitäis olla toiminnan arvot, mut et ne pitää olla sellaset, et ne tehää yhdessä, et se ei riitä, et ne vaa lätkittää paperille ja sanottaa, et opettele ulkoo, vaa et se lähtee siit, et me niinku yhdes mietitää, et mitä ne on, et niinku mihin me kaikki pystytään sitoutumaan." "Mut se ei oo ees oikeestaa ees silläkään tasolla, et porukka ei oo ees kasassa, et se on hyvin semmosia niinku ajatuksen tasolla olevia, et tottakai meiän täytyy luoda toimintaperiaatteita, et niinku luoda... tiimiin liittyviä toimintaperiaatteita."	Jokaisen toimintayksikön arvot Tiimin toimintaperiaatteet	Työyhteisön arvot ja toimintaperiaatteet	
"...ikärajauksia tietysti on, että... puhuttaa aikuisista, yli 25-vuotiaista, mutta... en sit tiä, no kyllähän sitä sit rajaa nuo lait sit jotenki ja... kaupunginhallitus..."	Työtä rajaavat tekijät	Työn rajaaminen	
"...kyllähän tottakai asiakasmääriä seurataan ja... niinku siis tilastoita"	Asiakasmäärien seuranta	Tilastojen seuranta	

Sosionomien työhön liittyi myös kirjaamista, jonkin verran raportointi – ja selontekovelvoitetta sekä asiakasmäärien ja tilastojen seurantaa tai niiden pitämistä. Olennaisena osana sosionomien työhön kuuluu taloudellisuuden ja tehokkuuden vaatimukset, eli toimintojen suunnittelu taloudellisesti tietyn budjetin sallimissa rajoissa ja mahdollisimman suurta vaikuttavuutta tuottaen.

...taloudellisuus nyt on tänä päivänä tärkeätä, mutta ei se aina kyllä takaa sitä vaikuttavuutta sitte...onhan meillä budjetit ja vaateet.

...kyllähän tilastoja seurataan ja niistä puhutaanki ja kyllähän luotettavista tilastoista aina jotain tietoa saa...tosin ei ehkä niistä kovin moninaisista yksittäisten asiakkaiden tilanteista sillä tavalla tyhjentävästi...

Vaikuttavuuden ongelmaksi he kuitenkin mainitsivat mittaamisen vaikeuden sosiaalialalla, sillä vaikka auttamisen prosessi ei päätyisi välttämättä edes asetettuun tavoitteeseen yksittäisen asiakkaan kohdalla, saattavat asiat kuitenkin mennä eteenpäin. Tätä ei saa tulkita auttamisprosessin epäonnistumiseksi.

...pienin askelin mennään...mikään ei tapahdu hetkessä...niin moni asia on yhteiskunnassaki muutoksessa...sen asiakkaan mielessäkin tarvii tapahtua ja se vaatii aikaa...motivaatio tulee aina asiakkaalta itseltään...ilman sitä ei oikeastaan voi kovin paljoa tapahtua.

Yhteenvedona voidaan todeta, että järjestelmäkeskeisestä näkökulmasta sosionomin työhön kuuluu määrätietoinen asiakkaan asioiden eteenpäin vieminen yhdessä yhteistyötahojen kanssa, jolloin työ vaatii sitoutumista. Työn tarkoituksen hahmottaminen auttaa vastaamaan organisaation asettamiin haasteisiin. Sosionomin työtä määrittävät lait, asetukset, organisaatorakenne, esimies, tiimit sekä työyhteisön arvojen ja toimintaperiaatteiden lisäksi myös juridisoituminen, jolloin työhön vaikuttaa myös hallinnollinen päätöksenteko. Sosionomin työ vaatii kykyä laatia toimintasuunnitelmia sekä taloudellisuuden, että tehokkuuden näkökulmien huomioimista työssä, mutta myös selontekovelvoitteen. Sosionomin työtä rajataan organisaatiosta käsin ja asiakkaiden tarpeisiin liittyen.

## 6.7 Haasteet, kehittäminen ja yhteiskunnan muutokset

Sosiaalityön arkisissa kohtaamisissa ei käydä neuvottelua siitä, mitkä sosiaalityön asiakassuhteet saavat vahvan, mitkä heikomman aseman. Tällaiset asiat ratkaistaan poliittisella päätöksenteolla, hallinnossa ja julkisuudessa. Sosiaalityössä voi olla myös muiden asiakassuhteiden elementtejä vaikka joku tietty suhde olisi poliittisesti vahvoilla. Sosiaalityö on kuitenkin aina sidoksissa ympäristöönsä ja siellä vallitseviin näkemyksiin. Yhdenkään sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen ei kuitenkaan ilmennä vain yhdenlaista asiakassuhdetta vaan

moninaisuus ja vaihtoehtojen etsiminen on sosiaalityössä olennaista. (Juhila 2006, 258, 262.)

Seuraavalla sivulla olevasta taulukosta näkee sen, kuinka työntekijä ja asiakas asemoituvat kussakin suhteessa. Kussakin asiakassuhteessa on myös näkyvissä hyvinvointivaltiollinen kehys, johon suhde liittyy. Sosiaalityön yhteiskunnalliset paikat näyttäytyvät eri suhteissa myös erilaisina. Esimerkiksi huolenpitosuhteessa vahvuutena on heikompien puolustaminen ja heikkoutena taas yhteiskunnallisen ympäristön kyvyttömyys puolustaa heitä, eli poliittinen ilmapiiri ei ole tälle ajatukselle suotuisa. Asiakaskohtaamisissa hyvinvointivaltiolliset kehukset voivat olla monenlaisia. Näin erilaiset ja keskenään kamppailevat hyvinvointivaltiolliset ja ammatilliset tavat puhua ja ajatella tulevat osaksi sosiaalityön arkea. (Juhila 2006, 258–261.)

Ainaisena haasteena mainittiin jo aiemmin asiakkaan oikein kuuleminen ja se, ettei asiakasta lokeroida siten, että se vaikuttaisi hänen tulevaisuuteensa. Tämä ajatus sisältää kysymyksen siitä, onko asiakkaalla aina mahdollisuutta keskustella hänelle asiakkuuden kautta melkeinpä luonnostaan lankeavasta minuudesta.

...se on näissä keskusteluissa sitte kun mahdollisesti käydään läpi tätä asiaa...toiset kokee sen (asiakkuuden) kovinkin vastentahtoisena ja toiset ottaa siitä ehkä kaiken mahdollisen irti...sekin on niin yksilöllistä...ei kai sellasta ihmistä oo, joka ei joskus jostain tarttis apuu, mut ei sitä vaan oo helppo hyväksyä.

Yksittäisen työntekijän haasteena asiakastyössä mainittiin myös työn priorisointi ja se, että työnteko vastaisi asiakkaiden tarpeisiin.

...jatkovana haasteena on priorisointi ja oman kalenterin täyttäminen itselle mahdolliseksi, mutta tietysti niin, että se vastaa asiakkaiden tarpeita.

TAULUKKO 10. Sosiaalityön suhteet vertailussa (Juhila 2006, 259.)

Sosiaalityön asiakassuhde→	Liittämis – ja kontrollisuhde	Kumppanuussuhde	Huolenpitosuhde	Vuorovaikutussuhde
Työntekijä – asiakasasetelma*	Liittäjä – liitettävä, kontrolloija – kontrolloitava	Kumppani – kumppani	Huolenpitäjä – apua ja tukea tarvitseva	Tilanteittain neuvoteltavat identiteetit
Hyvinvointivaltiollinen kehys*	Tarveharkinnan ja vastikkeellisuuden lisääntyminen, hyvinvointivaltion rapautuminen	Vahvaan kansalaisten osallistumiseen nojaava hyvinvointiyhteis – kunta	Kansalaisten sosiaaliin oikeuksiin perustuva hyvinvointivaltio	Erilaiset hyvinvointivaltiodiskurssit
Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä*	Syrjäytyneiden liittäminen yhteiskunnan valtavirtaan, ihmisten vastuuttaminen omasta elämästään, pysyvästi syrjäytyneiden kontrolloiminen	Kansalaisten osallistumisen mahdollisuuksien parantaminen, eroihin ja transkulttuurisuuteen perustuvan kansalaisuuden ja kansalaisyhteis –kunnan vahvistaminen	Keskinäiseen vastuuseen perustuva huolenpittäminen heikoimmassa asemassa olevista kansalaisista, asiakkaiden asioiden ajaminen	Kulttuurisissa diskursseissa määrittävä
Sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka*	Yhtäältä vahva (yhteiskunnallinen –sesti tärkeä liittämis – ja kontrollointitehtävä), toisaalta heikko (sosiaalityön määrittely ulkoapäin ja ”mahdoton tehtävä”)	Onnistuessaan palkallisen ja yhteiskunnallisen tason vaikuttaja, vaikuttamisessa ”epäonnistuessaan” toisenlaisen vaihtoehdon esiintuoja	Yhtäältä vahva (sosiaalisten oikeuksien puolustaminen), toisaalta heikko(jos oikeuksiin perustuva hyvinvointivaltioinkin heikoilla)	Kulttuurisissa diskursseissa määrittävä

Jatkuvien muutosten havainnointi asiakkaan tilanteessa, ympäristössä ja koko yhteiskunnassa vaatii myös tietynlaista herkkyyttä. Haasteeksi eräs haastatelluista mainitsi vielä, että asiakkaan osallistuminen voi estyä jopa kokonaan ilman tiettyä asiakkuutta ja että myös asiakkaan tunnistamattomat tarpeet ja tie-

tämättömyys palveluista, joista jo aiemmin puhuttiin, voivat olla este palvelujen saamiselle.

...et tarve on johonkin, mut mikä se joku apu on...heillä on verkostoja olemassa, mut joku juttu ei toimi siin systeemissä, mut kuitenkin arki sujuu silleen niinku riittävän hyvin et siin onki miettimistä...etku näennäisesti kaikki toimii, mut sit ei ihan kuitenkaa...

Haasteeksi työyhteisössä mainittiin yksittäisten asiakkaiden kohdalla esimerkiksi ikuisuuskysymys riittävän hyvästä vanhemmuudesta tai asiakkaan riittävästä määrästä tukitoimia.

...että mikä on riittävää...se pohdituttaa aina, et mikä on riittävän hyvä vanhemmuus, mitä se tarkoittaa, tarkottaako se, että ruokaa ja vaatteita riittää ja sit sitä kiintymyssuhdetta ei oo ollenkaan. Ehkä se riittää...pienille lapsille ei välttämättä.

...on niitä perheitä, jotka osaa käyttää järjestelmää, niin sitä miettii, että mikä riittää.

...et kuinka paljon erilaisia tukitoimia voidaan...ja täytyy olla ja kaikkia ei voi yhteen perheeseen...

...ja sitte kun...mikään ei tuota tulosta ja...se sellanen turhautuminen vaikka tietää, että toisaalta voimavaroja ei ole.

Toisinaan työyhteisöissä pohditaan myös niiden asiakkaiden tilannetta, joiden pelätään jäävän palvelujen ulkopuolelle. Lakimuutosten tuominen käytännön tasolle puhuttaa myös, samoin työtä erityisesti ulkopuolelta määrittävät tekijät ja työn rajaaminen.

..no oikeestaa nää jää aika paljo palvelujen ulkopuolelle, joilla on akuutti päihdeongelma...no se nyt on ihan selvä...ei ne kiinnity mihinkään, eikä pysty hakemaan apua...ja sit psyykkisesti sairaut...osa, sitte nämä vaikeet oppimishäiriöt, mitä ei kenties oo tunnistettu plus sitte lievästi kehitysvammaset henkilöt...nää on ainakin riskiryhmiä...

..aina joku (asiakas) tipahtaa jostakin välistä, ei tää systeemi oo aukoton ja se herättää keskustelua silloin tällöin ja aika useinki.

...just nää lakimuutokset ja...miten ne suhteutuu sinne käytäntöön, ihan rivityöntekijälle

...et sit ihan kiva kun huomais välillä sen oman rajallisuudenkin, et vaikka näkis jonku tarpeen ja osais ja haluis, mut et sit...mihin siten pystyy.

Asiakkaiden asiointi virastoissa voi olla hankalaa eri syistä, joten asiointi kynnystä tulisi voida madaltaa kaikin mahdollisin keinoin. Asiakkaan asiointi intimitteettisyyteen tulisi voida erään sosionomin mukaan vielä enemmän kiinnittää huomiota, eli siihen, miten asiakkaalla olisi mahdollisuus esittää asiansa siten, että muut asiakkaat eivät ole kuulolla.

...jollain voi olla tosi vaikeeta asioida uudessa paikassa uusien ihmisten kanssa, et liittyä ehkä jollain tavalla henkiseen hyvinvointiin ja ihan vaan persoonaan ja tietyllä tavalla ihan vaan (ikävaiheeseen) et ei ehkä oo ollu paljo asiointeja, et moni ei oo hoitanu ehkä koskaan ajanvarauksia ja nyt sitte tarttis apua siinä.

...olis mukavampi, jos (asiakas) vois asioida niin, ettei muut asiakkaat kuule, mitä puhuu...se ei aina onnistu.

Jonkinlainen etukäteen sovittu ja pysyvä käytäntö myös uuden tiedon levittämisestä olisi kahden sosionomin mukaan hyvä keino saada yleiset asiat kaikkien tietoisuuteen ja tällä tarkoitettiin nimenomaan poikkihallinnollista tiedottamista kaupungin sisällä.

...mä mietin tätä meidän järjestelmää kun tää on niin kauheen byrokraattista ja tällasta lokeroitunutta...niin tota, jotenkin pystys niinku olemaan mukana kehittämässä semmosta yli rajojen menevää toimintaa.

Haasteiksi nimettiin myös uuden toiminnan kehittäminen ja käynnistäminen sekä siihen kohdistuvat hyvin erilaiset ja toisiinsa nähden jopa ristiriitaiset odotukset.

...uuden toiminnan käynnistäminen on haaste...siinä tulee väistämättä niin monta tekijää...pitää ottaa huomioon...ja monenlaisia ihmisiä, joilla on monenlaisia ennakkokäsityksiä ja ennakko toiveita ja odotuksia sen suhteen...mut et niinku se, että just ehkä ku ihmiset ovat kuulleet toiminnasta, jolle olis tarvetta, niin ihmiset niinku

rupee miettimään ja luomaan mielessään, et se vois olla tämmöstä ja tommosta ja puhuu sitä eteenpäin sit...ikään kuin se olis totta-ki...niin ehkä joittenki niinkö tämmösten mukana saa semmosia väärinkäsityksiäki.

Eräs sosionomeista totesi, että sosionomin koulutus on laaja, mutta haasteet ovat työtehtäväkohtaisia.

..sitä pystyy toimimaan niin monessa...haasteet on työkohtasia...

Sosionomeille olisi tärkeää käydä keskustelua myös oman työn kehittämisestä ja yksi heistä mainitsi, että keskustelumme johti hänet pohtimaan, miksi sosiaaliohjaukselle ei ole kirjallista suunnitelmaa, joka osaltaan toisi sosiaaliohjausta myös näkyvämmäksi ja olisiko mahdollista, että sosiaaliohjaaja tekisi omaa työtään koskevan suunnitelman.

...et kyl varmaa kannattas tehdä se...suunnitelma, et tulis sitä oman työn näkyväksi tekemistä

Haasteiksi asiakastyössä sosionomit kokivat sen, että palvelujärjestelmä ei lokeroini tai pilkkoini asiakkuutta liikaa. Haasteena eräs sosionomeista mainitsi myös sen, että muut työyhteisössä tietävät, mitä hän sosionomina tekee. Sosionomi on vielä sen verran uusi ammattikunta, ettei tämä aina ole niin itsestään selvää. Haasteiksi yhteistyöverkostojen toimimisessa sosionomit mainitsivat yhteisen kielen puhumisen ja sen, että verkostot saataisiin paremmin keskustelemaan keskenään.

...vaikka joissain tapauksissa asiakkuutta niinku pilkotaan, että hän itse pysyisi mahdollisimman kokonaisena ja saisi sen niinku...et aika paljon työ on sellasta niinku verkostojen yhteensaamista ja välillä auttamista puhumaan keskenään.

Yhteistyöverkoston kanssa...siis se saman kielen puhuminen ja se, että ymmärtää, että mitä toinen tekee työkseen, että se yhteinen tahto, että sen (asiakkaan) asioiden eteen toimiminen, mutta että jokainen tekee sitä omasta näkökulmastaan käsin ja ettei vähättele niitä toisen työnäkyjä ja tiedostais sen, ettei se asia, joka omassa työssä ei olis merkityksellistä, niin se voi olla tosi merkityksellistä sille (asiakkaalle) ja sit se voi olla nimenomaan jonkun toisen yhteistyöverkoston jäsenen kannalta tosi merkittävää.

Asiakkaan ongelmat voidaan nähdä verkostossa myös hyvin erilaisina ja samasta riippuvuudesta kärsiviä ihmisiä hoidetaan monella eri taholla, eikä ehkä aina niin keskitetysti kuin asiakkaan kannalta toivoisi. Haasteena mainittiin myös sosiaali- ja terveystyöyhteistyön yhdistyminen käytännössä.

...et nähdään eri tavalla...me nähdään, et se ongelma olis enemmän siellä psykiatrisella puolella ja he näkee, et se ongelma on päihdepuolella ja yleensä jos sulla on akuutti päihdeongelma niin et sä pysty käsitteleen asioita, se on ihan ok...sit siel on aina kiirettä...eikä oo aika antaa sitä tukea...ja sit se jää meille, eikä pitäs jäädä.

...täytyy toivoo, et se SoTe (sosiaali- ja terveystyöyhteistyön) tois sen yhteistyön mukanaan...aktiivisempaa toimintaa kaiken kaikkiaan...et vois pienimmissäki asioissa esittää kysymyksiä...et sen pienen kysymyksen kanssa kun olet yksin niin se voi olla esteenä jonkin isomman asian hoitamiselle.

...jos se SoTe konkretisoituu tänne kentälle...niin hyvä on.

Ohjaajan työssä kehittämishaasteena yksi haastateltava koki ohjatun toiminnan järjestämisen lisäämisen.

...liikunnallista puolta ja tukihenkilötoimintaa...ohjattua ja räätälöityä...ohjattuja ryhmiä.

Yksi haastateltava mainitsi, että heidän uudessa työyhteisössään toimintaperiaatteiden luominen on vielä alussa ja kehittämistarpeita riittää uudelleenlaisessa työssä ja uudelleenlaisen asiakasryhmän kanssa.

...ne on noita kehittämistarpeita kun tulee täysin uusia ihmisiä...puhutaan nyt meidän ohjaajistaki, et ihan uudelleenlaisen työn ja asiakasryhmän kanssa tekemisissä, et siinä mä luulen, et meil on se isompi rasti tuo kehittämisspuoli.

...meidän täytyy luoda toimintaperiaatteita... erityisesti yhdessä ensimmäiseksi.

Toinen heistä mainitsi, että uuden toimipisteen turvallisuudessa on vielä kehittämistä.

...uus toimipaikka, et me saadaan se turvalliseksi...ihan konkreettinen tarve tällä hetkellä...

Kolmas heistä mainitsi, että tarvetta nuorten asioihin perehtyneelle sosiaalityöntekijälle olisi riittävästi yhden uuden sosiaalityöntekijän pakkaamiseksi.

...mitkä voisi olla niinku niitä työntekijöitä, joiden pitäis olla niinku nuorten palveluissa yhdessä, et kyllähän esimerkiksi sosiaalityöntekijä olis semmonen, jonka olis hyvä olla nuorille oma.

Neljäs haastatelluista koki, että asumisen muotojen kehittämisessä ja laajentamisessa paikkakunnan sisällä olisi myös tarvetta.

...erilaisia asumisen muotoja voitais lisätä tänne...olis tarvetta kaikentlaisille välimuodoille....asumista pitäisi määritellä.

Yksi haastatelluista mainitsi, että heidän työyhteisönsä on ollut aina valmis järjestämään kaikenlaista tarkoituksenmukaista toimintaa asiakkaiden tarpeisiin ja he ovat työyhteisönä olleet aina valmiita yhteistyöhön muiden tahojen kanssa ja jollain tavalla tätä asennetta olisi hyvä pyrkiä lisäämään koko kaupungissa.

...ollaan aina mun mielestä todella joustavia sen suhteen, että jos jostain kysytään, niin kyllä meillä ollaan aika valmiita niinku jotenki järjestämään, että jos tulee ilmi tarpeita, niin jotenkin niihin vastamaan.

Haastatteluissa oli useita mainintoja siitä, kuinka yhteiskunnan muutokset näkyvät ja vaikuttavat myös sosionomin arjen työssä. Sosionomit pitivät erittäin tärkeänä sitä, että heillä on vähintäänkin omaan työalaansa kuuluva ajankohtainen tieto yhteiskunnan tilanteesta tapahtuvista muutoksista.

...kyllä tällaisessa työssä täytyy olla itse tosi aktiivinen ja itseohjautuva. itse pidän työstäni tosi paljon, että kun tekee tätä innolla välillä ei huomaakaan, kuinka paljon jäis tekemättä...ja vastuunottoa vaativaa työtä.

Harval on aikaa...että myöskin sitä itsensä kehittämistä ja sitä tiedon hankkimista, koska sitähan me tarvitaan asiakastyössä, sitä tietoo, et sillekin pitäis olla aikaa, koska paljon tulee uusia hyviä

ideoita, uusia projekteja, et miten lait muuttuu ja se, et miten oikeesti pysyis ajan hermolla.

Sosionomit kertoivat, että heidän työtään koskeva keskustelu sosiaalityön sisäpuolelta on ollut myönteistä, eikä ulkopuoleltakaan ole kohdistunut heitä kohtaan yhtä paljon kritiikkiä kuin esimerkiksi sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Tähän tosin vaikuttaa se, että sosionomit ovat vielä varsin uusi ammattikunta. Yksi sosionomeista kuitenkin toivoi, että jos sosionomin työtä määriteltäisiin sosiaalityön ulkopuolelta, tapahtuisi se asiakkaiden tarpeista lähtien.

...työtä nimenomaan siis määritellään sisäpuolelta ja mun mielestä äärimmäisen positiivisella tavalla. Mä jotenkin toivon, että ensisijainen, joka sitä ulkopuolelta määritteli, olisi taas se asiakkaiden tarve...

...et jos sosiaalityöstä käsin määritellään, niin kyllähän meihin kohdistuu aika paljon vaatimuksia ja odotuksia...

...kun mä aloitin...alussa ulkopuolelta oli hyvinkin paljon olettamuksia tai epäselvyyksiä, mikä oli mun työnkuva...sisäpuolelta annettu toimenkuva oli erilainen...et enemmän sisäpuolelta odotettiin palveluohjausta ja ulkopuolelta melkeinpä siivousta...kyllä mun asiakkaat ovat jo kuntoutumisensa siinä vaiheessa, et niiden täytyy ite hoitaa, sehän on sitä paitsi kuntoutusta...sit jos sellasta tarvetta on, niin hoitopaikka on muualla...

Yksi haastatelluista mainitsi, että perheillä on kovin erilaisia avuntarpeita ja ongelmat siirtyvät osittain myös sukupolvelta toiselle. Työ ei välttämättä määritä asiakkaiden elämää ja minuutta samalla tavoin kuin aiempien sukupolvien.

Et ne, ketkä on nuorena ollu vaikeessa tilanteessa tai heiän lapsuudenkoti on ollu rikkonainen ja eikä oo saatu tukea ja et se niinku nuorest saakka lähteny etenemää väärää suntaa...se kehitys.

...nuoret vanhenee ja ne ketkä ei koskaan oikeen oo kiinnittyny mihinkää...on ne sitte yksinäisiä tai perheellisiä, niin kyllä ne samantaiset ongelmat on siellä arjessa olemassa et miten ne näkyy ja jatkuu...

...nykyaikana jotenki herkemmin ja enemmän niitä semmosia perheitä, jotka tarvii aika paljonki erilaista tukea...

...jos miettii päihdeihmistä, joka on asunu sellasessa ympäristössä jo lapsuudessa...ei se ehkä osaa asioida Kelassa...tai maahanmuuttajat...et mun tarttee tehdä sille muistilappu, et asumistuki haetaan Kelasta, ku se sekottaa jo nääki, et mistä haetaan mitäki...nääh pitäis sit saada töihin...ei mitenkään realistista.

..onhan sitä siirrytty laitokseen asumaan kun ei yksinkertaisesti pärjää, se on ollu pakko tehdä.

Asenteet itsestä huolehtimiseen, omien asioiden hoitamiseen sekä asumisen järjestämiseen ovat myös höllentyneet. Ajatus siitä, että sosiaalitoimessa maksetaan esimerkiksi asiakkaan vuokrat, on selvästi yleistynyt.

...sit on tietysti aika paljon niitä...miehiä, jotka ei niinku hakeudu mihinkää terveystalteen piiriin...vaik olis oikeus...kun olla vanhoja, et se toimintakyky olis jossain määrin hyvä.

Myös vanhemmat ovat ulkoistaneet huolenpitoa enemmän yhteiskuntaan päin ja vastuunottamisen heikentyminen näkyy lasten ja nuorten pahoinvointina ja oireiluna esimerkiksi kouluissa, nuorisotoimessa ja päivähoitossa sekä myös sosiaalitoimessa.

...jotenki se vanhempien vastuun ja huolenpidon ulkoistaminen kautta linjan näkyy että...mikä on päivähoiton tehtävä ja koulun tehtävä...et opetellaanks koulussa vasta käytöstapoja...vastuuta halutaan jakaa kodin ulkopuolelle.

...nääh uusioperheet, että kaks vanhempaa omien lastensa kanssa menee yhteen ja sit jos siin perhees on teini, niin sitä ruvetaan niinku ulkoistamaan siit perheestä...

Sosionomit mainitsivat myös, että yhteiskunnan muutokset vaikuttavat myös koko sosiaalityön määrittelyyn ulkopuolelta ja erilaisin vaikuttimin. Viime aikoina ajankohtaista keskustelua on käyty sosiaalityön sisäpuolelta asiakkaiden osallistamisen tärkeydestä, mutta yhteiskunnassa on paljon käyty keskustelua myös siitä, että työttömyysturvaa tulisi muuttaa vastikkeellisemmaksi.

Haastatteluhetkellä mainittiin tuolloin ajankohtaisia yhteiskunnallisen tilanteen muutoksia, kuten esimerkiksi Te – toimiston toimintaa koskevien lakien muuttuminen ja nuorisotakuu, jonka yksi haastateltu koki ainakin teoreettisesti isoksi

muutokseksi. Sen toteutuminen riippuu paljolti myös nuoren itsensä aktiivisuudesta. Haastattelujen aikoihin myös nuorten sanssikortin käyttö oli laajentunut koskemaan ammattikoulutettujen nuorten lisäksi myös kouluttamattomia nuoria, työmarkkinatuki oli noussut ja nuorisolain etsivää nuorisotyötä koskeva laki oli muuttunut. Konkreettisesti nämä muutokset merkitsivät sosionomin työn arjessa esimerkiksi työn painopisteiden muutoksia sekä asiakkaiden ohjautumista toiselle työntekijälle. Usein myös muutokset, jotka koskevat yhteistyökumppaneita, tuovat muutoksia siihen, kuinka yhteistyö käytännössä tapahtuu.

Tarkoituksena seuraavissa alaluvuissa on verrata ensin sosiaaliohjauksesta aiemmin kirjoitettua tietoa opinnäytetyön tuloksena syntyneisiin sosiaaliohjauksen elementteihin. Toiseksi tarkoituksena on verrata opinnäytetyön tutkimuksen tuloksena syntyneitä sosiaaliohjauksen elementtejä sosiaalityön teoriaan.

### 7.1 Sosiaaliohjauksen asiakastyön elementit

Yhteistä sosiaaliohjauksen sisältöä kuvaavalle teorialle ja tutkimuksen tuloksena syntyneille sosiaaliohjauksen elementeille on se, että ne sisällöllisesti vastaavat toisiaan kaikkien niiden ilmauksien, käsitteiden ja ulottuvuuksien osalta, joita opinnäytetyöni aineistossa esiintyi. Sosiaaliohjausta kuvaava ja aiemmin kirjoitettu teoria on kuitenkin hajanainen kokonaisuus tietoa, jota on kerätty monesta eri lähteestä. Tässä opinnäytteessä tutkimuksen tulokset esitetään tietoa yhdistävinä käsitteinä. Sosiaaliohjauksen elementtien sisällöt liittyvät erilaisin ulottuvuuksin myös toisiinsa ja sen vuoksi voidaan sanoa elementtien myös olevan dialogisessa suhteessa toisiinsa.

Sosiaaliohjauksessa ammatillisuus edellyttää eettisiin lähtökohtiin ja eriarvoistumiseen perehtymistä. Tavoitteellisen muutostyön ja ammatillisen vuorovaikutuksen elementeissä puhutaan samasta asiasta siten, että on tärkeää huomioida asiakkaiden tasa- arvoinen kohtelu, mutta asiakkaiden välisiä erojakaan ei saa sosiaalityössä unohtaa. Erot asettavat omat ehtonsa sosiaaliohjauksen toteutumiselle ja sensitiivinen työote on siksi tärkeä. Sosiaaliohjaukseen kuuluu myös palveluohjaus ja se on luokiteltu ammatillisen vuorovaikutuksen elementtiin kuuluvaksi ulottuvuudeksi. Palveluohjaukseen kuuluu luottamuksellinen asiakassuhde, asiakaslähtöisyys ja yksilökohtaisuus, asiakkaan kuuleminen ja kiireetön kohtaaminen, asiakkaan ympäristöön vaikuttaminen sekä asiakkaan tilanteen seuraaminen yhdessä hänen kanssaan.

Eettisesti kestävä toiminta on yksi sosiaalityön arvo, joka on sisällytettyä sekä sosiaaliohjauksen teoriaan, että tutkimuksen tuloksena syntyneisiin elementteihin. Sosiaaliohjauksessa siltana toimiminen asiakkaan ja yhteistyökumppanin välissä sisältyy järjestelmäkeskeisen työn, ammatillisen vuorovaikutuksen ja ammatillisen vaikuttamistyön elementteihin. Asiakkaan tai perheen yksilöllisestä tilanteesta käsin toimiminen ja asiakkaan vuorovaikutteinen kohtaaminen käytännön toiminnassa sisältyy ammatillisen vuorovaikutuksen ja tavoitteellisen muutostyön elementteihin. Sosiaaliohjauksessa asiakkaan elämysmaailman huomioiminen kohtauksessa tarkoittaa samaa kuin tavoitteellisen muutostyön, henkisen tukemisen ja ammatillisen vuorovaikutuksen elementeissä maininta siitä, että asiakkaiden maailma koostuu monista erilaisista todellisuuksista ja siksi yksilöllisyyden huomioiminen ja asiakkaan kuuleminen muodostuvat tärkeiksi ulottuvuuksiksi asiakassuhteessa. Ohjauksen lähtökohtana oleva asiakkaan asiantuntijuus omasta tilanteestaan liittyy myös asiakkaan kuulemiseen ja sitä kautta myös kaikkiin kolmeen edellä mainittuun elementtiin.

Sosiaaliohjaajan apu painottuu sosiaaliohjauksessa huolenpitoon, ennalta ehkäisevään ohjaukseen, neuvontaan ja kuntouttamiseen. Elementeissä vastaava käsite on huolta pitävä auttaminen, joka sisältyy henkisen tukemisen elementtiin. Sosiaaliohjaus paikantuu lähityöksi asiakkaan arkeen ja tämä sisältyy myös tutkimuksen tuloksina muodostuneisiin elementteihin. Sosiaaliohjauksen katsotaan sisältävän käytännönläheistä muutostyötä usein marginaalissa elävien ihmisten tilanteissa ja elementeissä tämä vastaa tavoitteellista muutostyötä. Sosiaaliohjauksessa voi olla läsnä myös vallan näkökulma ainakin silloin kun sosiaaliohjaaja tekee päätöksiä esimerkiksi toimeentulotuesta. Sitä ei kuitenkaan erikseen ole otettu esille opinnäytetyöni haastattelukysymyksissä, eikä siitä ollut mainintoja aineistossakaan. Valtaa kuitenkin käytetään asiakassuhteessa sen molempien osapuolien toimesta. Valta on kuitenkin täysin toissijaista auttamistyössä verrattuna esimerkiksi huolenpidolliseen työhön. Sosiaaliohjaus on osittain myös huollollista, eli siinä esiintyy myös korjaavaa sosiaalityötä.

Sosionomin koulutuksessa saadun ammattitaidon (tieto, taito, etiikka) soveltaminen yhteen käytännön työssä tarvittaviin teorioihin ja menetelmiin esiintyy suunnitelmallisuuden elementissä mainintana menetelmäosaamisen so-

veltamisesta omaan työtehtävään. Menetelmäosaaminen kulminoituu menetelmien käyttämiseen työvälleinä asiakastyössä tarkoituksenmukaisin osin ja yksilöllisesti, jotta asiakas saataisiin esimerkiksi itse pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia. Työn kehittämisen ja vaikuttamisen valmiudet liitetään sosiaaliohjauksessa asiantuntijuuteen, mutta elementeissä ne esiintyvät työhön kuuluvina ulottuvuuksina ammatillisen vaikuttamisen elementissä, johon kuuluu myös asiakkaan asianajo.

Sosiaaliohjauksen asiakkaat ovat myös kevyemmissä prosesseissa kuin intensiivisen sosiaalityön, jolloin heitä kohdataan, kannatellaan ja selvitellään heidän ongelmallisiksi kokemiaan tilanteita. Edellä mainittujen lisäksi huollollinen työ, sosiaaliturvan ja palvelujärjestelmän sekä etuuksien ehtojen tunteminen kuuluvat yhtenä osana sekä sosiaaliohjaukseen, että sosiaaliohjauksen henkisen tukemisen, ammatillisen vuorovaikutuksen ja suunnitelmallisuuden elementteihin.

Sosiaaliohjaajan asettuminen asiakkaan palvelukseen, asiakkaan suostuminen jossakin määrin aktiiviseksi ja autettavaksi, hänen sopeutumisensa prosessin mukanaan tuomiin muutoksiin ovat osa sosiaaliohjausta ja nämä ulottuvuudet sisältyvät myös sosiaaliohjauksen palvelutyön käsitteeseen ammatillisen vuorovaikutuksen elementissä, mutta myös suunnitelmallisuuden elementissä. Siihen kuuluvat myös ohjaajan paneutuminen asiakkaan asiaan, läsnä oleminen, tutustuminen, syventyminen asiakkaan arkeen, yksilölliseen elämäntilanteeseen ja kokemusmaailmaan sekä kulttuuriin. Asiakassuhteen ainutkertaisuuden voisi sisällyttää kahden edellä mainitun elementin lisäksi myös ammatillisen vaikuttamisen elementtiin. Sosiaaliohjaajan toimiminen lakien ja asetusten, instituutioiden arvojen, normien ja oman toimialan rajoissa sekä yhteistyötä tehden sisältyvät sekä sosiaaliohjauksesta aiemmin kirjoitettuun tietoon, että järjestelmäkeskeisen sosiaaliohjauksen elementtiin. Pyrkimys asiakkaan osallisuuden lisäämiseen palveluista, yhteisöistä, itseään koskevasta keskustelusta sekä työstä tai siihen rinnastettavasta toiminnasta on olennainen osa sosiaaliohjausta ja kytkeytyy asiakkaan osallisuuden ja valtaistumisen edistämisen elementtiin. Tämä elementti voisi toimia jopa kaikkien sosiaaliohjauksen elementtien kokoavana

yläkäsittteenä, sillä se kuvaa hyvin koko sosiaalialan ajankohtaista tavoitetta asiakkaiden osallisuuden lisäämisestä.

Sosiaaliohjauksen elementit eivät muodostuneet tarkkarajaisiksi ja sen vuoksi ne kuvaavatkin mielestäni myös hyvin sosiaalialan monimutkaista ja ristiriitaista olemusta. Käsitteiden, kuten esimerkiksi sosiaaliohjauksen määrittely lyhyesti, on myös haasteellista ilman, että jotain jätettäisiin helposti sanomatta. Sosiaaliohjaus mielletään teoriassa uutta käytäntöä sosiaalialalle luovaksi työksi. Konkreettisesti sosiaaliohjausta on osattu hyödyntää uusina käytäntöinä pääkaupunkiseudulla ja muutamassa kaupungissa. Sosiaalityössä tehtävien- ja vastuunjako asiakasprosessissa ei ole kunnolla monilla paikkakunnilla vielä alkanutkaan.

## 7.2 Yhdistävät asiakassuhteen elementit

Sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta yhdistää järjestelmäkeskeinen perinne, mutta myös hallinnollinen perinne, yhteisöllisen muutostyön ja henkilökohtaisen vuorovaikutuksen perinne. Sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa painottuu juridis-hallinnollinen perinne ja sosiaaliohjaajien koulutuksessa painottuu asiakkaan kohtaaminen, elämysmaailma sekä vuorovaikutustaidot konkreettisessa toiminnassa. Yhteiskunnallisen osaamisen merkitys näkyy molemmissa koulutuksissa ja molemmissa työtehtävissä. Sosiaalityön peruselementtienkin osalta löytyy yhtäläisyyksiä. Materiaalinen elementti toteutuu asiakastyössä asiakasryhmittäin tai aluejakoon perustuen. Ei – materiaalinen, eli psykososiaalinen elementti toteutuu molemmissa tehtävissä toimien muutokseen pyrkivästi suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti pyrkien lisäämään asiakkaiden osallisuutta ja kohtaamalla heitä tasavertaisesti.

Yleisellä tasolla voidaan todeta, että sosiaaliohjauksesta löytyy samoja asiakassuhteen elementtejä kuin sosiaalityöstä, mutta jaottelu voidaan tehdä eri tavoin, kuten tässä opinnäytteessä. Sosiaaliohjauksen elementeiksi aineistolähtöisen analyysin kautta muodostuivat suunnitelmallisuus, henkinen tukeminen, osalli-

suuden ja valtaistumisen edistäminen, ammatillinen vuorovaikutus, ammatillinen vaikuttaminen ja järjestelmäkeskeinen työ.

Sosiaaliohjauksen elementeistä on löydettävissä yhteneväisyyksiä sosiaalityön asiakassuhteen keskeisiin elementteihin. Sosiaalityössä psykososiaalisen työn elementti vastaa sosiaaliohjauksen suunnitelmallisuuden elementtiä, jossa molemmissa pyritään tavoitteelliseen muutostyöhön pyrkimällä muuttamaan asiakkaan toimintatapoja. Sosiaalityössä puhutaan psyykkisestä selviytymisestä ja sosiaaliohjauksessa henkisestä tukemisesta tarkoittaen suunnilleen samaa asiaa, eli kyse ei ole kummassakaan työtehtävässä varsinaisesta terapiatyöstä, koska asiakkaan arkea ei unohdeta vaan sen kanssa nimenomaan työskennellään. Liitin sosiaaliohjauksen suunnitelmallisuuden elementtiin kuuluvaksi suunnitelmallisuuden ohella myös menetelmäosaamisen, toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioimisen, tavoitteiden asettelun, kuuntelemisen ja kuulemisen, kirjaamisen sekä vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien etsimisen.

Psykososiaaliseen työhön liitetään sosiaalityössä tuen ja kontrollin yhteensovittaminen. Toisaalta asiakastyön liittämisen- ja kontrollisuhte on myös itsenäinen elementti sosiaalityössä. Tämä perustuu ajatukseen asiakkaan omasta vastuusta ja itseohjautuvuudesta. Sosiaalityössä ongelmallisena kontrolloimisena nähdään esimerkiksi asiakkaaseen kohdistuvat aktivoivat toimenpiteet, jotka mahdollistuvat kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain myötä. Se velvoittaa asiakkaan toimenpiteeseen työkokeilun tai kuntouttavan työtoiminnan muodossa ja toisinaan jopa työmarkkinatuen tai toimeentulotuen vähentämisen uhalla. Liittämisen- ja kontrollisuhteen taustalla on sosiaalityössä myös myönteinen pyrkimys asiakkaan osallisuuden lisäämisen ja tukemisen muodossa.

Sosiaaliohjauksen elementteihin kuuluu olennaisesti asiakkaan henkinen tukeminen. Se sisältää myös kontrolloimisen ja huolta pitävän auttamisen käsitteet. Tukeminen ja huolta pitävä auttaminen ovat sosiaaliohjauksessa tavallaan kontrollin toinen puoli ja molemmilla on sama tavoite esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteen mahdollisessa paranemisessa ja kuntoutumisen tukemisessa. Sosiaaliohjauksessa tukeminen on asiakkaan kanssa eri tavoin käytävää vastavuoroista keskustelua, jossa läsnä ovat toivon näkökulma ja vahvuuksien löytämi-

nen aivan kuten sosiaalityössäkin. Kontrollia tai valtaa ei sosiaaliohjauksessa ole samassa mittakaavassa kuin sosiaalityössä ainakaan haastateltavien osalta, jotka eivät tehneet viranomaispäätöksiä. Kontrollia kuitenkin esiintyi esimerkiksi poissaolojen tai toteutumattomien asiakaskäyntien kirjaamisena myös sosiaaliohjauksessa.

Sosiaalityön kumppanuussuhde vastaa sosiaaliohjauksen henkisen tukemisen elementtiä. Siinä asiakasta lähestytään marginaalisuudesta käsin ja suhde voi parhaimmillaan tuoda arvokasta lisätietoa, toista tietoa, virallisemmän tiedon oheen ja täydennykseksi sekä lisäämään sosiaalityöntekijän ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Kumppanuussuhteeseen kuuluu lisäksi asiakkaan osallistaminen, joka sosiaaliohjauksen elementeissä sisältyy osallisuuden ja valtaistumisen edistämisen elementtiin. Asiakkaiden välisten erojen huomioiminen sisältyy myös kumppanuussuhteeseen, mutta sosiaaliohjauksessa sen mielletään kuuluvan osaksi palveluohjausta ja yksilöllistä kohtaamista. Sosiaaliohjauksessa asiakkaan äänen kuuleminen on sisällytetty ammatillisen vaikuttamisen elementtiin ja esimerkiksi keskusteluun palvelutarpeista.

Osallisuuden ja valtaistumisen edistäminen sosiaaliohjauksessa sisältää erilaisia ulottuvuuksia kuin sosiaalityössä. Siihen kuuluvat osallisuuden ja valtaistumisen käsitteet. Asiakkaan osallisuutta pyritään edistämään yhteiskunnan kaikilla tasoilla. Tämä tarkoittaa asiakkaan osallisuutta itseään koskevista asioista, yhteisöstä ja yhteiskunnasta. Sosiaaliohjauksessa pyrkimys on, että asiakas aktivoituisi omassa elämässään ja käyttäisi mahdollisesti omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan omassa arjessaan selviytymisessä. Sosiaaliohjauksessa asiakkaan osallisuuden lisäämisen pyrkimykset mahdollistuvat esimerkiksi erilaisten ryhmätoimintojen tai kaupungin muihin toimintoihin ohjaamisen kautta, tärkeintä on erilaisten osallisuuden mahdollisuuksien esille tuominen asiakastyössä.

Sosiaalityössä kohtaamisesta puhutaan itsenäisenä elementtinä ja se tarkoittaa asiakkaan yhteiskunnallisen ja sosiaalisen toimintakyvyn selvittelyä. Samoista asioista periaatteessa puhutaan, mutta sosiaaliohjauksessa käsitteenä toimii palveluohjaus, jossa selvitetään palvelun tarvetta ja suunnitellaan palvelua. Sosiaalityössä puhutaan diskursseista, erilaisista tavoista puhua ja ajatella asi-

oista. Sosiaaliohjauksessa käsitteenä toimivat vuorovaikutustaidot asiakkaan kohtaamisessa. Kielen merkitys on kuitenkin molemmissa työtehtävissä olennainen, jotta asiakkaan kohtaaminen tapahtuisi. Olennaiseksi elementiksi asiakkaan kohtaamisessa muodostuu myös hänen kuulemisensa, jotta johtopäätösten tekeminen asiakkaan tilanteesta ylipäätään on mahdollista. Organisaatiokulttuurin merkitys ja ammatilliset käytännöt yhdistävät myös molempia työtehtäviä, joihin kahden täysin tasa-arvoisen ihmisen kohtaamista on vaikea sovittaa sen kaikissa ulottuvuuksissa. Molempien työtehtävien kautta asiakkaan ideaali on kuitenkin nähtävissä aktiivisena toimijana omassa elämässään. Liitin sosiaaliohjauksen ammatillisen vuorovaikutuksen elementtiin kuuluviksi asiakastyön ja palveluohjauksen lisäksi myös palvelutyön, oman toiminnan reflektoinnin, yhteistyön ja jalkautuvan työmuodon.

Sosiaaliohjaukseen kuuluu ammatillinen vaikuttamistyö yhtenä elementtinä. Se sisältää vaikuttamisen asenteisiin, kehittämishaasteisiin vastaamisen, raportoinnin, puuttumisen palvelujen saamisen esteisiin sekä jatkuvan keskustelun asiakkaiden palvelutarpeista. Vaikuttamistyössä on myös kolme tasoa, yksilö, yhteisö ja yhteiskuntataso. Tällä on tavoitteena asiakkaan subjektiivisuuden ja toimijuuden lisääminen ja pyrkimys ohjata asiakasta itse huomaamaan erilaisia ratkaisuja ja mahdollisuuksia omassa elämässään. Palveluohjauksen kautta voidaan vaikuttaa asiakkaan ympäristöön ja asenneilmastoon ja sosionomin tehtävänä on oman toimintansa rajoissa asiakkaan asioimisen ja palvelun saamisen esteiden purkaminen. Sosiaalityössä samasta asiasta puhutaan eri käsitteen alla, rakenteellisena sosiaalityönä.

Järjestelmäkeskeinen työ sosiaaliohjauksessa vastaa osittain sosiaalityön byrokratiatyötä. Sosiaalityössä se liittyy kuitenkin myös päätöksentekoprosessiin asiakastyössä, mutta haastateltujen sosionomien työssä päätöksenteko ei kuulu työtehtäviin. Sosiaaliohjauksessa järjestelmäkeskeisyys ja byrokratia liittyvät ennemminkin niihin raameihin, joiden rajoissa työtä tehdään. Työtä rajaavat esimerkiksi lait, asetukset, organisaatorakenne, esimies, tiimi ja yhteistyökumppanit. Siihen vaikuttavat myös työyhteisön arvot ja toimintaperiaatteet, työn rajaaminen alue-, asiakasryhmä- tai ikäjaolla sekä tilastojen seuranta, jotka ovat yhteisiä myös sosiaalityöntekijöille. Sosiaalityöntekijän työ on viranomais-

työtä, johon sisältyy esimerkiksi aluevastuu ja päätöksenteko, mutta sosiaaliohjaajan työtä rajataan enemmän organisaatiosta ja asiakasprosessista käsin.

Sosiaalityön teoria ja tämän opinnäytetyön tutkimustuloksena syntyneet sosiaaliohjauksen elementit eroavat toisistaan lähinnä niihin sisältyvien käsitteiden osalta, mutta myös käsitteiden painotusten osalta. Opinnäytetyön tutkimustuloksia voidaan hyödyntää sosiaaliohjauksen osalta sosiaalityön tehtävärakenteita uudistettaessa ja erilaisissa organisaatioissa, joissa sosionomit työskentelevät. Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisi tutkia samantyyppisissä organisaatioissa eri tavoin toteutetun sosiaaliohjauksen asiakasprosessin vaikuttavuutta.

## 8 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyötä tulisi ohjata eettinen sitoutuneisuus, joka tarkoittaa tutkijan ymmärrystä siitä, että eettisyys kiertyy muodollisesti tutkimuksen luotettavuus – ja arviointikriteereihin. Tutkimus tulisi siis toteuttaa niin, että se on raporttia myöten eettisesti kestäväällä pohjalla. Pelkästään tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys. Jokaisen tieteenalan arvolähtökohdat, ihmiskäsitys ja toiminnan tavoitteet ohjaavat tutkimuskohteen määräytymistä. Oman opinnäytteeni aiheen lopulliseen valintaan vaikutti eniten se ajatus, että sosionomien oma käsitys omasta työstään tulisi kuulluksi tämän työn kautta. Opinnäytteeni aihe on tärkeä liittyen sosiaalialalla käytävään keskusteluun tehtävärakenteista. Se on tärkeä aihe myös sosionomien itsenäisen ammatti-identiteetin kehittymisen kannalta, mutta myös siksi, että sillä on mahdollisuus luoda oman ammattiryhmän keskustelukulttuuria ja käsitteitä työelämän yhteisiin käytäntöihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127–130; Vilka 2005, 103.)

Laadullinen opinnäytetyöni ei pyri tekemään minkäänlaisia tilastollisia yleistyksiä tutkimuksen tuloksista vaan kuvaamaan ja ymmärtämään ilmiötä ja antamaan sille teoreettisesti mielekkään tulkinnan. Tässä mielessä on ollut erityisen tärkeää valita huolella ne henkilöt, joilta tietoa kerätään. Merkityksellistä on, että tutkittavat tietävät kyseisestä ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on siitä kokemusta ja he ovat myös muodollisesti päteviä, jotta keskustelemme samoilla käsitteillä ja ymmärryksellä. Tämän seikan huomioimalla parannan myös tutkimustulosteni luotettavuutta. Valitsin informanttini tutkimukseeni myös osittain henkilökohtaisilla perusteilla. Heidän työtehtävänsä kiinnostivat minua joko heidän edustamansa työalan vuoksi tai sitten alue, jolla he fyysisesti työskentelivät, oli mielenkiintoinen. Olin ollut kaikkien heidän kanssaan tekemisissä myös aiemmin, joten tietty tuttuus teki haastattelutilanteista tämän vuoksi vaivattomia. Edellä mainituilla kriteereillä olen siis tietoisesti valinnut tiedonantajat tähän työhön ja siten otan myös kantaa asiaan. Lukijalle jää päätettäväksi arvioida argumentointini luotettavuus ja tieteellisyys. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.)

Ensin ajattelin, etten hae tutkimuslupaa lainkaan, koska työntekijöiden ajankäytöstä on saatavilla tietoa esimerkiksi julkisista kuntaliiton rekistereistä ja tilastoista. Tämän ajatuksen myötä ajattelin kerätä sosionomeilta päiväohjelmamerkintöjä, jolla en tarkoittanut kalenterimerkintöjä vaan heidän omaa selostustaan arkisesta työstään. Tarkoitukseni oli pyytää heitä kertomaan yhden viikon ajalta, mitä he ovat tehneet, miten ja kuinka kauan se vei aikaa. En ollut kiinnostunut työntekijöiden sisäisistä tuntemuksista, asiakaskertomuksista, asiakkaiden nimistä tai asiakassuunnitelmista vaan ainoastaan yleisellä tasolla sosiaali- tai palveluohjaajan työn sisällöstä. Keskusteltuani esimieheni kanssa, päädyin kuitenkin hakemaan tutkimuslupaa. Myönnetty tutkimuslupa mahdollisti myös tutkittavien haastattelut.

Päiväohjelmamerkinnät tutkimusaineiston keräämisen metodina herättivät sen verran hämmennystä, että päädyin tekemään selkeitä kysymyksiä. Tämän myötä jouduin muuttamaan tutkimusmenetelmää puolistrukturoiduksi teema-haastatteluksi. Ammatillisesti päteviä työntekijöitä haastatteleamalla voin tässä työssä kertoa yleisesti sosionomin työstä huolimatta siitä, millä nimikkeellä henkilö työtään tekee. Kuvatessani sosionomin työtä yleisellä tasolla, ei merkitystä ole silläkään, minkä työalan sisällä hän työskentelee. Olen toki käyttänyt työnsäni esimerkkejä eri työaloilta kuvaamaan kulloinkin kyseessä olevaa asiaa. Tutkittavien työsuhteen laadulla, eli sillä, olivatko he sijaisia vai eivät, ei mielestäni ollut tämän opinnäytetyön kannalta merkitystä. Olen muokannut tutkimustani sen eri vaiheissa useaan kertaan. Kaikki työhöni liittyvä keskustelu on vienyt sitä aina askeleen eteenpäin vaikka kaikkia asianosaisia en ehkä silti ole kyennyt miellyttämään työhöni liittyvillä ratkaisuilla. Tarkoitus ei kuitenkaan ole arvostella tai loukata ketään tekemäni työn kautta. Opinnäytteen tarkoitus on toimia ainoastaan keskustelua herättävästi.

Tieteelliseltä tutkimukselta vaaditaan objektiivisuutta, joka kykenee erottamaan tutkijan tutkittavasta kohteesta. Tämän vuoksi en esimerkiksi itse voinut olla tuottamassa aineistoa tutkimukseeni. Tutkijana omat olettamukseni tai toimeni tutkimuksen aikana eivät ole saaneet vaikuttaa tutkittavan kohteen ominaisuuksiin tai tutkimuksen tuloksiin. Toisaalta täydellisen objektiivisuuden perinteiseen merkitykseen ei silti ole edes mahdollista päästä laadullisen tutkimuksen kautta.

Tältä pohjalta laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä objektiivisuus ei ole olennainen. Ihmistieteellisen tutkimustavan luotettavuuden kriteerit perustuvat tutkimusprosessin kuvaukseen, perusteluihin ja analyysiin. Myös siihen, miten esitetyt tulokset ja johtopäätökset istuvat kuvaukseen, on kiinnitettävä huomiota. Tutkijan on silti tunnustettava asemansa tutkimuksessa perustelemalla tekemiään valintoja sekä tuoda julki niihin johtaneita taustoja. Hänen tulee myös paljastaa suhteensa tutkittavaan ilmiöön. Tutkijan tulee myös jo aiheen valinnan perustelussa tuoda esille esioletuksensa tutkittavaksi kohteeksi valitsemastaan aiheesta ja ymmärryksensä muuttumisesta tutkimuksenteon yhteydessä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa eniten siis se, kuinka uskottava tutkimustyön kokonaisuus on. (Aaltio & Puusa 2011, 153–166; Puusa & Kuittinen 2011, 167–178.)

Tarkkaa käsitteiden ja mittaamisen logiikkaa ei aina ole mahdollista soveltaa laadullisessa tutkimuksessa. Käsitteiden osalta tutkijan on otettava huomioon vaihtoehtoiset käsitteet ja teoriat, jotka kuvaavat ilmiötä parhaiten. Tutkijan tulisi myös kiinnittää huomiota asioiden ilmaisemisen herkkyyteen, jottei hänen tekemistään tulkinnoista tule liian normittuneita. Ydinilmiöitä tulisi myös käsitellä huomioimalla asiayhteyden ominaispiirteet. Tutkimusmenetelmä ei itsessään kerro tutkimuksen luotettavuudesta tai epäluotettavuudesta sinänsä vaan sen täytyy soveltua tutkittavaan ilmiöön. Laadulliselle tutkimukselle on myös luonteenomaista, että toinen tutkija olisi päässyt erilaiseen lopputulokseen, eritoten valitsemalla tutkimukselleen toisen teorian tai näkökulman. Tutkijan tulisi pystyä perustelemaan myös teoriavalintansa. (Puusa & Kuittinen 2011, 167–178; Vilka 2005, 159–160.)

Tutkijan käytettävissä oleva aineisto on sekä tutkittavan, että tutkijan valikoinnin tulosta. Tutkija ei esimerkiksi tiedä, mitkä asiat informantilta on jäänyt kertomatta, eikä väärinymmärryksiltä voida aina välttyä. Yleisin tapa tulosten laadun varmistamiseen on metodin käyttämisen mahdollisimman tarkka kuvaaminen. (Puusa & Kuittinen 2011, 167–178; Vilka 2005, 160.)

Tutkijan tulkinta ja ymmärtäminen liittyvät yhteen vaikka tutkimuksessa niillä on eri merkitys. Tutkijan tulkitessa hän kirjoittaa empiirisen ihmistutkimuksen tuot-

tamista merkityssuhteista. Tämän jälkeen tutkijan olisi päästävä pohdinnan kautta tulkintansa tuomiin johtopäätöksiin, eli ymmärrykseen tutkittavasta asiasta. Tutkijan olisi pyrittävä ymmärtämään toisen, eli tutkittavan elämismailmaa ja teoria vain selittää tätä. Tutkittavan elämismailma on aina ymmärtämiskokonaisuus, joten tutkittavaa ei tule käsitellä merkitysyhteyksistään irrallisina palasina vaan suhteessa eri tasojen kokonaisuuksiin. Tutkijalla ei ole olemassa mitään objektiivista tasoa, jolla hän ymmärtäisi tutkittavaansa vaan hän tekee tämän omasta merkitysmailmastaan käsin. Tutkijan on myös erotettava teemoittelunsa tutkimuskohteesta ja tuotava esiin näiden kahden suhde, jolla pyritään merkitysten johtamaan laajentuneeseen tutkimusalaan ja tätä kautta uuteen ymmärrykseen ja tulkintaan. (Metsämuuronen 2006, 204–207.)

Huomasin opinnäytteeni kirjoittamisen eri vaiheissa, mutta erityisesti analysointivaiheessa, että ihmisen toiminnan ymmärtäminen edellyttää eri elementteihin (konteksti-, areena-, tilanne- tai toimija) kuuluvien ilmiöiden ja niiden välisen vuorovaikutuksen huomioimista. En voinut keskittyä vapaasti kirjoittamaan vain siitä työalasta, joka olisi itseäni lähinnä sosiaaliohjaajana, koska haastateltavani edustavat erilaisia työaloja. Omasta työalastani olisin löytänyt monia esimerkkejä, joita olisin voinut tekstissäni käyttää. Tämän vuoksi ei mielestäni myöskään ollut mielekäästä etsiä tietoisesti eroavaisuuksia sosionomien työstä, sillä muuten olisin joutunut selittämään myös ilmiöiden välistä vuorovaikutusta ja taustaa. Tutkija joutuu siis huomaamaan, että jokaisella vähäpätöiseltäkin tuntuvalta ratkaisulla voi lopulta olla merkitystä. (Tietäväinen 2008, 174).

## LÄHTEET

- Aaltio, Iiris & Puusa, Anu 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint, 153–166.
- Ahvenus, Päivi 2012. Sosiaalityön erityispiirteet pienessä kunnassa. Teoksessa Strömberg – Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. Juva: PS – kustannus, 296–319.
- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma. Yksilökohtainen palveluohjaus (Case management) – Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Edita. sosiaalityöntekijöiden liitto, 16–31.
- Alasuutari, Pertti 2001. Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Helsinki: Yliopistopaino.
- Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Anttila, Pirkko 2013. Case – tutkimus. Ylemmän AMK – tutkinnon metodifoorumi. Virtuaaliammattikorkeakoulu. Viitattu 30.9.2013. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/11>. Tuloste tekijän hallussa.
- Berg, Kristiina 2012. Insha Allah – sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Strömberg – Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. Juva: PS – kustannus, 14–34.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Frankenhaeuser, Beata 2014. Terveys- ja sosiaalityön käyttämättömät mahdollisuudet psykiatrian ympäristössä. Teoksessa Metteri, Anna, Valokivi, Heli & Ylinen, Satu. Terveys ja sosiaalityö. Juva: PS – kustannus, 64–72.

- Forsberg, Hannele 2002. Asianosaiset ja marginaalia koskeva kerronta. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 107–110.
- Granfelt, Riitta 1993. Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri, Karvinen Synnöve & Matthies, Ailla–Leena & Pohjola, Anneli. Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus, 177–227.
- Gullman, Mervi 2014. Rikostaustaisten oppimisvaikeudet – kuka välittää? Teoksessa Metteri, Anna, Valokivi, Heli & Ylinen, Satu. Terveys ja sosiaalityö. Juva: PS – kustannus, 52–61.
- Helminen, Jari 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus: sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Helminen, Jari 2011. Sosiaaliohjaus sosiaalihuoltolaissa. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkoston kannanotto. Helsinki. 10.11.2011.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2000. Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammer – paino Oy.
- Honkakoski, Arja 2005. Sosiaaliohjauksen käsite – jäännös vai mahdollisuus sosionomin AMK – koulutuksen jäsentäjänä? Viitattu 9.4.2012, 212–216. [www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/puheenvuoro6\\_0205.pdf](http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/puheenvuoro6_0205.pdf). Tuloste tekijän hallussa.
- Huvinen, Kirsti; Joutsenlahti, Ritva & Metteri, Anna 2014. Kokonaisen asiakkaan kohtaaminen ja pirstaleinen järjestelmä – aikuissosiaalityön asiakkaat terveystalveissa. Teoksessa Metteri, Anna, Valokivi, Heli & Ylinen, Satu. Terveys ja sosiaalityö. Juva: PS – kustannus, 32–43.
- Jokela, Ulla 2011. Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Väitöskirja. Helsinki: Diakonia- ammattikorkeakoulun julkaisuja A, tutkimuksia 34. Viitattu 23.3.2014. [http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A\\_34\\_ISBN\\_9789524931496-pdf](http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A_34_ISBN_9789524931496-pdf). Tuloste tekijän hallussa.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Jyväskylän Yliopisto 2013. Tapaustutkimus. Jyväskylän Yliopiston koppa. Viitattu 30.9.2013. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/>. Tuloste tekijän hallussa.
- Kananoja, Aulikki; Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2010. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.
- Karvinen – Niinikoski, Synnöve 2009. Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko, Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS – kustannus, 131–159.
- Kilpeläinen, Arja & Salo – Laaka, Marja 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303–322.
- Koikkalainen, Matti & Sjöblom, Stina 2014. Edistämmekö kuntoutuksella osallisuutta? Teoksessa Metteri, Anna, Valokivi, Heli & Ylinen, Satu. Terveys ja sosiaalityö. Juva: PS – kustannus, 73–82.
- Kotila, Hannu & Mutanen Arto 2012. Käytäntöä tutkimassa. HAAGA – HELIAN julkaisusarja. Puheenvuoroja 2/2012. Vantaa: Multiprint.
- KvaliMOTV 2013. 6.3.2. Teemahaastattelu. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 26.9.2013. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kavli/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kavli/L6_3_2.html). Tuloste tekijän hallussa.
- KvaliMOTV 2013. 6.3.3. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 26.9.2013. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html). Tuloste tekijän hallussa.

- Laine, Helinä 2014. Sosiaalityö terveydenhuollossa on positiiviseen häiriköintiin perustuvaa taiteilua. Teoksessa Metteri, Anna, Valokivi, Heli & Ylinen, Satu. Terveys ja sosiaalityö. Juva: PS – kustannus, 26–31.
- Laine, Terhi 2008. Sosiaaliohjaus ja asiakkaan subjektiaseema diakonialaitoksissa. Janus vol. 16 (3), 228–244.
- Linnanvirta, Suvi 2013. Sosionomi (ylempi AMK) – tutkinnon suorittaneiden urakehitys. Selvitys ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden Talentian jäsenten kokemuksista urakehityksestään ja tutkinnon suorittamisesta. Viitattu 2.2.2014. [www.talentia.fi/files/3103/Sosionomi\\_\(ylempi\\_AMK\)\\_-tutkinnon\\_suorittaneiden\\_urakehitys.pdf](http://www.talentia.fi/files/3103/Sosionomi_(ylempi_AMK)_-tutkinnon_suorittaneiden_urakehitys.pdf). Tuloste tekijän hallussa.
- Liukonen, Ritva & Lukman Leena 2007. Tehty – hanke. Sosiaalialan tehtävära-kenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5. Helsinki: Yliopistopaino.
- Matela, Kari 2012. Sukupuoli – ja ikäsensitiivisyys ensi- ja turvakodin sosiaalityössä. Teoksessa Strömberg–Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.). Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. Juva: PS–kustannus, 74–102.
- Matthies, Aila – Leena 2002. Paikallisstrategiat syrjäytymistä vastaan. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 233–252.
- Matthies, Aila – Leena 1993. Epävirallinen ja virallinen sosiaalityön modernisaatiossa. Teoksessa Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila–Leena & Pohjola, Anneli. Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus, 97–123.
- Merilä, Johanna 2013. Sosiaaliohjaajat luottavat ammattitaitoonsa. Talentia 8/2013, 44–45.
- Metsämuuronen, Jari 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia – sarja 4. International Methelp Ky. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

- Mäkinen, Päivi; Raatikainen, Eija; Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Männistö, Päivi 2012. Kun ei ole tervetullut minnekään. Poiskäännynnäytämisen ja poissulkemisen ilmiöitä katuperspektiivistä tarkasteltuna. Teoksessa Strömberg–Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. Juva: PS–kustannus, 125–139.
- Niemelä, Jorma 2010. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön vastuunjako. Janus, vol.18 (1), 61–69.
- Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 63–80.
- Palojärvi, Helena 2012. Pohdintaa naisen avuntarpeesta ja tuen saamisesta suomalaisessa päihdetyössä. Teoksessa Strömberg–Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. Juva: PS–kustannus, 103–124.
- Piironen, Hannu 2011. Sosiaalityö korkeakoulumaailmassa. Janus, vol.19 (3), 275–278.
- Pohjola, Anneli 1993. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila–Leena & Pohjola, Anneli. Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus, 54–95.
- Puusa, Anu & Kuittinen, Matti 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus – ja arviointikysymyksiä. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Vantaa: Hansaprint, 167–180.
- Pösö, Tarja 2000. Kun auttamistyö keskustellaan ja tutkimustulokset tiivistetään. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Jyväskylä: Gummerus, 270–273.
- Raitakari, Suvi 2002. Sosiaalityön marginaalistasus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 44–62.

- Rantanen, Teemu & Toikko, Timo 2008. Sosionomin (AMK) osaaminen ja sosiaalityön tutkimus. Teoksessa Viinamäki, Leena (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi–Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Anjalankoski: SOLVER – palvelut Oy, 88–98.
- Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Roivainen, Irene 2002. Yhteisötyötä marginaalissa. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 213–216.
- Roivainen, Irene 2002. Marginaalit ja sosiaalityö yhteisöissä. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 217–232.
- Silius, Kirsi 2005. Sisällönanalyysi. Viitattu 1.10.2013. [www.ee.tut.fi/hmopetus/hmjatkosems04/liitteet/JOS\\_hypermedia\\_Silius150405.pdf](http://www.ee.tut.fi/hmopetus/hmjatkosems04/liitteet/JOS_hypermedia_Silius150405.pdf). Tuloste tekijän hallussa.
- Sipilä, Jorma 1996. Sosiaalityön jäljillä. Tampere: Tammer – paino Oy.
- SOS – hanke 2013. Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin. Viitattu 10.9.2013. <http://www.sos-hanke.fi/>. Tuloste tekijän hallussa.
- SOS – hanke 2013. Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin. Sosiaaliohjaus. Esite, n.d.
- Sosiaalialan AMK – osaaminen alan työkentällä – hanke 2010. Ydinkompetenssit kompetenssiryhmän esityksen mukaan. Moniste.
- Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta – ja yksityissektorilla 2007. Helsinki: Sosiaali – ja terveysministeriö. Sosiaali – ja terveysministeriön julkaisuja 2007:18. Moniste, 18, 25.
- Sosiaaliportti 2012. Mitä on palveluohjaus? Viitattu 9.4.2012. [http://www.sosiaaliportti.fi/fi/FI/palveluohjaus/mita\\_on\\_palveluohjaus/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi/FI/palveluohjaus/mita_on_palveluohjaus/). Tuloste tekijän hallussa.
- Sosiaaliportti 2012. Palveluohjaus – käytäntöä ja työkaluja. Viitattu 9.4.2012. [http://www.sosiaaliportti.fi/fi/FI/palveluohjauksen\\_kehittaminen/kaytanta/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi/FI/palveluohjauksen_kehittaminen/kaytanta/). Tuloste tekijän hallussa.

- Sosiaaliportti 2013. Kompetenssit Sosionomi ylempi AMK. Viitattu 10.9.2013.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaalia/>.  
Tuloste tekijän hallussa.
- Suominen, Sauli 2012. Mitä on hyvä palveluohjaus? Viitattu 9.2.2012.  
<http://koti.welho.com/sausuomi/palveluohjaus.html>. Tuloste tekijän hallussa.
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: profami.
- Tietäväinen, Sirpa 2008. Palveluohjaus sosionomin osaamisalueena Pirkanmaan ammattikorkeakoulussa. Teoksessa Viinamäki, Leena (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien AMK asemasta suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi–Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Raportteja ja tutkimuksia 2 / 2008. Anjalankoski: SOLVER – palvelut Oy, 173–189.
- Tilastokeskus 2013. Teemahaastattelu. Viitattu 26.9.2013.  
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/index.html>. Tuloste tekijän hallussa.
- Toikko, Timo 2005. Sosiaalityön ideat – johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.
- Toikko, Timo 2009. Tapauskohtainen sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS – kustannus, 271–291.
- Tuohino, Noora & Lähtinen, Sanna 2013. Kahden sosiaalialan korkeakoulututkinnon suorittaneiden käsitykset alan korkeakoulutusten tuottamasta osaamisesta. Janus vol. 21 (1), 41–58.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vanhala, Anni 2000. Ongelmapuhe ja voimavarapuhe asiakkuuden määrittymisessä. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Jyväskylä: Gummerus, 245–264.
- Viinamäki, Leena 2008. Sosionomi AMK koulutus- ja työmarkkinoilla. Teoksessa Viinamäki, Leena (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien AMK asemasta suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Ke-

mi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Raportteja ja tutkimuksia 2 / 2008. Anjalankoski: SOLVER – palvelut Oy, 190–207.

Vilkkä, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Wahlström, Jarl 2000. Liittoutumisen dilemma nuorten kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Jyväskylä: Gummerus, 221–243.

Yliopistolaki 2009/558, 37§, 24.7.2009. Viitattu 17.3.2014  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009>

## LIITTEET

## LIITE 1. Kompetenssit Sosionomi (ylempi AMK)

<b>Kompetenssi: Sosiaalialan asiantuntijaosaaminen</b>
Sosionomi (ylempi AMK) osaa kriittisesti analysoida yhteiskunnallisia ja globaaleja muutoksia sekä ennakoida niiden sosiaalisia vaikutuksia
Sosionomi (ylempi AMK) osaa suunnitella, johtaa ja arvioida asiakasprosesseja sekä tehdä niiden vaikutuksista kokonaisarviointia
Sosionomi (ylempi AMK) hallitsee sosiaalialan erityisosaamista vastaavia käsitteitä, työorientaatioita ja menetelmiä
Sosionomi (ylempi AMK) kykenee työskentelemään itsenäisesti sosiaalialan vaativissa asiantuntijatehtävissä
Sosionomi (ylempi AMK) osaa toimia kansainvälisissä yhteistyöverkostoissa
<b>Kompetenssi: tutkimuksellinen kehittämisosaaminen</b>
Sosionomi (ylempi AMK) osaa kriittisesti arvioida T&K&I – toiminnan intressilähtökohtia ja ymmärtää eettisyyden merkityksen toiminnassa
Sosionomi (ylempi AMK) hallitsee tutkimus – ja kehittämismenetelmiä sekä osaa kehittää sosiaalialan työtä käytännönlähtöisiä tutkimusmenetelmiä hyödyntäen
Sosionomi (ylempi AMK) osaa innovoida, valmistella ja johtaa projekteja sekä arvioida niiden prosessia ja vaikuttavuutta
<b>Kompetenssi: johtamisosaaminen</b>
Sosionomi (ylempi AMK) ymmärtää strategisen ajattelun periaatteet sekä tuntee laatujärjestelmiä ja osaa arvioida ja soveltaa niitä
Sosionomi (ylempi AMK) hallitsee talous – ja henkilöstöhallinnon perusperiaatteet ja osaa soveltaa niitä
Sosionomi (ylempi AMK) osaa kehittää ja johtaa työyhteisön toimintaa sekä edistää työhyvinvointia yhteistyössä henkilöstön kanssa
Sosionomi (ylempi AMK) kykenee johtamaan osaamista sekä sosiaalialan työkäytäntöjen ja palvelujen kehittämistä monimutkaisissa ja ennakoimattomissa verkostoissa ja toimintaympäristöissä

## LIITE 2. Haastatteluteemat ja kysymykset

### Asiakkaan kohtaaminen (vuorovaikutuksessa rakentuva suhde)

Millainen on työyksikkösi yhteiskunnallinen tehtävä?

Keitä asiakkaasi ovat?

Miten asiakkaat ohjautuvat luoksesi?

Missä ja millä tavalla kohtaat asiakkaasi?

Mitä teet heidän kanssaan ja miten?

Millainen suhde kuvaa parhaiten sosionomin suhdetta asiakkaaseen?

Miten autat asiakasta ja millaisia auttamisen esteitä kohtaat?

Millainen on sinun työympäristösi?

Miten kuvailisit sitä tarkemmin?

Keitä muita siihen läheisesti kuuluu?

Keitä siihen voisi tai pitäisi kuulua?

Millainen on yhteistyöverkostonne?

Onko työtäsi jollain tavalla rajattu?

Millä tavoin toteutat suunnitelmallista asiakastyötä?

Millä tavoin tapauskohtainen harkinta ja räätälöinti toteutuu asiakastyössä?

### Palvelutyö

Millainen rooli palvelutyöllä on sosionomin työssä?

Millainen merkitys sosionomin työllä on?

Millaisia toimintaperiaatteita yksiköllänne on?

Millä tavoin yhteiskunnan muuttuminen näkyy työssäsi?

Voitko antaa tästä konkreettisen esimerkin?

Millaisessa roolissa asiakkaan vastuu, itseohjautuvuus ja toiminnan tehokkuus ovat sosionomin työssä?

Millaisessa roolissa työntekijän vastuu, itseohjautuvuus ja toiminnan tehokkuus ovat sosionomin työssä?

Miten toteutat palveluohjausta käytännössä?

Millaisia tavoitteita sosiaali- ja palveluohjauksella on?

Millaisia asioita sosiaaliohjaus sinun työssäsi tarkoittaa? Entä palveluohjaus?

Millainen merkitys niillä on asiakaspalvelutyössä?

Miten kuvailisit sosionomin työtä?

Mikä osa-alue painottuu työssäsi eniten suhteessa muihin?

Mihin osa-alueeseen olisi hyvä varata lisää aikaa?

Millä tavoin työtäsi määritellään ulkopuolelta?

Millä tavoin työtäsi määritellään sisäpuolelta?

Millaiset asiat työssäsi herättävät kysymyksiä tai hämmentävät sinua?

### Materiaalinen sosiaalityö

Keitä asiakkaasi ovat?

Missä ja millä tavalla kohtaat asiakkaasi?

Onko työtäsi jollain tavalla rajattu (esim. alue tai asiakasryhmä)?

Millä tavoin tapauskohtainen harkinta ja räätälöinti näkyy asiakastyössä?

Millä tavalla yhteiskunnan muuttuminen näkyy työssäsi?

Millainen rooli byrokratialla on sosionomin työssä?

### Ei – materiaalinen, eli psykososiaalinen muutostyö

Millaisia menetelmiä käytät työssäsi?

Millaisia psykososiaalisia ulottuvuuksia sosionomin työssä voi olla?

Missä ja millä tavalla kohtaat asiakkaasi?

Miten tuki ja kontrolli näyttäytyvät sinun työssäsi?

Millä tavoin toteutat suunnitelmallista asiakastyötä?

Miten motivoit asiakasta?

Mitä asiakkaan yhteiskuntaan liittäminen sinun mielestäsi tarkoittaa?

Miksi tähän tulisi pyrkiä?

Millä tavoin asiakasta voi osallistaa?

Millä tavoin toteutat suunnitelmallista asiakastyötä?

### Byrokratiatyö

Millainen rooli byrokratiatyöllä on sosionomin työssä?

Millaisia toimintaperiaatteita yksiköllänne on?

Millainen on työyksikkösi yhteiskunnallinen tehtävä?

Millainen on sinun työympäristösi?

Miten kuvailisit sitä tarkemmin?

Keitä muita siihen läheisesti kuuluu?

Keitä siihen voisi tai pitäisi kuulua?

Millainen on yhteistyöverkostonne?

Millä tavalla yhteiskunnan muuttuminen näkyy työssäsi?

Voitko antaa konkreettisen esimerkin tästä?

Millä tavoin tapauskohtainen harkinta ja räätälöinti näkyy asiakastyössä?

Miten autat asiakasta ja millaisia auttamisen esteitä kohtaat?

Onko työtäsi jollain tavalla rajattu (esim. alue tai asiakasryhmä)?

Millä tavoin toteutat suunnitelmallista asiakastyötä?

### Liittämisen- ja kontrollisuhde

Miten tuki ja kontrolli näyttäytyvät sinun työssäsi?

Mitä asiakkaan yhteiskuntaan liittäminen sinun mielestäsi tarkoittaa?

Miksi tähän tulisi pyrkiä?

Millaisessa roolissa asiakkaan vastuu, itseohjautuvuus ja toiminnan tehokkuus ovat sosionomin työssä?

Millä tavoin yhteiskunnan muuttuminen näkyy työssäsi?

Voitko antaa konkreettisen esimerkin tästä?

Millaisessa roolissa työntekijän vastuu, itseohjautuvuus ja toiminnan tehokkuus ovat sosionomin työssä?

Millä tavoin työtäsi määritellään ulkopuolelta?

Millä tavoin työtäsi määritellään sisäpuolelta?

Millaiset asiat työssäsi herättävät kysymyksiä tai hämmentävät sinua?

### Kumppanuussuhde

Millä tavoin ”toinen tieto” vaikuttaa asiakastyössä? Mitä teet sillä tiedolla?

Miksi on tärkeää, että asiakasta kuunnellaan ja hän saa itse kertoa toisen tietonsa?

Millä tavoin eroista liikkeelle lähtevä sosiaalityö (eli asiakkaiden väliset erot ja niiden mukaiset lähestymistavat) näkyy työssäsi?

Millä tavoin asiakasta voi osallistaa?

Millainen on työyksikkösi yhteiskunnallinen tehtävä?

Miten sosionomina kunnioitat marginaalissa elävän asiakkaan asiantuntemusta omasta tilanteestaan?

Missä ja millä tavoin kohtaat asiakkaasi?

Millä tavoin osoitat asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja hänen tilanteessaan?

Millä tavoin asiakkaalle annetaan mahdollisuus valtaistua?

Miten rakenteellinen työ, eli asiakkaan ympäristöön vaikuttaminen näkyy työssäsi?

Millä tavoin työtäsi määritellään ulkopuolelta?

Millä tavoin työtäsi määritellään sisäpuolelta?

### Huolenpitosuhde

Millä tavoin asiakkaasta voi huolehtia?

Millainen on yhteistyöverkostonne?

Millainen rooli palvelutyöllä on sosionomin työssä?

Miten sosionomina kunnioitat marginaalissa elävän asiakkaan asiantuntemusta omasta tilanteestaan?

Millaisessa roolissa työntekijän vastuu, itseohjautuvuus ja toiminnan tehokkuus ovat sosionomin työssä?

Millaisessa roolissa asiakkaan vastuu, itseohjautuvuus ja toiminnan tehokkuus ovat sosionomin työssä?

Miten rakenteellinen työ, eli asiakkaan ympäristöön vaikuttaminen näkyy työssäsi?

Mitä reflektiivisyys sinun mielestäsi tarkoittaa?

Mitä hyötyä siitä on sosionomin työssä?

Miksi on tärkeää, että asiakasta kuunnellaan ja hän saa itse kertoa toisen tietonsa?

Millä tavoin ”toinen tieto” vaikuttaa asiakastyössä? Mitä teet sillä tiedolla?

Millä tavoin asiakasta voi osallistaa?

Millä tavoin asiakkaalle annetaan mahdollisuus valtaistua?

Millaisia toimintaperiaatteita yksiköllänne on?

Millä tavoin tapauskohtainen harkinta ja räätälöinti näkyy asiakastyössä?

Mitä asiakkaan yhteiskuntaan liittäminen sinun mielestäsi tarkoittaa?

Miksi tähän tulisi pyrkiä?

### Haasteet ja kehittämistarpeet

Millaisia haasteita ja kehittämistarpeita näet asiakastyössä, yhteistyöverkostossa ja työyksikössäsi?

Millaisia haasteita ja kehittämistarpeita näet sosiaali- ja palveluohjauksessa?

## TAULUKOT JA KUVIOT

TAULUKKO 1. Ohjauksen interventiotavat. Teoksessa: Mäkinen, Päivi, Raatikainen Eija, Rahikka, Anne, Saarnio, Tuula 2009, (sivu 127.)

TAULUKKO 2. Ohjaajan ominaisuudet ja osaaminen. Teoksessa: Mäkinen, Päivi, Raatikainen Eija, Rahikka Anne, Saarnio, Tuula 2009, (sivut 128, 129.)

TAULUKKO 3. Aineiston abstrahoinnin ensimmäinen vaihe (muodostetut pääluokat ja niiden sisältö).

TAULUKKO 4. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana suunnitelmallisuus).

TAULUKKO 5. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana henkinen tukeminen).

TAULUKKO 6. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana osallisuuden ja valtaistumisen edistäminen).

TAULUKKO 7. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana ammatillinen vuorovaikutus).

TAULUKKO 8. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana ammatillinen vaikuttaminen).

TAULUKKO 9. Aineiston abstrahoinnin toinen vaihe (yläluokkana järjestelmäkeskeinen työ).

TAULUKKO 10. Sosiaalityön suhteet vertailussa. Teoksessa: Juhila, Kirsi, 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino, (sivu 259.)

KUVIO 1. Sosiaaliohjauksen prosessi. Sos – hanke, 2013. Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin. Sosiaaliohjaus. Esite, n.d.