



LAUREA

Voimaantumista tukeva työote Sosiaaliohjaus-hankkeessa



Taari, Taina

2010 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

Voimaantumista tukeva työote
Sosiaaliohjaus-hankkeessa

Taina Taari
Sosiaaliala
Opinnäytetyö
Marraskuu 2010

Taari, Taina

Voimaantumista tukeva työote Sosiaaliohjaus-hankkeessa

Vuosi 2010 Sivumäärä 86 + 6

Vantaalla etsittiin toimivaa työnjakoa yliopistokoulutukseen perustuvan sosiaalityöntekijöiden työn ja ammattikorkeakoulutukseen pohjaavan sosiaaliohjauksen välille Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hankkeessa vuosina 2007 - 2009. Hankkeen tavoitteena oli kehittää sekä toimiva työnjako aikuissosiaalityöhön että työmalli sosiaaliohjaukseen ja tehdä erityisesti sosiaaliohjaajan työ näkyväksi asiakasprosesseissa. Tavoite sosiaaliohjaajan työnkuvan ja työmallin kehittämistä toteutui, mutta henkilöstömitoitukseen liittyvä tavoite jäi toteutumatta. Sosiaaliohjaukseen osallistui kaikkiaan 172 asiakasta. Sosiaaliohjaajat tekivät heidän kanssaan lähityötä, jossa asiakkaat saivat yksilöllistä tukea, joka perustui sosiaaliohjaajien työpanokseen tilannearvioiden, asiakkaiden omien tavoitteiden ja suunnitelmallisen työotteen avulla. 53 asiakkaan kohdalla sosiaaliohjaus lopetettiin suunnitellusti, kun sille asetetut tavoitteet olivat toteutuneet tai kun sosiaaliohjaukselle ei enää ollut tarvetta. Heidän voitiin siis katsoa voimaantuneen sosiaaliohjausprosessin aikana.

Tutkimustehtäväkseni muotoutui selvittää sosiaalisen tuen -käsitteen avulla, kuinka voimaantumista tukevaa työtä tehtiin Sosiaaliohjaus-hankkeessa, analysoimalla kahdeksasta voimaantuneesta asiakkaasta tehtyjä sosiaaliohjauksen muistiinpanoja sekä suorittamalla lomakekysely kuudelle sosiaaliohjausta tehneelle sosiaaliohjaajalle. Tarkoitukseni on tuoda sosiaaliohjaajien tekemää työtä näkyväksi ja löytää yhteneväisyyksiä voimaantumista tukevassa työssä. Teoriaosuudessa esittelen tutkielmani taustaa ja paikannusta ihmiskäsityksen, arvojen, hyvinvointipolitiikan ja sosiaalityön teorioiden, työorientaatioiden ja -menetelmien avulla. Sisällöllisen lähtökohdan ja osallisuuden vahvistamisen keskeiset käsitteet ovat empowerment ja voimaantuminen. Esittelen myös sosiaaliohjauksen tietoperustaa ja perusmenetelmiä ja sosionomin työtä kannattelevaa rinnallakulkemisen eetosta.

Tutkielmani on kaksiosainen ja tutkimusotteeni on laadullinen, mutta käytän hyväkseni myös määrällisen tutkimuksen menetelmiä esittääkseni tutkimustulokset graafisesti. Analyysimenetelminä käytän luokittelua sekä sisällönanalyysia. Tutkimusaineistoni olen tiivistänyt luokittelun avulla sisältöä kuvaaviin luokkiin. Nämä sisältöä kuvaavat luokat olen luonut sosiaaliohjauksen tavoitteiden ja sosiaalisen tuen eri muotojen avulla.

Saatujen tulosten perusteella voimaantumista tukeva työote perustui asiakaslähtöiseen työhön ja luottamukselliseen asiakassuhteeseen, jossa asiakkaalle annettiin aikaa, häntä kuunneltiin ja arvostettiin. Työskentely paikantui kuntouttavaan sosiaalityöhön, jossa oli mukana niin ohjaus- ja neuvontatyötä kuin psykososiaalista työtä. Työ oli ammatillista ja suunnitelmallista ja siinä käytettiin eri menetelmiä. Työskentely perustui asiakkaan kanssa yhdessä laadittuun tilannearvioon, johon asiakkaan omat tavoitteet olivat tulleet kirjatuiiksi. Sosiaaliohjauksessa asiakkaalle annettiin sekä henkistä että arviointitukea, jotka osaltaan mahdollistivat asiakkaan voimaantumisprosessia.

Asiasanat: sosiaaliohjaus, sosiaalinen tuki, kuntouttava sosiaalityö, voimaantuminen

Taari, Taina

An Empowering Approach in Social Guidance project

Year	2010	Pages	86 + 6
------	------	-------	--------

Functional division of labour between university-based social workers' work and polytechnic education based Social Guidance were searched in the city of Vantaa in the project called "The possibilities of Social Guidance in Adult Services" during the years 2007 - 2009. The aims of the project were to develop a well-functioning division of labor in adult services and create a functional working model to Social Guidance and particularly to make the work of social counsellor visible in the customer processes. The aims of job description and working model were completed, but the goal of staff sizing was never realized. 172 clients attended the Social Guidance. The social counsellors were doing close work in which clients received personalized support, which was based on counsellors' contribution with assessments of situations, clients' own goals and by organized approach. 53 clients' cases were closed as planned in Social Guidance, when the objectives were achieved, or when social guidance was no longer needed. Therefore they could be interpreted as empowered during the process of Social Guidance.

My research was formed to examine, through the concept of the social support, how empowering work was done in Social Guidance project by analyzing notes of eight empowered clients made during the guidance and completing a questionnaire on six social counsellors. My intention is to bring this work visible and find parallels in the empowering approach. In the theoretical part of my thesis I present its background and positioning by human understanding, values, welfare policy and social work theories, work orientation and methods. The substance of thesis is strengthening inclusion and its main concept is empowerment. I present also the knowledge base of Social Guidance and its basic methods as well as the supporting ethos of the Bachelor of Social Services, to walk alongside the client.

My thesis is two-pieced and my research approach is qualitative but I use also quantitative research methods to present results graphically. As analytical methods I use classification as well as content analysis. I have summarized the research material by classification to describe the content of classes. These classes describing the content I have created through the goals of Social Guidance and by various forms of social support.

Based on the results an empowering approach was based on customer-oriented work and confidential client relationship in which the client was given time, listened to and appreciated. Working was localized in empowering social work, which included both the guidance and counselling work as well as psycho-social work. The work was professional and structured, and various methods were used. It was based on the assessment of situation, which was established together with the client; there his own goals had come accounted for. Also emotional and evaluation support were given in Social Guidance, which partly enabled the client's empowering process.

Key words: social guidance, social support, empowering social work, empowerment

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Sosiaalityön lähtökohdat ja sisältö.....	8
2.1	Ihmiskäsitys ja arvot.....	8
2.2	Hyvinvoinnin strategiat.....	9
2.3	Sosiaalityön teoriat.....	11
2.4	Näkökulmia sosiaalityöhön, työorientaatioihin ja työmenetelmiin.....	12
2.5	Aikuissosiaalityön nykytila ja luonne.....	14
3	Osallisuuden vahvistaminen.....	17
3.1	Empowerment, voimaantuminen ja valtaistuminen.....	17
3.2	Sosiaalinen tuki ja sen muodot.....	20
4	Sosiaaliohjauksen tietoperusta ja menetelmät.....	22
4.1	Vuorovaikutus ja dialogisuus asiakastyössä.....	23
4.2	Ohjaus- ja neuvontatyö sekä palveluohjaus.....	25
4.3	Kuntouttava sosiaalityö.....	27
4.4	Muut keskeiset työmenetelmät ja voimaantumista tukevat työotteet.....	28
5	Sosiaaliohjaajan osaaminen ja ammattitaito.....	31
6	Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hanke.....	32
6.1	Sosiaaliohjaus-hankkeen esittely.....	33
6.2	Aiemmat tutkimukset Sosiaaliohjaus-hankkeesta.....	36
7	Tutkimustehtävä ja tutkimusongelmat.....	38
8	Tutkielman metodiset valinnat ja sen suorittaminen.....	38
8.1	Tutkimusmenetelmät, aineiston keruu ja analysointivalinnat perusteluineen..	40
8.1.1	Sosiaaliohjauksen kirjaukset.....	41
8.1.2	Sosiaaliohjaajien lomakekysely.....	48
8.2	Luotettavuus ja etiikka.....	50
9	Tutkielman tulokset.....	52
9.1	Sosiaaliohjauksen kirjauksista saadut tulokset.....	52
9.2	Sosiaaliohjaajien kyselystä saadut tulokset ja vertailu kirjauksien tuloksiin....	61
9.3	Vaikuttavuudesta ja vertailua muihin tutkimuksiin.....	73
10	Johtopäätökset ja pohdinta.....	74
11	Lopuksi.....	79
	Lähteet.....	81
	Kuviot.....	86
	Taulukot.....	86
	Liite 1. Sosiaaliohjaus-prosessi (Sos.ohj. polku 0807-1).....	87
	Liite 2. Sosiaaliohjaus-prosessi (Sos.ohj. polku 0807 muokattu).....	88
	Liite 3. Sosiaaliohjaus-prosessi (Sos.ohj. polku 0209 muokattu).....	89
	Liite 4. Kyselylomake.....	90
	Liite 5. Tutkimuslupa 1 (2).....	91

1 Johdanto

Sosiaaliohjauksesta, sosiaaliohjaajista ja sosionomin (AMK) koulutuksesta ja osaamisesta on keskusteltu viime vuosina varsin vilkkaasti sosiaalialalla. Arja Honkakoski (2005) aloitti keskustelun siitä, onko sosiaaliohjauksesta sosionomin (AMK) koulutuksen ja työn jäsentäjäksi. Vuonna 2005 voimaan astunut Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista toi suuren muutoksen kunnalliseen sosiaalitoimen virkarakenteeseen. Esimerkiksi Helsingin sosiaalivirastossa muutettiin useita kymmeniä sosiaalityöntekijän virkoja sosiaaliohjaajan viroiksi vuosina 2004 - 2005. Syntyi tarve kehittää työmalleja sosiaaliohjaukseen ja sosiaalityöhön. (Numminen 2007: 1.)

Kunnissa on käyty läpi monenlaisia aikuissosiaalityön kehittämishankkeita, joissa on pohdittu työn lähtökohtia ja kehitetty työmenetelmiä (Jokinen & Juhila 2008: 7). Helsingin sosiaalivirastossa toimi vuosina 2005-2007 TEHTY-hanke, joka kehitti tehtävärakenteita ja työmalleja. TEHTY II sai jatkorahoituksen 1.11.2007-31.10.2009 Etelä-Suomen lääninhallitukselta (1.1.2010 jälkeen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ELY) maaliskuussa 2007. Samassa haussa tuettiin myös hankkeita Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keravalla (myöhemmin koko Keski-Uudellamaalla, KUUMA-yhteistyö) ja Vantaan kaupungin Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä. (Numminen 2007: 1.) Vantaalla tätä kehittämistyötä tehtiin Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hankkeessa (jatkossa Sosiaaliohjaus-hanke) vuosina 2007 - 2009.

Sosiaaliohjaus-hanke oli Etelä-Suomen lääninhallituksen (nykyisen ELY:n) valtionavustushanke Vantaan aikuissosiaalityössä, jossa Laurea ammattikorkeakoulun Vantaan alueyksikkö on ollut mukana. Suoritin osan toista harjoittelua Sosiaaliohjaus-hankkeessa keväällä 2009. Tämä avasi minulle mahdollisuuden jatkaa Sosiaaliohjaus-hankkeessa määräaikaisessa työsuhteessa ensin kokopäiväisenä sosiaaliohjaajana 11.5.2009 - 31.8.2009 ja tämän jälkeen osa-aikaisena aina hankkeen loppuun asti joulukuuhun 2009.

Aikuissosiaalityötä on usein kritisoitu sen painottumisesta pelkästään toimeentulotuen jakamiseen, mutta se ei ole enää riittävä ja ajanmukainen kuva (Jokinen & Juhila 2008: 7). Sosiaaliohjaajan tehtävissä pohdintaa on aiheuttanut erityisesti toimeentulotukeen liittyvien tehtävien hoitaminen. Yhden näkemyksen mukaan toimeentulotuki tulisi erottaa kokonaan lähi työstä, jotta rahakysymykset eivät hallitsisi tilannetta, ja estäisi todellisen auttamissuhteen syntymistä työntekijän ja asiakkaan välille. Toisen näkemyksen mukaan on eduksi, että se, joka tuntee parhaiten asiakkaan arkielämän tarpeet, voi tarvittaessa myöntää myös toimeentulotuen, jolloin vältytään asiakkaan siirtämisestä toisen palvelun piiriin. (Horsma & Jauhainen 2004: 32.)

Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus-hankkeessa, toisin kuin Helsingissä, päätettiin keskittyä lähityöhön ja hankkeen sosiaaliohjaajien työnkuvasta rajattiin pois toimeentulotukityö. Tämä koettiin tärkeäksi, sillä se ehkäisi valta-asetelman syntymistä asiakkaan ja työntekijän välille (vrt. Koskinen 2007: 47).

Mielenkiintoni kohteena on koko opiskeluajan ollut voimaantumisosprosessi ja sitä tukevat työotteet ja -menetelmät. Koska olin tehnyt myös Marginalisaatio ja osallisuuden vahvistaminen -opintojakson hanketyön opinnot keskittyen keräämään tietoa sosiaaliohjauksesta ja sosiaalityön kehittämisestä, oli luontevaa, että opinnytetyöni tulisi ainakin sivuamaan tätä aihetta. Päätinkin yhdistää nämä kaksi mielenkiintoni kohdetta ja selvittää voimaantumista tukevia työotteita ja -menetelmiä Sosiaaliohjaus-hankkeessa työntekijän, sosionomin koulutuksen saaneen sosiaaliohjaajan näkökulmasta.

Tarkoitukseni on analysoida mistä sosiaalisen tuen muodoista voimaantumista tukeva lähityö muodostuu sen perusteella, miten se on dokumentoitu asiakastietojärjestelmään, ja miten sosiaaliohjaajat itse sitä kuvaavat tehdyn. Etsin tutkittavasta materiaalista myös käytettyjä eri työmenetelmiä, niiden määriä eri asiakastapauksissa ja eri sosiaaliohjaajien kuvaamina.

Työni alussa esittelen tutkielmani taustaa ja paikannusta. Seuraavaksi käyn läpi sosiaalialan ihmiskäsitystä ja arvoja sekä sosiaalityön eri teorioita ja sosiaalityön liittymistä lainsäädäntöön ja hyvinvointipolitiikkaan. Käsittelen myös sosiaalityön eri näkökulmia, sen työorientaatioita ja -menetelmiä. Kuvailen aikuissosiaalityön nykytilaa ja sen eri näkökulmia ja käsitteitä.

Tämän jälkeen esittelen työni sisällöllistä lähtökohtaa, osallisuuden vahvistamista, keskeisten käsitteitten avulla, joiksi olen valinnut empowermentin, ja sitä vastaavaksi käännökseksi voimaantumisen sekä sosiaalisen tuen muodot. Käyn läpi myös sosiaaliohjauksen tietoperustaa ja perusmenetelmiä ja sosionomin työtä kannattelevaa rinnallakulkemisen eetosta. Lähestyn sosiaaliohjausta sosionomitutkimuksen antamien ammatillisten valmiuksien ja osaamisen kautta. Lopuksi esittelen Vantaan kaupungin aikuissosiaalityön Sosiaaliohjaus-hanketta ja siinä aiemmin tehtyjä tutkielmia ja vastaavia muita sosiaaliohjaushankkeita.

Seuraavaksi esittelen tutkielmani metodiset valinnat, tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu- ja analysointivalinnat perusteluineen. Lopuksi esittelen tutkielmani tulokset ja pohdinta ja johtopäätökset luvussa siirrytään empiriasta teoriaan eli empiirisestä aineistosta analyysin kautta tulkintaan.

2 Sosiaalityön lähtökohdat ja sisältö

Sosiaaliala on työtä ihmisten parissa. Ihmistyön valmiudet, vuorovaikutusvalmiudet, empaattisuus, vastuullisuus, ihmisten ja ryhmien ohjaamisen taidot sekä ihmisen kokonaisvaltaisen kohtaamisen valmiudet ovat osaamisen ydin. Sosiaalialalla korostuu myös ongelmien, voimavarojen ja tukemisen yhteiskunnallinen luonne. Sosiaalialan työ on kiinteästi yhteydessä hyvinvointiyhteiskunnan rakenteisiin, sillä alan toimintaympäristö rakentuu yhteiskuntapoliittisten päätösten pohjalta. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009: 74 - 75.)

Näkyvissä on monia muutoksia: sosiaalipalvelujen kysyntä kasvaa ja palvelutarpeet syvenevät, erityisesti vanhustyössä sekä mielenterveys- ja päihdetyössä. Lisäksi sosiaalialan työvoiman eläkkeelle jääminen kiihtyy, kansantalouden työvoima kokonaisuudessaan alkaa supistua ja nuorisoikäluokat pienenevät. Kunnallisessa toiminnassa, sosiaalihuollossa, terveydenhuollossa, aluepolitiikassa ja veropolitiikassa tehdään lähivuosina valintoja, jotka vaikuttavat pitkälle tulevaisuuteen. (Vuorensyrjä, Borgman, Kempainen, Mäntysaari ja Pohjola 2006: 6.)

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen verkostopäivillä 12. - 13.4.2007 sosiaalialan koulutuksen selvitystyöryhmän puheenjohtaja Aulikki Kananoja puhui koulutuksen tulevaisuudesta. Koska tehtävärakenteet sosiaalialalla, erityisesti julkisella sektorilla, muuttuvat tyypillisesti hyvin hitaasti, tulisi kiinnittää huomiota siihen, että osaaminen vastaa muuttuvan yhteiskunnan ja asiakkaiden tarpeita ja että aktiivisesti etsitään uusia tapoja ja paikkoja oman osaamisen hyödyntämiseen. (Nyman 2007).

Tärkeätä on myös pitää mielessä sosiaalialan yhteistyö ja se, että sosiaalialan eri koulutusryhmien osaamiset täydentävät toisiaan. Verkostopäivillä keskusteluissa nousi esille tarve entisestään terävöittää sosionomien osaamista eri asiakasryhmiin liittyen. Sosiaali- ja terveysministeriön ylitarkastaja Pirjo Sarvimäen puheenvuoro käsitteli sosiaalialan tehtävärakennesuosituksista, mikä herätti vilkasta keskustelua sekä sosionomien (AMK) tulevasta paikasta kuntien tehtävärakenteessa että sosiaaliohjauksesta sosionomien työn määritelmänä. Sosionomien osaamista ei suosituksessa kaikilta osin näytetä tunnistettavan. (Nyman 2007). Erityisesti yliopistokoulutukseen perustuvan sosiaalityöntekijöiden työn ja ammattikorkeakoulutukseen pohjaavan sosiaaliohjauksen välille haetaan toimivaa työnjakoa myös aikuistyön kentillä (Jokinen & Juhila 2008: 7). Tätä toimivaa työnjakoa on Vantaalla etsitty juuri Sosiaaliohjauksen hankkeessa.

2.1 Ihmiskäsitys ja arvot

Niemelän (2009: 12) mukaan ihmisessä on aina kehollinen, tajunnallinen ja elämäntilanteinen puolensa. Ihmisen ainutlaatuinen minuus syntyy psykologisissa prosesseissa, biologiset ehdot huomioiden ja hänen identiteettinsä syntyy suhteessa ympäröivään maailmaan. Ihminen on

kokonaisuus ja hän todellistuu aina sataprosenttisesti henkisenä, tajunnallisena, kehollisena että elämäntilanteisenaan. Ihmisen eri olemuspuolet ovat aina läsnä ja vaikuttavat toinen toisiinsa. (Niemelä 2009: 12). Olen mielestäni sisäistänyt tämän sosiaalialan kokonaisvaltaisen, holistisen ihmiskäsityksen, joka ottaa ihmisen huomioon kaikkine olemuspuolineen.

Olen myös Antti Särkelän (2004: 40) kanssa samaa mieltä siitä, että hyvinvointipolitiikkamme tulisi perustua humanistiseen ihmiskäsitykseen, jonka mukaan jokaisella ihmisellä on ihmisarvo, jota ei tarvitse ansaita, ja tämän mukaisesti jokaisella on oikeus ihmisarvoiseen elämään. Jos kaikkien kansalaisten kohdalla yleisemmät sosiaalipoliittiset turvaverkot eivät riitä tätä takaamaan, niin sosiaalityön tulisi viimekädessä tämä taata. Särkelän mukaan tämä tarkoittaa asiakkaan kunnioittavaa kuulemistä, hänen tilanteensa erittelemistä ja niiden palvelujen tarjoamista, jotka varmistavat ihmisarvoisen elämän. Kansalaisella on oikeus ihmisarvoiseen elämään silloinkin, kun hän ei kuntoudu tai ei suoriudu normaaleina pidetyissä toimintarakenteissa (Särkelä 2004: 40).

Sosiaalityössä toimiminen edellyttää tietoisuutta yhteiskunnassa esiintyvistä erilaisista arvoista. Sosiaalityö sitoutuu toiminnassaan edistämään ihmisten tasa-arvoa, vapautta ja itsenäisyyttä, jotka mahdollistavat ihmisten omaehtoista toimintaa yhteiskunnassa. Sosiaalityö kunnioittaa, ei vain kansallisia, vaan jopa globaaleja eettisiä periaatteita. Se pyrkii aitouteen vuorovaikutuksessa sekä erilaisten ihmisten hyväksyntään, vaikka heidän toimintaansa ei voidakaan hyväksyä. Sosiaalityötä toteutetaan innovatiivisesti ja asiakkaita kohdellaan kohteliaasti ja hyvien tapojen mukaisesti. Sosiaalialan ammattihenkilöt edistävät inhimillistä kasvua ja sosiaalisesti kestäväää kehitystä sitoutumalla periaatteisiin, joiden pohjana on YK:n ihmisoi-
keuksienjulistus: 1) ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus, 2) itsenäisyys ja elämän hallinta, 3) syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen, 4) syrjinnän ja väkivallan vastustaminen ja 5) asiakkaan yksityisyys. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian ammattieettinen ohjeisto perustuu kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestö International Federation Social Workers' in (IFSW) ohjeistoon. (Sosweb-sosiaalityön työmenetelmät.)

2.2 Hyvinvoinnin strategiat

Hyvinvoinnin strategiat tai sosiaalisten mahdollisuuksien politiikat - kuten Jorma Niemelä (2009: 10) niitä myös nimittää - voidaan jakaa kolmeen sen mukaan, miten pyrimme ratkomaan sosiaalisia ongelmia. Niemelän mukaan voimme lähestyä asioita yhteiskunnasta, yhteisöistä tai yksilöstä käsin. Tämän ajattelutavan mukaan miellä on siis käytössä poliittinen, yhteisöllinen ja sivistyksellinen sosiaalisten mahdollisuuksien politiikka. Silloin kun luomme poliittisesta toiminnasta käsin joko tulonsiirtojen tai palveluiden kautta hyvinvoinnin edellytyksiä, voimme puhua valtaistamisesta ja kun yksilö ottaa omaa elämäänsä ja sen mahdollisuuksia haltuunsa, voimme puhua voimaantumisesta. Tällöin on kyse inhimillisestä kasvuprosessista

ta, joka synnyttää yhteiskunnallista toimintakykyä, osallisuutta, osallistumista ja sisäistä elämänhallintaa. (Niemelä 2009: 10 -1 1).

Hyvinvointipolitiikassa tapahtui 1990-luvulla Suomessa suuri moraalinen käänne, jossa luovuttiin hyvinvointivaltion rakentamisesta. Talouskasvusta ei siirretty enää osaa eriarvoisuuden vähentämiseen ja kaikkien kansalaisten mahdollisuuksien parantamiseen. Tuloeriarvoisuus lisääntyi, eikä sen selitykseksi enää riittänyt nousukaudella tapahtunut pääomatulojen kasvu. Politiikka ja erityisesti verotuksessa tehdyt muutokset ovat olleet tuloerojen kasvun tärkein tekijä. Kuilu pienituloisten ja suurituloisten välillä on kasvanut. Toimeentuloturva on heikentynyt suhteessa ansiotasoon eikä talouspoliittisissa piireissä enää tunneta huolta eriarvoisuudesta ja sen kasvusta. Talouspoliittisen eliitin mielestä hyvinvointivaltio on jo täyttänyt tehtävänsä. (Kajanoja 2008).

Hyvinvointipolitiikan uusissa tavoitteissa ei kurjuuden poistaminen olekaan enää päällimmäisenä vaan yhteisöllisyys (Kajanoja 2008). Se asettaa tavoitteekseen sosiaalisen suojelun ja sosiaalisen osallisuuden vahvistamisen. Tärkeimmät tavoitteet keskittyvät työmahdollisuuksien takaamiseen mahdollisimman monelle, sosiaalisten ongelmien ja sosiaalisten riskien ennalta ehkäisyyn sekä syrjäytymistä ja köyhyyttä ehkäisevien toimenpiteiden jatkuvuuden turvaamiseen ja sosiaaliturvajärjestelmän perusrakenteiden ylläpitoon ja kehittämiseen. Tavoitteena on myös palvelujärjestelmän toimivuuden parantaminen, jossa palveluiden saatavuus ja kansalaisten alueellinen tasa-arvo turvataan toimivalla ohjausmallilla sekä riittävällä alueellisella yhteistyöllä, jossa käytetään hyväksi tieto- ja viestintäteknologiaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008:28).

Sata-komitean peruslinjaukset sosiaaliturvan uudistamiseksi käsittelivät perusturvan riittävyyttä, aktiivivaihtoehtoja ja työuran pidentämistä tukevaa sosiaaliturvaa, sosiaaliturvan kannustavuutta sekä sosiaaliturvajärjestelmän selkeyttämistä. Komitean ehdotuksiin sisältyi myös esitys takuueläkkeestä, jossa maksettaisiin kansaneläkkeen täyttä määrää korkeampaa takuueläkettä. Tällä turvattaisiin pienimpien eläkkeiden kohtuullinen taso. (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 23/2009). Perustoimeentulotuen siirtämisestä Kelalle ei päästy Sata-komiteankaan esityksessä yksimielisyyteen, minkä koen turhauttavana.

Niemelän (2009: 11) mukaan sosiaalipoliittinen keskustelu juuttuu usein vastakkainasetteluun, jossa valtaistavaa ja voimaannuttavaa näkökulmaa korostavat lähestymistavat eivät kohtaa toisiaan. Tämä johtuu esimerkiksi siitä, että aktiivoivan sosiaalipolitiikan mukaan valtaistavan tulonsiirto- ja palvelujärjestelmän on saatava aikaan tai ainakin mahdollistettava yksilön voimaantuminen aktiiviseksi kansalaiseksi ja tulonsiirto- ja palveluriippuvuuden on vähennyttävä. Vastakkaista näkökulmaa on taas perusteltu sillä, että kaikilla ei ole edellytyksiä muuttua ja että kaikki eivät kykene koskaan huolehtimaan itsestään.

2.3 Sosiaalityön teoriat

Pragmatismi korostaa, että tieto liittyy aina toimintaan, ihmisten pyrkimyksiin jäsentää kokemuksiaan ja sopeutua ympäristöönsä. Tutkimus tapahtuu konkreettisesti ympäristössä, jossa teoria ja käytäntö kietoutuvat toisiinsa. Pragmatismi kysyy: "Mitä tarkoitusta varten menettelet tällä tavoin?" Se korostaa, että intentiolla on merkittävä osuus toiminnan ymmärtämisessä. (Sosiaaliportin Hyvä käytäntö -verkkopalvelu.) Tätä teorian ja käytännön kietoutunutta suhdetta sosiaalityössä on pyritty jäsentämään jakamalla teoriaorientaatioita kolmeen erilaiseen tulokulmaan tutkittavan ilmiömaailman suhteen. Teoriat sosiaalityöstä avaavat teoreettista ymmärrystä siitä, mitä sosiaalityö on, sen yhteiskunnallisista tavoitteista, funktioista ja periaatteista kun taas teoriat sosiaalityössä jäsentävät nimenomaan käytännön toimintaa, sen sisältöjä, prosesseja, reunaehtoja, eettisiä suhteita ja kysymyksiä työn merkityksistä. Kolmas ulottuvuus käsittää teoriat sosiaalityön kohteesta, joissa keskitytään kansalaisten elämisen todellisuuteen ja sen monimuotoisiin sosiaalisiin ongelmiin. (Mäntysaari, Pohjola, Pösö 2009: 8). Kun sosiaalityö ymmärretään nimenomaan prosessina, antaa se edellytyksiä systemaattiselle työtteelle. Myös teoreettinen valvutuneisuus tuottaa paneutuvaa työtettä, jossa halutaan ymmärtää ihmisten elämää sekä välitetään sen laadusta. (Sosweb-sosiaalityön työmenetelmät -sivusto.)

Myös Malcolm Payne jakaa sosiaalityön teoriat kolmeen näkökulmaan sen mukaan, mistä näkökulmasta käsin sosiaalityötä tarkastelemme. Paynen mukaan voimme tarkastella sosiaalityötä sen luonteesta, tekemisestä tai asiakkaiden maailmasta käsin (Mäntysaari, Pohjola, Pösö 2009: 11). Lyhykäisyydessään Paynen näkökulmat ovat: 1) Individualistis-reformistinen näkökulma, joka näkee sosiaalityön yksilöiden tarpeentyydytyksen ja hyvinvoinnin takaajana yhteiskunnan määrittelemissä puitteissa. Paynen mukaan individualistis-reformistista sosiaalityötä luonnehtii sosiaalisen järjestyksen tukeminen ja pyrkimys sen ylläpitämiseen. 2) Reflektiivis-terapeuttinen näkökulma puolestaan korostaa jatkuvan vuorovaikutuksen merkitystä sekä ihmisten kasvun ja itsetoteuttamisen edistämistä. Reflektiivis-terapeuttisen sosiaalityön tavoitteena on tukea ihmisten osallistumista sosiaalisissa rakenteissa ja siihen tarvittavan henkilökohtaisen voiman saamista. 3) Sosialistis-kollektivistinen näkökulma näkee sosiaalityön yhteiskunnallisena toimintana, joka pyrkii kaikkein alistetuimpien ihmisten elämänhallinnan ja osallisuuden lisäämiseen. Payne kuvaa sosialistis-kollektivistiseksi sosiaalityötä, joka pohjautuu radikaaleihin, syrjäytymistä vastustaviin ja valtaistamista edistäviin teorioihin. (Payne 1998: 123 - 138).

Koska tutkielmani näkökulma on työntekijän, on loogista, että näistä näkemyksistä sitoudun kahteen viimeiseen, vuorovaikutuksellisuuden korostamiseen ja sitä kautta ihmisten kasvun ja voimaantumisen edistämiseen ja syrjäytymistä vastustaviin ja valtaistamista edistäviin teorioihin.

Paynen mukaan jokainen näistä näkemyksistä on osa jatkuvaa keskustelua sosiaalityön painopisteistä, tavoitteista ja sen arvoista. Mikään niistä ei esitä täydellistä näkemystä sosiaalityöstä. Ne eivät myöskään ole täydellisessä konfliktissa keskenään. Näkemyksiä myös jaetaan: sekä terapeutin että sosialistinen sosiaalityö esimerkiksi keskittyvät oivaltavan tietoisuuden heräämiseen. Sosiaalityö sisältää elementtejä kaikista kolmesta näkemyksestä, ja niiden vaikutus ja rooli vaihtelevat jatkuvasti ja ovat keskustelussa keskenään. Reflektiivinen käytäntö vaatii meiltä jatkuvaa roolimme tulkintaa ja keskittymistä niihin toimiin, mitä sosiaalityö tekee kussakin tilanteessa. Koska sosiaalityön rooli on epävarma ja keskustelun kohteena, joudumme väijäämättä reflektoimaan tekojamme. Käytännön teoriat tuottavat meille järjestyntä tietoa maailmasta, mikä auttaa meitä käymään omat keskustelumme ja jatkamaan eteenpäin pohdintaamme yhteisellä terminologialla ja joillakin yhteisesti ymmärretyillä näkemyksillä. Reflektoimalla näitä eri näkökantoja työntekijä voi kritisoida ja kehittää oman lähestymistavan. (Payne 1998: 123 - 138). Pidän tärkeänä tätä Paynen ajatusta, että työntekijällä on oikeus, ellei jopa velvollisuus, reflektoida kriittisesti eri näkökantoja ja luoda sitten oma näkökulmansa.

2.4 Näkökulmia sosiaalityöhön, työorientaatioihin ja työmenetelmiin

Kansainvälisesti tunnetuin sosiaalityön määritelmä lienee Sosiaalityöntekijöiden kansainvälinen liiton (IFSW) vuonna 2000 hyväksymä sosiaalityön määritelmä. Siinä sosiaalityö määritellään varsin laveasti seuraavasti: "Sosiaalityön tavoitteena on lisätä hyvinvointia edistämällä yhteiskunnallista muutosta sekä edistää ihmissuhdeongelmien ratkaisua, elämänhallintaa ja itsenäistymistä. Sosiaalityön kohteena ovat vuorovaikutustilanteet ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Välineenä sosiaalityö käyttää sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa. Sosiaalityön perustana ovat ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteet." (Kärki 2007: 15.)

Ammatillista sosiaalityötä voidaan tarkastella myös työorientaatioiden kautta, jolloin korostetaan sosiaalityöntekijöiden erikoisosaamisalueita (ennaltaehkäisy, kuntouttava työ, yhteisötyö ja rakenteellinen sosiaalityö) ja työn vaikuttavuuden laaja-alaisuutta sen organisointiperusteesta tai käytettävistä menetelmistä riippumatta (Kärki 2007: 15).

Eeva Liukko esitteli 17.9.2008 luennoillaan sosiaalityön eri lähestymistapoja eli sosiaalityön tekemisestä käytettyjä eri ilmaisuja. Näitä ovat hänen mukaansa ainakin seuraavat: huollollinen sosiaalityö, huolenpidon sosiaalityö, muutostyö, byrokraatiatyö, akuuttityö tai kriisityö. Puhutaan myös professiotyöstä, psykososiaalisesta työstä, aktivointityöstä, kuntouttava työstä, kontrollityöstä, tunnetyöstä, asiakas- ja palveluohjauksesta sekä verkostotyöstä. Menetelmällisiä ja työmuodollisia ilmaisuja ovat reflektiivinen sosiaalityö, metodinen sosiaalityö, sosiaalinen kuntoutus, ennaltaehkäisevä työ ja varhainen puuttuminen ja rakenteellinen sosiaalityö.

Mitä asioita sosiaalityöstä olisi sitten olennaista luokitella? Luokituksen lähtökohtana on asiakastyön ongelmanratkaisuprosessi. Tästä prosessista keskeisimpiä luokiteltavia osioita lienevät sosiaalityön kohde ja sosiaalityöntekijän toiminnot ja toimenpiteet. Eli ne vaikeudet ihmisen ja hänen ympäristönsä välisessä suhteessa, joihin sosiaalityön keinoin haetaan muutosta ja sosiaalityön toimenpiteet ja toiminnot, joilla muutokseen pyritään. Näkökulmana on siis sekä asiakkaan tilanteen kuvaaminen että sosiaalityöntekijän tekojen ja toimintojen kuvailu. Sosiaalityön kohteen ja toimintojen määrittämisestä ja jäsentämisestä on erityisesti kaivattu sosiaalityön näkyväksi tekemisessä, sisällön kuvaamisessa ja etsittäessä sosiaalityön keskeisiä elementtejä, joita tarvitaan tarkoituksenmukaisessa tiedonsiirrossa sekä organisaatioiden sisällä että organisaatioiden välillä. (Kallinen-Kräkin 2001: 49.)

Ammatillista ja tavoitteellista sosiaalityön prosessia esittelee Ilmari Rostila kirjassaan Tavoitelähtöinen sosiaalityö - Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Suomalaisen sosiaalityön työskentelytavoista ja työmenetelmistä on useita teoreettisia jäsennyksiä. Esimerkiksi Eskola jakaa sosiaalityön asiakaskohtaiseen ja konstruktiviseen työalueeseen ja Louhelainen on eritellyt sosiaalityölle neljä menetelmää: 1) yksilökohtainen työ, 2) ryhmätyö, 3) yhdyskuntatyö ja 4) hallinnollinen työ. Kun taas Sipilän mukaan asiakaskohtaisessa sosiaalityössä on 1) byrokratiatyötä, 2) psykososiaalista työtä ja 3) palvelutyötä. Karjalainen ja Sarvimäki erottelevat neljä erilaista sosiaalityön työorientaatiota: 1) ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen, 2) kuntouttava sosiaalityö, 3) yhteistyö ja 4) rakenteellinen sosiaalityö. Näiden ohella ja sosiaalityön historian aikana on syntynyt ja hiipunut joukko menetelmänimikkeitä. Nykyisin käytettyjä menetelmänimikkeitä ovat muun muassa yksilökohtainen palveluohjaus, perheiden tukeminen, valtaistaminen, yhdyskuntatyö, kriisityö, verkostotyö ja ratkaisukeskeinen työote. Sosiaalityötä on siis mahdollista lähestyä monesta eri näkökulmasta ja ideologisesta taustasta käsin. (Kärki 2007: 31 - 32).

Maria Tapola esitteli Helsingin yliopiston Konstikas sosiaalityö - ammattikäytäntöjen Studia Generaliassa 3.3.2005 pitämässään esitelmässään "Sosiaalityössä käytettävät työmenetelmät tänä päivänä" sosiaalityön menetelmiä. Tapolan mukaan Mäntysaari on kiteyttänyt työmenetelmän olevan toistettavissa oleva vakiintunut työtapa, joka on siirrettävissä toisille työntekijöille joko työyhteisön sisällä tai työyhteisöjen välillä. Vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa perustuvia menetelmiä ovat mm. dialoginen keskustelu, avoin dialogi, dialogisuus, asiakaslähttöisyys ja psykososiaalinen keskustelu. Käytännön toiminta sisältää asiakastapaamiset toimistolla, kotikäynnit ja puhelinkontaktit asiakkaisiin. Muita menetelmiä ovat mm. kognitiiviset menetelmät, konstruktivinen ajattelumalli, käyttäytymis- ja oppimisteoreettinen sosiaalityö ja kriisityö. (Tapola 2005).

Myös Sosweb-sosiaalityön työmenetelmät -sivuston mukaan sosiaalityön ammattikäytäntö määreytyy: 1) toiminnan kohteen kautta, 2) toimintatapojen kautta, 3) arvojen kautta ja 4)

kontekstin ja toimijoiden kautta. Sosiaalityön historia osoittaa sosiaalityöntekijöiden ymmärtäneen metodisuuden menetelmällisyydeksi.

Mielestäni oleellisinta on Marjatta Eskolan esittämä ajatus, että sosiaalityö on toimimista, ja että sen lähtökohtana on ihmisen toimiminen elämäntilanteessaan. Sosiaalityöntekijän toimimisen tarpeen määrää asiakkaan toimimisen tarve. Toimimisen kohteet, samoin kuin keinotkin, määräytyvät tarpeen ja tavoitteiden jännitteestä. Arvioidessaan toimimisensa menetelmällisyyttä joutuu sosiaalityöntekijä tutkimaan, miten hän ymmärtää ja tulkitsee toimimisen tarpeensa, sen tarkoituksen sekä käyttämiensä menettelytapojen suhteen kokonaistyöprosessiin. (Eskola).

2.5 Aikuissosiaalityön nykytila ja luonne

Aikuissosiaalityön käsitteellistä ja toiminnallista jäsentymistä sekä arvostusta ja asemaa on toistaiseksi tutkittu suhteellisen vähän. Aikuisten parissa tehtävällä sosiaalityöllä on kunnissa kuitenkin pitkät perinteet siitä huolimatta, vaikka aikuissosiaalityön käsitteen käyttö on yleistynyt vasta myöhemmin. Aikuissosiaalityön käsitteeseen nojaava kehittämistyö on painottunut erityisesti 2000-luvulle. Siihen ovat vaikuttaneet yhteiskunnallisen kehityksen ja sosiaalisten ongelmien vaikeutumisen lisäksi myös erilaiset sosiaalipoliittiset ja lainsäädännölliset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteisiin liittyvät muutokset. Näillä muutoksilla on pyritty ehkäisemään riskiryhmiin kuuluvien sosiaalisia ongelmia sekä edistämään ihmisten hyvinvointia ja yhteiskunnallista syrjäytymistä. Yhtenä konkreettisenä esimerkkinä on kuntouttavan työtoiminnan organisoituminen osaksi kunnallista aikuissosiaalityötä. (Väisänen & Hämäinen 2008: 6.)

Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön ehtoja ja sisältöjä muokkaavat myös vallitsevat yhteiskuntapoliittiset, hallinnolliset ja taloudelliset diskurssit. Siksi on tärkeää eritellä sitä, millaisen yhteiskunnallisen paikan nämä vallitsevat diskurssit aikuissosiaalityölle avaavat. (Juhila 2008: 48). Juhila kutsuu vallitsevaa diskurssia yksityisen vastuun diskurssiksi ja tätä haastavaa diskurssia eriarvoistumisdiskurssiksi. Yksityisen vastuun diskurssin peruspilareita ovat uusliberalistiset ja kommunitaristiset yhteiskuntaideologiat. Se saa voimansa suuntauksista, joissa yhteiskuntaa jäsenetään kilpailukyvyyn ja kansalaisten kannustamisen kautta. Kansalaisen ihannekuva on aktiivinen ja vastuullinen. Tällöin sosiaalityön tehtävä jäsentyy aktivoinniksi ja vastuullistamiseksi, jossa asiakkaiden ongelmia tarkastellaan yksilölähtöisesti. Tämä aiheuttaa paineen keskittyä vaan sellaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn, joiden kohdalla voidaan odottaa saavutettavan parhaita tuloksia. Tästä ajattelutavasta seuraa loogisesti, että "menestymättömiä" ei pidä palkita ja siksi julkiset viimesijaiset etuudet on pidettävä riittävän alhaisina, jotta ne eivät kannustaisi "sosiaaliriippuvuuteen" vaan työpaikan etsimiseen eli yksityisen vastuun vahvistamiseen (Juhila 2008: 48 - 53).

Yksilö- ja ominaisuuslähtöinen ajattelutapa on mahdollistanut muotoillun ”kaikkein vaikeimmin”. Muotoilu on yhdistetty moniin asiakaskategorioihin: työttömiin, asunnottomiin, mielen-terveysongelmaisiin ja päihdeongelmaisiin. Hyvinvointivaltioomme onkin syntynyt uusi asiakasryhmä, kaikkein vaikeimmat tapaukset. Nämä vaikeiksi määritellyt asiakkaat näyttävät myös putoavan helposti hyvinvointivaltion suojaverkon läpi ja palveluverkon ulkopuolelle niin, että toisinaan voidaan puhua jopa heitteillejätöstä. (Juhila 2008: 58 - 59).

Eriarvoistumisdiskurssissa ongelmat nähdään myös rakenteellisina, sosiaalisina ja yhteiskunnallisina. Rakenteellisuudessa on kyse laajoista yhteiskunnan muutosprosesseista, jotka ovat johtaneet uuden kapitalismin kulttuuriin, joka synnyttää väistämättä häviäjiä. Tähän kulttuuriin kuuluu myös yhteiskunnan ja aikuissosiaalityön projektimaistuminen. Diskurssissa perätään ansaintaperiaatteen sijaan oikeudenmukaisuutta ja vastuuta sekä etsitään tämänmukaisia toimintatapoja aikuissosiaalityölle. (Juhila 2008: 58 - 60).

Yhteiskunnallisessa keskustelussa on alkanut ilmaantua enemmän eriarvoistumiskehitystä kritisoivia, julkista vastuuta sekä hyvinvointia korostavia puheenvuoroja ja vetoamuksia. Myös politiikassa on kurssia hieman tarkistettu köyhyyspakettien myötä. Puheavaruuden muuttumisen tärkein edellytys on kuitenkin se, mitä kansalaiset näistä asioista ajattelevat. Suomalaisen enemmistö pitääkin köyhyyden syinä yksilön ulkopuolisia, rakenteellisia ja fatalistisia tekijöitä. Se, onko tällä vastapuheella sitten niin paljon voimaa, että se horjuttaisi vallalla olevaa puheavaruutta, jää nähtäväksi. (Juhila 2008: 80 - 81).

Elämänkaarimallin (Jokinen & Juhila 2008: 7) mukaisen aikuisuuden vastualueen sosiaalityö on perinteisesti jakaantunut toimeentulotukipainotteiseen, huollolliseen sosiaaliturvatyöhön ja aktivoivaan, kannustavaan muutostyöhön. Tämä jako luo myös ristivetoa aikuissosiaalityön sisälle. (Raivio ja Rantasalmi 2008: 5.) TEHTY-hankkeen tulevaisuusverstaassa pohdittiinkin onko sosiaaliturvatyö - muutostyö -jako ylipäätään realistinen? Ja onko aikuisten sosiaalityölle todellista tarvetta päihde- ja vammaistyön lisäksi?

Huollollista sosiaalityötä leimaavan kontrollin ja tukevan muutostyön ristiriidassa olisi loogista, että näitä tehtäviä hoitaisivat eri työntekijät omilla työorientaatioillaan ja työmenetelmillään. Mielestäni muutostyö voi olla sekä kuntouttavaa pitkäkestoista sosiaalityötä että lyhyemmällä aikavälillä tehtävää empowerment-tyyppistä lähityötä (vrt. Koskinen 2008:11), joksi sosiaaliohjaus voidaan laskea.

Aikuissosiaalityön käsite näyttäisi otetun käyttöön ennen muuta kuvaamaan tiettyä kunnallisen sosiaalityön osaa (Juhila 2008:15). Aikuissosiaalityötä jäsennetään usein työn sisällön kautta. Mitä aikuisten parissa työskentelevä kunnan työntekijä käytännössä tekee, mitä menetelmiä hänellä on käytössään? (Juhila 2008: 21).

Aikuissosiaalityön esittelyä ja jäsenystä kuvataan esimerkiksi Vantaan internetsivustoilla seuraavasti:

Asiakkaan kanssa kartoitetaan kokonaistilanne ja etsitään yhdessä ratkaisukeinoja ongelmissa selviytymisessä.

Yhdessä sosiaalityöntekijän / sosiaaliohjaajan kanssa käsitellään mm. seuraavia asioita:

- *ohjaus ja neuvonta sosiaaliturvaetuuksista, velka-asioissa, taloudellisissa vaikeuksissa, asumisasiossa (esim. asunnon haku, asunnottomuus, rästiintyneet vuokrat) ja sosiaalipalveluista sekä toimeentulohakemusten tekemisestä*
- *keskusteluapu ja ohjaus päihde- ja mielenterveysongelmissa ja erilaisissa kriisitilanteissa (avioero, häätö, läheisen kuolema)*
- *selvitetään työllistymisen esteitä, työ/koulutuspaikkoja ja tuetaan työhön tai työharjoitteluun, työelämänvalmennukseen, koulutukseen tai kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisessa*
- *tehdään eläkeselvittelyä, kuntouttavaan työtoimintaan liittyvä aktivointisuunnitelma yhdessä työvoimaneuvojan kanssa sekä tehdään yhdessä suunnitelma elämässä eteenpäin (Vantaa - Aikuissosiaalityö.)*

Päällimmäiseksi tässäkin jäsenyyksessä nousevat kuntouttamisen tai kuntoutuksen käsitteet. Kuntouttamisesta onkin tullut viime vuosina aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön keskeinen kehittävä menetelmä (Juhila 2008: 22).

Aikuissosiaalityön strategiset linjaukset Helsingissä ja Vantaalla vastaavat pitkälti toisiaan. Tärkeimpiä yhteisiä strategisia kehittämissuuntia Helsingin ja Vantaan välillä ovat pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen sekä palvelujen saatavuuden parantaminen. Vantaalla on käynnissä palveluverkkojen keskittäminen ja Helsingissä se on aloitettu syksyllä 2010. Vantaalla on kehitetty myös sosiaalityön ammattirakennetta Sosiaaliohjaus-hankkeessa. Helsingin strategiassa painottuu puolestaan yhdyskuntatyö, asukastoiminta ja matalan kynnyksen paikkojen lisääminen. Molemmissa kaupungeissa priorisoidaan nuoria toimeentulotuen saajia sosiaalityössä. (Sosiaali- ja terveyspalveluiden loppuraportti 2010: 24).

Suomalaisen, akateemisen sosiaalityön perspektiivistä tarkasteltuna eurooppalaistuminen voi merkitä de-professionalisaatiota, professionaalisen sosiaalityön aseman heikentymistä kentällä. Jo tällä hetkellä kenttätöitä toteuttavat käytännössä paljolti muut kuin sosiaalityön ammattilaiset, esimerkiksi ammattikorkeakouluista valmistuneet erilaiset sosiaalialan ammattilaiset ja vapaaehtoiset. (Roivainen 2002: 215.) Näin tuntuukin olevan tapahtumassa ja sosiologit ovat valtaamassa alaa myös kunnallisella sektorilla.

3 Osallisuuden vahvistaminen

Työni sisällöllinen lähtökohta on osallisuuden vahvistaminen. Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen yhteydessä osallisuus liitetään usein empowermentiin. Olen valinnut empowerment-käsitteen ja sitä vastaavan käännökseen, voimaantumisen, työni keskeiseksi käsitteeksi yhdessä sosiaalisen tuen kanssa. Sosiaalisen tuen avulla voidaan vahvistaa kansalaisten osallisuutta. Esittelen seuraavassa näiden käsitteiden teoreettista taustaa.

3.1 Empowerment, voimaantuminen ja valtaistuminen

Englanninkielinen termi "empowerment" on käännetty suomalaisessa keskustelussa monella eri tavalla. Marjo Kuronen (2004) on tutkinut käsitettä artikkelissaan Valtaistumista vai voimavaraistumista - Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Kuronen tuo esiin mm. seuraavat termit: valtautuminen, valtaistuminen, valtaistaminen, voimavaraistuminen, voimaantuminen ja toimintavoiman lisääntyminen. Aina käsitettä ei käännetä vaan puhutaan "empowermentista". Kuronen mukaan eri suomennokset kertovat myös siitä, miten eri tavoin käsitteen sisältö voidaan tulkita. Kuronen ehdottaa empowermentin suomennokseksi valtaistumista, mutta käytän tutkielmassani termiä voimaantuminen, koska se sopii mielestäni paremmin suomalaisen keskustelun yleiskieleen. Minna Kivipellon mukaan valtaistumisesta tulisi puhua vaikutuksena tai lopputuloksena (esimerkiksi "valtaistunut ihminen") ja valtaistamisesta silloin, kun on kyse valtaistumiseen liittyvistä tai siihen johtavista toimintatavoista tai prosesseista (esimerkiksi valtaistavat sosiaalialan menetelmät). (Kivipelto 2008: 29). Käytän kuitenkin tutkielmassani mielestäni yleiskieleen sopivampaa termiä voimaantumista tukevat menetelmät.

Koska empowermentilla tai voimaantumisella ei ole yhtenäistä teoriaperustaa, on käsite poimittu mitä moninaisimpiin yhteyksiin. Yksimielisyys näyttäisi olevan vain siitä, että voimaantumisessa on kyse prosessista, jossa ihmiset voivat parantaa elämänsä hallintaa ja kontrollia. Käsitteestä puhuttaessa onkin tärkeää, että käsitteen sisältö ja teoreettinen tausta tuodaan esiin. (Kivipelto 2008:29). Niemelä (2009: 11 - 12) on lisäksi esittänyt, että keskustelu valtaistumisen tai voimaantumisen ensisijaisuudesta on hedelmätöntä niin kauan kun ei avata ihmiskäsitystä ja ymmärrystä inhimillisen toiminnan luonteesta. Sen takia olenkin avannut sosiaalialan ihmiskäsitystä ja arvoja aiemmin luvussa 2.1 Sosiaalialan ihmiskäsitys ja arvot.

Antioppressiivisten (syrjäytymistä ehkäisevien, vastustavien) teorioiden mukaan ihmisten ongelmat johtuvat sosiaalisesta järjestelmästä ja rakenteista, ei niinkään yksilöllisistä tai ryhmistä johtuvista syistä tai puutteista. Kivipellon mukaan Robert Adamsin valtaistamiskäsitys ei ole demokraattinen vaan avoimen puolueellinen. Valtaistaminen koskee ennen muuta niitä, jotka eivät yleensä saa ääntään kuuluville. Adamsilla valtaistaminen on yhtä aikaa henkilökohtainen, poliittinen ja yhteiskunnallinen prosessi. Valtaistaminen sisältää ymmärryksen laa-

jenemisen ja "väärän" tai vääristyneen tietoisuuden avaamisen ja toiminnan sarron ja epäoikeudenmukaisuuden poistamiseksi. (Kivipelto 2008: 29). Kivipellon (2008: 37) mukaan kriittiset teoriat, kuten valtaistavat, feministiset, antioppressiiviset teoriat tai postmodernit kriittiset teoriat ohjaavat kehittämistä. Näiden toiminnassa pyritään vaikuttavuutta tarkastelemaan erityisesti heikompiosaisten näkökulmasta.

Alan keskeinen klassikko, Paulo Freire (2005), tuo valtaistamisen poliittisuuden voimakkaasti esille teoksessaan Sorrettujen pedagogiikka. Paulo Freire on puhunut myös ihmisten rakastamisesta sosiaalityön tehtävänä. Freire loi käsitteen praksis, joka korostaa reflektoinnin ja toiminnan yhteyttä. Voimaantumista ei Freiren mukaan saavuteta sattumalta, vaan tietoisella toiminnalla. Reflektointi eli aito pohdinta johtaa toimintaan.

Matti Tuusan (2005) mukaan empowerment on prosessi, jonka avulla voidaan vähentää vähemmistöryhmien ja asiakasryhmien avuttomuutta ja vallan puutetta; vahvistaa heidän "ääntään", mobilisoi ja mahdollistaa heidän omaa toimintaansa sekä auttaa heitä ymmärtämään itsensä aktiivisina toimijoina, jotka saavat aikaan toivomiaan muutoksia ja vaikuttavat myös muiden ihmisten maailmaan. Vastaavasti Juha Siitonen (1999: 93) on määritellyt voimaantumisen seuraavasti:

"Voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi: voimaa ei voi antaa toiselle. Se on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi, jota ei tuota tai aiheuta toinen ihminen. Voimaantuminen on prosessi tai tapahtumasarja, jonka kannalta toimintaympäristön olosuhteet (esim. valinnanvapaus ja turvalliseksi koettu ilmapiiri) voivat olla merkityksellisiä, ja tämän vuoksi voimaantuminen voi olla jossain tietyssä ympäristössä todennäköisempää kuin toisessa."

Tässä määritelmässä on tutkimukseni kannalta oleellista Siitosen näkemykset siitä, 1) että voimaantumista voidaan kuitenkin yrittää tukea hienovaraisilla ja mahdollistavilla toimenpiteillä, esimerkiksi ilmapiirin avoimuudella, toimintavapaudella, rohkaisemisella sekä turvallisuuden, luottamukseen ja tasa-arvoisuuteen pyrkimisellä, ja 2) että voimaantuminen voi olla jossain tietyssä ympäristössä todennäköisempää kuin toisessa. (Siitonen 1999: 189, 206). Siitonen (1999: 61) esittää tutkimuksessaan seitsemän eri voimaantumista mahdollistavaa seikkaa, joita hän kutsuu sisäisen voimantunteen kategorioiksi. Nämä ovat: vapaus, vastuu, arvostus, luottamus, konteksti, ilmapiiri ja myönteisyys. Siitosen mukaan jo puutteet yhdessäkin kategoriassa voivat heikentää tai jopa estää sisäisen voimantunteen rakentumista tai ylläpitämistä. Vastaavasti ihanteellisessa tilanteessa kaikki sisäisen voimantunteen kategoriat tukevat ihmisen voimavarojen kasvua. (Siitonen 1999: 61). Myös Freire (2005: 100) korostaa tasa-vertaista suhdetta ja avointa dialogia keskinäisen luottamuksen synnyssä.

Myös Ilmari Rostilan (2001: 37) mukaan yhteiskunnallinen todellisuus sisältää mekanismeja, jotka voivat vaikuttaa ihmisten ongelmia joko pahentavasti tai mahdollistavia mekanismeja, jotka voivat edistää ongelmien ratkaisua. Hänen mukaansa toimenpideohjelmien ja projektien sisältöjen tarkoituksena tulisi vaikuttaa ihmisten elämäntilanteessa oleviin mahdollistaviin ja ehkäiseviin mekanismeihin.

Voimaantumista on pääasiassa tutkittu työyhteisön haasteena. Sitä on kuvattu päättymättömäksi prosessiksi, joka etenee, pysähtyy, taantuu ja jälleen etenee yksilön erilaisten elämäntilanteiden mukaan. Tätä sisäistä prosessia voidaan tietoisesti rikastuttaa ja edistää luomalla sellaiset ulkoiset olosuhteet, jotka edistävät ihmisen optimaalista muuttumista ja kasvua (Heikkilä & Heikkilä 2005: 4). Voimaantumiseen tarvitaan inhimillistä välittämistä, rohkaisua, varmuuden tunnetta ja tukea. Pelkkä avoimuus ja luottamus eivät silti yksin riitä, vaan kovan paikan tullen tarvitaan myös ymmärtävää ohjausta ja kontrollia psykologisesti turvallisessa ympäristössä (emt. 2005: 5). Voimaantuminen edellyttää vuorovaikutusprosessia sosiaalisen suhdeverkoston tukemana. Itsensä voimattomiksi tuntevat ihmiset rohkaistuvat kasvattamaan persoonallista ja sosiaalista voimaa itsessään. Leimautumisen tunteet vähenevät, itsetunto vahvistuu, käsitys itsestä ihmisenä ja kansalaisena rikastuu. Elämään tulee dynaaminen ja uutta luova ote. (Heikkilä & Heikkilä 2005: 30).

Sosiaalipoliittiset voimaantumisteoriat tai lähestymistavat käsittelevät yleensä valtasuhteita terapeuttien ja asiakkaiden tai asiantuntijoiden ja asiakkaiden välillä. Kyse on valtaa pitävien ja vallankäytön kohteiden välisestä vuorovaikutussuhteesta, joka kehittyy demokraattiseksi. Ihmisenä kasvamista tai kehittymistä tukee parhaiten avoin sosiaalinen kanssakäyminen. Jokainen osapuoli kasvattaa valtaa suhteessa itseensä hyväksymällä myös muiden kasvun ja tukemalla sitä. Voimaton ei kykene toisen tukemiseen. (Heikkilä & Heikkilä 2005: 29). Valtautuminen nähdään prosessina, jossa voimaantunut yksilö kokee saavansa valtaa ja mahdollisuuksia toimia omassa yhteisössään eli valtautuminen tuottaa kokemuksen vaikutusvallasta. Valtautuminen edellyttää aina voimaantumista. (Heinonen & Luomi 2008: 15).

Myös Jorma Niemelä (2009: 10 - 11) on avannut valtaistamisen ja voimaantumisen käsitteitä ja niiden vaikutussuuntia: Silloin kun (sosiaali)poliittisesta toiminnasta käsin luomme joko tulo siirtojen tai palveluiden kautta yksilöille, perheille ja koko väestölle hyvinvoinnin edellytyksiä, voimme puhua empowermentista eli valtaistamisesta ja silloin, kun yksilö ottaa omaa elämänsä ja sen mahdollisuuksia haltuunsa, voimme puhua emansipaatiosta eli voimaantumisesta. Voimaantumisessa on kysymys inhimillisestä kasvuprosessista, joka synnyttää "yhteiskunnallista toimintakykyä, osallisuutta, osallistumista ja sisäistä elämänhallintaa".

Sosiaalipoliitikka voi siis valtaistaa luomalla edellytyksiä yhteisöllisyydelle. Yksilö voi liittoutua voimaantumispyrkimyksissään vertaistuen, lähiyhteisöjen, yhdistysten jne. kautta muiden ihmisten kanssa. Yhteisöt välittävät valtaistavia elementtejä "alas" ja voimaannuttavia vaiku-

tuksia ”ylös”.” Eli kuten Niemelä on kiteyttänyt sen artikkelinsa otsikossa: Yhteiskunta valtaistaa, yksilö voimaantuu, yhteisö välittää. (Niemelä 2009: 10 - 11).

On tärkeää, että kun ihmisten hyvinvointia pyritään edistämään empowerment-orientaation pohjalta, työstä vastaavien tulisi ensin sisäistää empowerment-prosessin ydinajatus: Voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi. Se on samanaikaisesti henkilökohtainen ja yhteisöllinen eli sosiaalinen prosessi, eikä voimaa voi varsinaisesti antaa toiselle. Tähän yksinkertaiseen ydinajatuksen perustuu empowerment-ajattelun merkityksellisyys, toivorikkaus sekä mahdollisuudet ihmisten ja yhteisön hyvinvoinnin ja menestymisen tukemisessa. (Siitonen & Robinson 2001: 61 - 72).

Empowerment-käsitettä tutkitaan, sovelletaan ja käytetään yhä useammalla tieteen ja elämän alueella. Voimaantumisen on tärkeä asema liike-elämän organisaatioissa, koulutusorganisaatioissa, työyhteisöjen kehittämishankkeissa, kansalaisten oikeuksia ja aktiivisuutta sekä etnisten vähemmistöjen itsemääräämisoikeuden laajentamista ajavissa liikkeissä. Voimaantumisorientaatio sopii myös muiden kuin työelämässä olevien ihmisten hyvinvoinnin mahdollistamisen hankkeiden teoreettiseksi viitekehikseksi. Erityisesti työttömien, syrjäytyneiden, mielenterveyden ongelmien kanssa painiskelevien, kotona asuvien vanhusten, vammaisten ja opiskelijoiden jaksamista voidaan arvioida ja tukea empowerment-ajattelun pohjalta. (Siitonen & Robinson 2001: 61 - 72.)

Monet tutkijat liittävät edellä esitetyn mukaan empowerment-käsitteen asioiden mahdollistamiseen, voimavarojen löytämiseen, elämänhallintaan sekä toimintavalmiuksien ja toimintakykyisyyden saavuttamiseen. Juuri tämän ajattelutavan mukaista työskentelyä haluan selvittää Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehdyssä työssä.

3.2 Sosiaalinen tuki ja sen muodot

Sosiaalisen tuen lähtökohtana on psykososiaalinen lähestymistapa ja sen tutkimusperinteen katsotaan alkaneen psykososiaalisten prosessien ja stressin tutkimuksesta 1970-luvun alkupuolella. Sosiaalinen tuki suojaa ihmistä joutumiselta stressiä aiheuttaviin tapahtumiin ja toisaalta auttaa selviytymään stressiä tuottavista elämäntapahtumista. Sosiaalisen tuen käsitteen määrittely on koettu vaikeaksi, koska siihen liittyy voimakas subjektiivinen, kokemuksellinen ulottuvuus. Käsite on moniulotteinen ja monet tutkijat ovat pyrkineet määrittelemään sitä jo usean vuosikymmenen ajan. Yhtä yksiselitteistä määritelmää ei ole. Eroja on sekä sisällöllisissä painotuksissa että lähestymistavoissa. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004: 55).

Käsitteellisestä hajaannuksesta huolimatta eri tutkijat korostavat sitä, että mahdollisuus sosiaaliseen tukeen on tärkeä koetun hyvinvoinnin voimavara. Sosiaalista tukea kuvataan sosiaaliin suhteisiin liittyvänä positiivisena, terveyttä edistävänä tai stressiä ehkäisevänä tekijänä.

(Metteri & Haukka-Wacklin 2004: 55). Metterin ja Haukka-Wacklinin (2004) mukaan sosiaalinen tuki voi olla henkistä tukea, mikä tarkoittaa arvostamista, välittämistä, luottamista ja kuuntelemista. Se voi olla myös arviointitukea, kuten vahvistamista, palautteen antamista ja tasavertaisuutta, mutta myös tiedollista tukea, kuten neuvoja, ehdotuksia, ohjeita ja tiedon antamista. Lisäksi sosiaalinen tuki voi olla konkreettista, kuten esimerkiksi taloudellista tukea tai muuta auttamista. Tuen funktiot eivät ole toisiaan poissulkevia. Sosiaalinen tuki on ihmisten, lähiyhteisöjen ja julkisten organisaatioiden palveluita, joiden kautta ihmisen elämänhallinta ja autonomisuus lisääntyvät. Tuen muodot on esitetty seuraavassa taulukossa 1.

Konkreettinen tuki	Henkinen tuki
- Kodinhoitoapu, taloudelliset tukitoimet ja ympäristön olosuhteiden muuttaminen	- Arvostaminen, välittäminen, luottaminen, kannustaminen ja kuunteleminen
Tiedollinen tuki	Arviointituki
- Neuvot, ehdotukset, ohjeet ja tiedon antaminen	- Vahvistaminen, palaute, tasaveroisuus

Taulukko 1: Sosiaalisen tuen muodot (Metteri & Haukka-Wacklin 2004: 57 mukailten)

Esko Kumpusalo (1991) on puolestaan jakanut sosiaalisen tuen muodot viiteen eri luokkaan. Näitä ovat 1) aineellinen tuki, 2) toiminnallinen tuki, 3) tiedollinen tuki, 4) emotionaalinen tuki ja 5) henkinen tuki. Mäenpään mukaan (2008: 13) lähityön voidaan katsoa muodostuvan sosiaalisen tuen eri muodoista seuraavasti: 1) emotionaalisesta tuesta, joka pitää sisällään empatian, rakkauden, luottamuksen ja välittämisen tunteet sekä niiden osoittamisen ja jakamisen, 2) välineellisestä tuesta, joka on konkreettisen avun tai palveluiden tuottamista, tiedollisesta tuesta, joka kattaa neuvot, ehdotukset ja tiedon, joiden avulla yksilö pystyy paremmin käsittelemään ja ratkaisemaan ongelmiaan sekä 3) arvioivasta tuesta, jonka tarkoitus taas on auttaa yksilöä arvioimaan ja kehittämään itseään rakentavan palautteen ja vahvistamisen avulla. Joissakin jaotteluissa tämän tuen tilalla on niin sanottu status-tuki, joka tarkoittaa, että sosiaaliset suhteet voivat tukea yksilöä yksinkertaisesti vain olemalla olemassa.

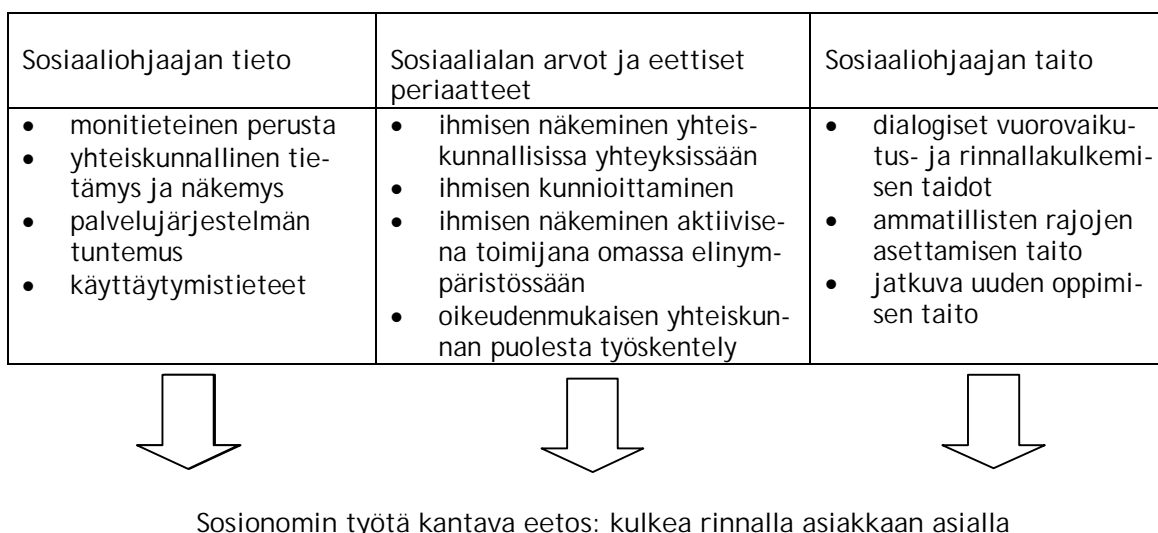
Sosiaalista tukea ovat kaikki ihmisten, lähiyhteisöjen ja julkisten organisaatioiden palvelut, joiden kautta ihmisen elämänhallinta ja autonomisuus lisääntyvät ja voimaantumisprosessi lähtee liikkeelle. Tutkielmassani tulen sitoutumaan Metterin ja Haukka-Wacklinin jaotteluun sosiaalisen tuen muodoista ja käytän yllä esitettyä taulukkoa apunani luokitelllessani sosiaalisen tuen muotoja.

4 Sosiaaliohjauksen tietoperusta ja menetelmät

Karvisen (1996: 156) mukaan sosiaalityön ammatillisella tietoperustalla tarkoitetaan sosiaalityön opillista pohjaa ja yleisnäkemyksiä, perustana olevia ja sovellettavia teorioita sekä ylipäätään niitä asioita, jotka tulee sosiaalityössä hallita. Siihen kuuluvat myös sosiaalityöhön välittömästi tai läheisesti liittyvät juridis-hallinnolliset säädökset ja ohjeet.

Mistä sitten muodostuu sosiaaliohjauksen tietoperusta aikuissosiaalityössä? Päivi Kaljonen (2008) on artikkelissaan, Rinnalla kulkien asiakkaan asialla - sosiaaliohjaus sosiaalitoimiston aikuistyössä, tuottanut erään tulkinnan sosiaalitoimiston aikuistyössä työskentelevän sosionomin työtä kuvaavista keskeisistä elementeistä. Hänen artikkelinsa aineisto perustuu ryhmädialogiin, jossa kolme kokenutta ja työhönsä sitoutunutta aikuistyössä työskentelevää sosionomia ovat pohtineet koulutuksessa omaksumaansa ja sosiaalitoimiston käytännön työssä kertynyttä kokemuksellista tietoaan. Aikuistyössä työskentelevät sosionomit nostivat tietonsa perustaksi yhteiskunnallisen näkemyksen, palvelujärjestelmän tuntemisen ja sosiaalialan monitieteisen perustan. (Kaljonen 2008: 49 - 50).

Kaljonen (2008: 52) on luokitellut tästä ryhmädialogista esiin nousseet sosionomin tieto/taitopohjan eri elementit sekä sosiaalialan eettisistä periaatteista ja arvopohjasta nousevan asiakkaan asialla olon ja rinnalla kulkemisen eetoksen seuraavanlaiseen kuvioon.



Kuvio 1: Sosionomin tieto ja taitopohjan keskeiset elementit (Kaljonen 2008: 52.)

Syrjäytyminen ja sosiaaliset ongelmat ovat läsnä Sosiaaliohjaus-hankkeen asiakkaiden elämässä ja ne ovat kietoutuneet ennakoimattomalla tavalla toisiinsa. Syrjäytymismekanismien tuntemus ja niiden ennaltaehkäisemiseksi tehtävä työ on keskiössä, mutta puhuessamme syrjäytymisestä luomme samalla maailmaan lisää rajoja. Helneen mukaan (2002: 32) tapahtuu "kak-

soisekskluusio”: syrjäytymistä eivät aiheuta vain erilaiset yhteiskunnalliset ja sosiaaliset mekanismit, vaan mahdollisesti myös syrjäytymiskäsitteiden ja kenttien josta sosiaalipoliittiset auttamisjärjestelmät. Rajausta tehdessäni rajaan kuitenkin syrjäytymiskäsitteen ja sosiaalisten ongelmien laajemman käsittelyn työni ulkopuolelle.

Rajaan vertaistuen merkityksen työni viitekehyksen ulkopuolelle, mutta mikäli aineiston käsittelyvaiheessa käy ilmi, että sen merkitys voimaantumisen on suuri, tulen käsittelemään sitä opinnäytetyössäni. Tämä siksi, että Sosiaaliohjaus-hankeessa tehty työ on ollut pääsääntöisesti yksilöohjausta. Vain yksi sosiaaliohjaaja oli vetämässä ryhmätoimintaa, johon osallistui kahdeksan asiakasta.

Kunnallisen perussosiaalityön ammatilliset käytännöt ovat voimakkaassa muutosvaiheessa. Erilaiset ja myös täysin uudet sosiaalityön lähestymistavat hakevat juuri nyt, 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä, omaa paikkaansa ja uutta järjestystä. (Liukko 2006: 8). Kunnallisen perussosiaalityön Liukko (2006) katsoo olevan muutostyötä ja huollollista työtä. Sen keskeisinä työorientaatioina ovat kuntouttava sosiaalityö, aktivoiva sosiaalityö, huolenpidon sosiaalityö ja byrokraatiatyö. Niiden lisäksi perussosiaalityössä tarvitaan valmiuksia yhteistyöhön, rakenteelliseen työhön sekä varhaiseen tukeen ja ennalta ehkäisyyn. Keskeisiä menetelmiä perussosiaalityössä ovat palveluohjaus, keskustelu, neuvonta ja ohjaus sekä verkostotyö. (Liukko 2008). Nämä kaikki ovat mielestäni tarpeellisia myös sosiaaliohjauksessa tehtävässä lähityössä. Sosiaaliohjauksessa tehdään myös yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa, jolloin verkostotyön osaamisen merkitys ja moniammatillinen työote korostuvat.

Liukon (2006) mukaan kuntouttava sosiaalityö on aina muutostyötä, joka vaatii kykyä tunnetyöhön sekä reflektiiviseen ja metodiseen työotteeseen. Se käyttää menetelminään psykososiaalista työtä, palveluohjausta ja verkostotyötä. Tiivistetysti kuntouttavan sosiaalityön tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja kohentaa asiakkaan elämäntilannetta sekä työttömän asiakkaan työllistymisedellytyksiä. Liukon (2006) mukaan kuntouttavassa sosiaalityössä olennaista on asiakkaan kuuleminen ja se, miten asiakasta kohdellaan. Olenkin valinnut Eeva Liukon esittämän lähestymistavan kuntouttavaan sosiaalityöhön yhdeksi työni tietoperustaksi yhdessä ohjaus- ja neuvontatyön työmenetelmän kanssa. Sosiaalipedagogisista ajattelu- ja työtavoista tulen käyttämään dialogista asiakastyötä, vuorovaikutustaitoja ja osallisuuden, osallistumisen ja osallistamisen käsitteitä.

4.1 Vuorovaikutus ja dialogisuus asiakastyössä

Vuorovaikutus asiakkaan ja auttajan välillä on tärkein auttamisen väline. Vuorovaikutustilanteissa ihmiset oppivat paljon toisiltaan ja samalla itsestään. Auttajan on aina arvioitava asiakkaan vastaanottokyky ja sen perusteella valittava oikea viestintätapa. Vuorovaikutus edellyttää avoimuutta ottaa vastaan ja antaa. Äänenpaino, eleet, ilmeet, liikkeet ja asento puhu-

vat kaikki omaa kieltään. Niiden ymmärtäminen vaati paitsi herkkyyttä ja avoimuutta, rehellisyyttä ja empatiaa myös aikaa ja halua ymmärtää, olla läsnä ja kuunnella. Aktiivinen kuunteleminen onkin koko auttamisprosessin alku ja perusta, sillä sen avulla asiakasta voidaan tukea niin tavoitteiden asettelussa kuin niiden saavuttamisessa. (Ahonen 1992: 157 - 158).

Aktiivisen kuuntelun tarkoituksena on Ahosen (1992: 158) mukaan: 1) viestiä hyväksyntää, 2) auttaa asiakasta selventämään omia ajatuksiaan ja tunteitaan ja lisäämään ymmärrystään itseään, toisia ja elämäntilannettaan kohtaan, 3) auttaa tarkastelemaan asioita uudesta näkökulmasta ja 4) välittää optimistista suhtautumista. Aktiivisen kuuntelun keinoina Ahonen (1992: 161) esittää toistamisen sanatarkasti, omin sanoin toistamisen, tunnetilan tarkastamisen ja avainkysymysten esittämisen.

Asiakas on subjekti (vrt. Särkelä 1994: 43, Freire 2005: 29, 97 - 101) ja myös auttamisessa on kysymys hänen omista lähtökohdistaan ja hänen elämästään. Auttamisen on perustuttava asiakkaan subjektiivisiin tarpeisiin, siihen, mitä hän mielestään tarvitsee ja mitä hän haluaisi elämässään muuttaa toisenlaiseksi. Auttajan on siis oltava selvillä siitä, millaisista muutoksista asiakas itse uskoo olevan itselleen hyötyä ja auttaa asiakasta selventämään itselleen se, mitä hän haluaa. Auttamisen tarkoituksena on antaa tukea niin paljon, että autettava pystyisi auttamaan itse itseään. (Ahonen 1992: 158).

Antti Särkelän (1994: 55) mukaan ammattitaitoa vaativa tehtävä asiakastyössä on huolehtia siitä, että asiakas motivoituu juuri kuntoutumistoimintansa subjektiksi, eikä esimerkiksi työntekijän miellyttämiseen tai apulaisena oloon. Työntekijän tulee taas motivoitua apulaiseksi, asiakkaan auttajaksi.

Dialogisuudella tarkoitetaan kahden subjektin välistä vuorovaikutusta, kommunikointia. Dialoginen vuorovaikutus lähtee siitä, että molemmilla osapuolilla on oma tärkeä osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta. Dialogisessa vuorovaikutuksessa halutaan nostaa esiin käsitteet "vastavuoroisuus" ja "molemminpuolinen ymmärrys". Nykyisin puhutaan myös dialogisesta kuuntelusta, jossa aktiivinen kuuntelu on osa yhteistä oppimista. Asiakastyön dialogisuudesta puhutaan silloin, kun auttamistyössä pyritään yhteisen ymmärryksen rakentamiseen ja vuorovaikutuksen edistämiseen. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa sitä, että suhdetta pidetään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa ei toimita pelkästään työntekijän tai asiakkaan ehdoilla vaan molempien ehdoilla (Mäkinen & al. 2009: 138 - 139).

Dialoginen asiakastyö on ideologinen ihmisarvoon perustuva työtapa, jossa asiakas nähdään aktiivisena ja osallistuvana vaikuttajana. Se tukee asiakkaan toimijuutta ja korostaa yhteisasiantuntijuutta. Se on aitoa ja todellista kohtaamista, pyrkimystä ymmärtää yhdessä tuotettua tietoa ja vastata siihen. Toisen henkilön todellisuutta ei pyritä tulkitsemaan eikä analysoimaan omien käsitejärjestelmien kautta. Tulkittamisen sijaan kysytään. Tarkoituksena on

saada merkitykset näkyviin; se miksi ihminen toimii näin voi olla hänelle hyvin merkityksellistä toimintaa, vaikka se näyttäytyisi muille epäsovivana toimintana. (Mönkkönen 2007).

Konstruktionistinen näkökulma korostaa todellisuuden rakentumista yhdessä käytävän keskustelun kautta. Työntekijä pyrkii aktiivisesti tutkimaan dialogia ja todellisuutta samalla kun hän vastaa asiakkaan esiin tuomiin asioihin. Mönkkösen (2007) mukaan ymmärtäminen rakentuu yhteiseksi tutkimusmatkaksi, jossa tutkiminen ja vaihtoehtoiset toimintatavat ovat mahdollisia. Hetki, jolloin työntekijä ja asiakas ovat yhteisen tietämättömyyden edessä, on usein juuri se paras, inhimillisen ymmärryksen välittymisen hetki, joka antaa kokemuksen sosiaalisesta tuesta. (Mönkkönen 2007). Tämä kuvaa hyvin myös Freiren (2005) ajatuksia nöyryydestä ja toivosta; on nähtävä itsensä toisten kaltaisena, ei parempana tai ylempänä ja välitettävä toivoa ihmisen muuttumisen mahdollisuudesta.

On olemassa lähestymistapoja ja työotteita, jotka tukevat työntekijän tärkeintä työvälinettä, omaa persoonaa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa olennaisinta on vuorovaikutus ja dialogisuus eli kohtaaminen. Tulee siis uskaltaa olla läsnä tasavertaisesti, ihmisenä ihmiselle. Myös narratiivinen työote, ratkaisukeskeinen lähestymistapa ja myönteinen asennoituminen tuottavat tulosta. Asiakasprosessissa tärkeintä on luottamuksellisen suhteen luominen, mikä syntyy hyväksyvässä ja aidossa kohtauksessa pienin askelin, ajan kanssa.

4.2 Ohjaus- ja neuvontatyö sekä palveluohjaus

Ohjauksellinen toiminta on menetelmänä yleistymässä niin lasten, työikäisten kuin ikäihmistenkkin kuntoutuksessa. Ohjauksen luonne on samalla muuttumassa. Jos ohjausta on viime vuosikymmeninä luonnehtinut pätevemmän opastajan rooli ja usko siihen, että asiantuntijatiedolla voidaan vaikuttaa asiakkaan muuttumiseen, ohjausta luonnehtii nyt enemmänkin yksilön tukeminen hänen elämän rakennuksessaan. Ohjaava työntekijä tukee kuntoutujan oman vastuun kehittymistä ja avustaa häntä osallistumaan sellaisiin sosiaalisiin verkostoihin, joissa hänen identiteettinsä rakentuu ja vahvistuu. Ohjaustyö on eräänlaista kuntoutujan elämän fasilitoimista (helpottamista, avustamista) monimutkaistuvissa ja vaativissa elämäntilanteissa. Näissä yhteyksissä tarvitaan dialogisia taitoja. (Karjalainen 2008: 22.)

Ohjauksellisilla työtavoilla voidaan tukea ihmisten mahdollisuuksia sijoittaa ura- ja elämänsuunnittelu oman elämän osaksi ja toisaalta löytää oma paikkansa työelämässä tai muilla elämäntilanteilla (Onnismaa 2007: 15).

Jussi Onnismaan (2007: 69) mukaan ohjauksella voidaan tukea aikuista ristiriitaisissa tilanteissa, tarjota aikaa, huomiota ja kunnioitusta sekä paikata työelämän murroskohdissa syntyneitä arvokkuusvajetta. Kun ohjauksella tuetaan toimijuutta, kysymys on valtauttamisesta, henkilökohtaisten päämäärien tunnistamisesta ja valmiudesta toteuttaa ne. Tähän mielestäni ki-

teytyy hyvin se, mitä sosiaaliohjauksella on tarkoitus saavuttaa ja mihin sillä on pyrittävä jokaisen ohjattavan kohdalla: toimijuuden tukemiseen ja sitä kautta henkilökohtaisten päämäärien toteuttamiseen.

Ohjauksen ja neuvonnan vaikuttavuuden kriteereitä jäsenettäessä kysymys on usein näkyvämmän prosessin tekemisestä näkyväksi sekä siitä, miten olemassa olevista tutkimustuloksista viestitetään päättäjille. Empiiristä tietoa ohjauksen ja neuvonnan tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta on olemassa runsaasti, mutta tieto on hajallaan. (Onnismaa 2007: 133.) Juuri tätä näkyvätöntä prosessia haluan tehdä näkyväksi ja kuvata tutkielmassani.

Sosiaaliohjaus-hankkeen sosiaaliohjaajien työssä on palveluohjauksellista työtettä. Palveluohjauksellisella työtteellä tarkoitetaan mm. sitä, että ohjaaja tietää ja tuntee olemassa olevat palvelut, arvioi asiakkaan tilanteen ja palvelujen tarpeen, tunnistaa oman roolinsa asiakkaan verkostojen ja palvelujen kokonaisuudessa, luo kontakteja tarvittaviin palveluihin, noudattaa saattaen vaihtamisen periaatetta eli järjestää tarvittaessa yhteistyöpalavereja ja siirtoneuvotteluja varmistaen, että asiakkaan prosessi käynnistyy myös seuraavassa palvelussa (Stengård, Haarakangas, Upanne, Appelqvist-Schmidlechner, Savolainen & Ahonen 2008: 39.)

Heli Valokivi (2002) on tarkastellut asiakkaan asemaa ja osallistumismahdollisuuksia artikkelissaan Toimiva asiakkuus Kriminaalihuoltoyhdistyksen aluetoimiston palveluohjaukselle osallistuneiden kuuden naisasiakkaan kertomuksen kautta. Valokiven mukaan palveluohjauksessa hyvä asiakassuhde rakentuu seuraavasti: "Palveluohjaukselle asiakas kokee, että häneen luotetaan ja hän luottaa vastuutyöntekijöihin. Kohtaaminen on yksilöllistä. Hyvään asiakas-työntekijä-suhteeseen liittyy kuuleminen, rohkaisu ja tuen antaminen, jopa innostuneisuus. Lisäksi asiakkaalle annetaan tietoa eri asioista ja vaihtoehtoista. Asiakas ei koe, että häntä pakotettaisiin mihinkään, vaan hänelle selvitetään eri vaihtoehtoja, joista hän voi itse valita ja tehdä päätöksiä. Hyvä asiakas-työntekijä-suhde rakentuu yhteisissä keskusteluissa, joissa myös työntekijä sanoo mielipiteensä ääneen." (Valokivi 2002: 175.)

Se mitä palveluohjaukselle tehtiin, on sosiaalityön peruseriaatteiden toteuttamista käytännössä; elämäntilanteen arviointia, palvelujen järjestämistä ja psykososiaalisen tuen antamista elämän eri vaiheissa. Onnistuminen näyttää nousevan siitä, että toiminnan perustana on pysyvä ja luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde. Työntekijöillä on ollut tilaa ja tahtoa sitoutua yhteistyöhön asiakkaan kanssa. (Valokivi 2002: 164-184).

Palveluohjaus nähdään myös keinona säästää kustannuksissa. Saattaa olla, että pidemmällä aikavälillä myös tämä tavoite saavutetaan. Hyviä kokemuksia on saatu esimerkiksi Ruotsissa, jossa palveluohjausta on toteutettu jo usean vuoden ajan erityisesti mielenterveyssektorilla. 90-luvun loppupuolella säästöt olivat jo noin 490 miljoonaa kruunua vuodessa. Keinoina ovat olleet palveluiden oikea kohdentaminen ja toimiva, suunnitelmallinen yhteistyö palveluver-

kostossa, jonka tavoitteena on ollut pyrkiä eroon sektorikeskeisestä ajattelusta ja löytää juuri ne palvelut, jotka vastaavat yksittäisen asiakkaan palvelutarpeeseen. (Jansson 2003: 17).

Palvelutarvetta määriteltäessä tulee muistaa, että palveluiden määrä ei ole oleellinen, vaan tulee tarkkaan harkita mitkä palvelut, niin määrällisesti kuin sisällöllisestikin vastaavat asiakkaan palvelutarvetta. Palveluiden kohdentaminen oikein yksittäisen asiakkaan kohdalla saattaa tuottaa myös taloudellista säästöä siten, että palveluiden päällekkäisyys poistuu ja asiakkuus jää mahdollisesti lyhytaikaisemmaksi. (Jansson 2003: 10.)

Tanskasta saatujen kokemusten mukaan asumisneuvoja säästää yhtiölle nopeasti palkkansa säästyneiden kustannusten muodossa. Säästöjä on saavutettu, kun ilkeiltä ja asukkaiden vaihtuvuus ovat vähentyneet ja vuokratilat pienentyneet. Ennaltaehkäisevän työn on todettu tuovan myös taloudellisia säästöjä. Ongelmien riittävän varhaisella toteamisella vältetään raskaammilta hoito- ja kuntoutustoimenpiteiltä, jotka maksavat paljon sekä asiakkaille itselleen että yhteiskunnalle. (Hietikko 2004: 7, 27.)

4.3 Kuntouttava sosiaalityö

Kuntouttava sosiaalityö soveltaa kuntoutustyössä otetta, joka pidättäytyy asiakkaan määrittämisestä ja arvostelemisesta ja pyrkii luomaan välittämisen kulttuurin. Sosiaalinen tuki ja yhteisön muodistama sosiaalinen pääoma on saatava kuntoutuksen käyttöön erilaisten kanssakäymisen verkostojen ja ihmisten välisen luottamuksen kautta. Vastavuoroinen vertaistuki ei ole pelkästään kansalaisjärjestöjen, ystävyssuhteiden ja naapureiden välistä vuorovaikutusta vaan se on välttämätön osa myös julkisten palvelujärjestelmien toteuttamaa kuntoutusta. Kuntoutujan objektivoinen ei tuota eettisesti kestävästä tulosta. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004: 52.)

Eeva Liukko jäsentää kuntouttavaa sosiaalityötä osana sosiaalityön ammattikäytäntöjä ja näkee sen omana työorientaationaan. Liukon mukaan kuntouttavaa sosiaalityötä kunnallisen perussosiaalityön osana tarvitaan, jotta voidaan turvata pitkäjänteinen kuntoutumisen prosessi ja mahdollistaa laaja-alainen näkökulma kuntoutuksen kysymyksiin. Se tukee kuntoutuksen erityispalvelujärjestelmässä tehtävää kuntoutuksen sosiaalityötä, jonka lähtökohtana on rajoittuminen fyysinen tai psyykinen vajaakuntoisuus ja tavoitteena voimaantuminen. Myös Liukko näkee kuntouttavan sosiaalityön tavoitteena valtaistumisen eli sen, että asiakas voi kokea olevansa yhteiskunnallinen subjekti (Liukko 2008, Pietikäinen 2007: 80).

Eeva Liukon mukaan kuntouttavan sosiaalityön (empowering social work) perusperiaatteita ovat voimaantuminen, valtaistuminen, voimavarakeskeisyys, subjektivisuus/toimijuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus, kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen sekä elämän näköalojen avaaminen. Kuntouttavan sosiaalityön tavoitteena on luoda, palaut-

taa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. (Liukko 2008.)

Liukko (2006: 116) toteaa, että sosiaalisen kuntoutuksen mahdollisuuksia ei kunnallisessa perussosiaalityössä ole riittävästi hyödynnetty. Hyviä ja kokeiltuja toimintatapoja on kehitetty erilaisissa projekteissa ja kolmannella sektorilla, mutta niiden rakentuminen perussosiaalityön osaksi edellyttää tietoista kehittämistyötä sekä kentän ja hallinnon työntekijöiden yhteistyötä. Myös muita työmenetelmiä tulee kehittää kuntouttavan sosiaalityön vaativuutta vastaavalla tavalla.

4.4 Muut keskeiset työmenetelmät ja voimaantumista tukevat työotteet

Myös hyvinvointipolitiikan tulevaisuutta ennakoivassa ”Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineeksi 2015” -raportissa kuntoutus on nostettu yhdeksi keskeiseksi sosiaalityön työorientaatioksi yhteistyön, rakenteellisen sosiaalityön sekä niihin liittyvien ehkäisevän työn ja varhaisen puuttumisen ohella. Keskeisiksi kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöiksi ja työmenetelmiksi ymmärretään tällöin psykososiaalinen työ, valtaistamista tukevat työotteet, tilanearviot, palvelu- ja aktivointisuunnitelmat ja palveluohjaus. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 23 ja Rantanen 2009: 111). Juuri näitä valtaistamista tukevia työotteita haluan tutkia opinäytetyössäni.

Myös Helsingin sosiaaliviraston Tehty-hankkeen loppuraportin mukaan kuntouttava sosiaalialan työ tukee asiakkaan arjessa selviytymistä sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitoa ja parantamista. Sen mukaan kuntouttavassa sosiaalialan työssä tehdään palveluohjausta ja annetaan keskusteluapua. Tätä työtä tekevät sosiaaliasemilla sekä sosiaalityöntekijät että sosiaaliohjaajat. Painotuseroja on löydettävissä heidän työnsä tavoitteista ja orientaatiosta. Tehty-hankkeen loppuraportissa sosiaaliohjaajan työn perimmäisenä tavoitteena on parantaa asiakkaan elämäntilannetta.

Sosiaaliohjausta pyritään suuntaamaan asiakkaille, jotka eivät tarvitse tai hyödy intensiivisistä muutosprosesseista. Oletuksena on, että prosessit ovat kevyempiä kuin sosiaalityöntekijän työssä. Tämä ei kuitenkaan vähennä työn vaikuttavuutta ja merkittävyyttä asiakkaille. Työntekijä tarjoaa kohtaamista, kannattelua ja tilanteiden selvittelyä oman alueensa asiakkaille heidän tarpeidensa mukaan. Työotteen tulisi kuitenkin painottua enemmän huolenpidolliseen työhön, ennaltaehkäisevään ohjaukseen ja neuvontaan. (Liukonen & Lukman 2007: 80.)

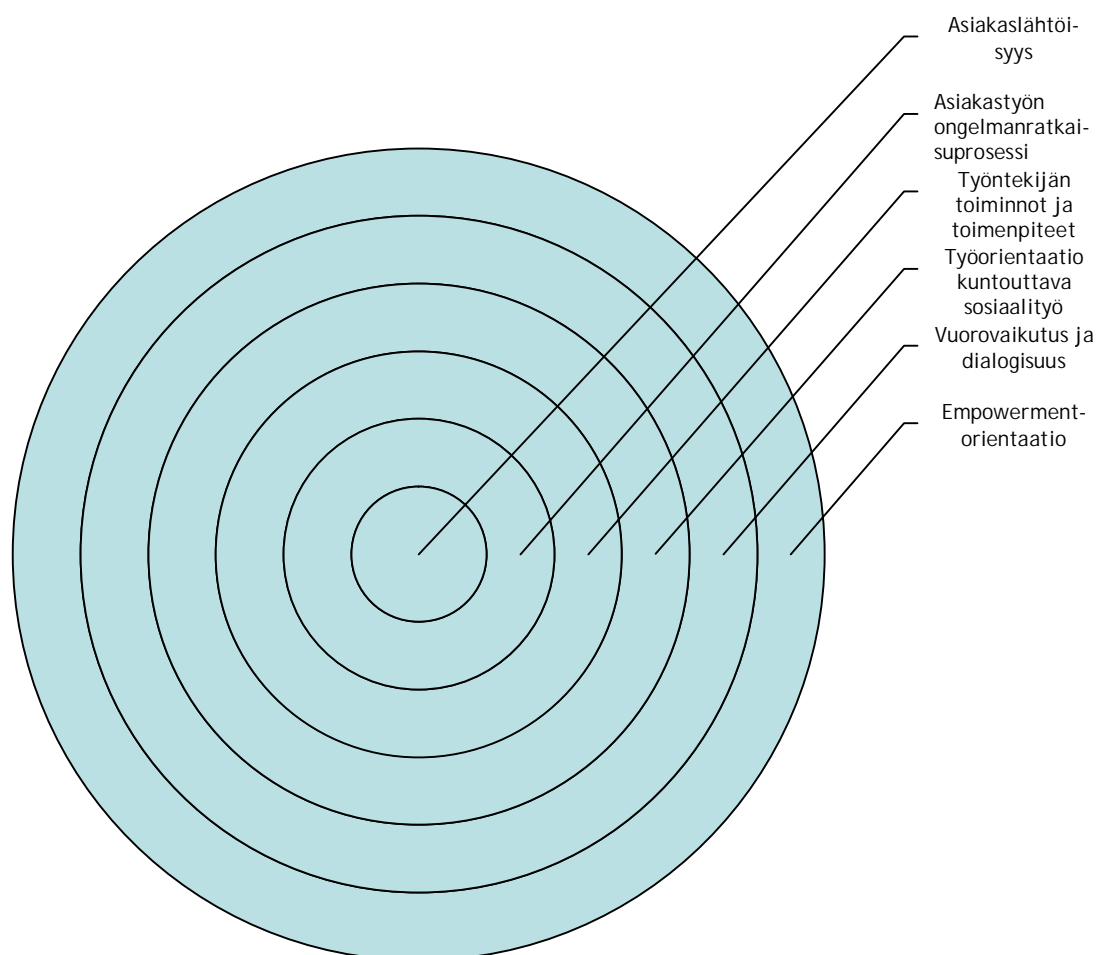
Asiakaskohtainen sosiaalityö on monipuoliseen tietoon ja osaamiseen perustuvaa työtä, jossa käytetään vaihtelevia työorientaatioita ja erilaisia työkäytäntöjä, -tapoja ja -välineitä. Työssä

käytettävä tieto on luonteeltaan sekä tieteellistä että kokemuksellista. Sosiaalityöntekijän ydinosuamista on sosiaalisten tilanteiden monipuolinen analysointi ja ymmärtäminen sekä näihin perustuva ongelmanratkaisu ja tavoitteellinen toiminta. Asiakaskohtainen sosiaalityö on yhä enenevässä määrin suunnitelmallista yhteistyötä asiakkaan, hänen lähiverkostonsa ja muiden ammattilaisten kanssa. (Kärki 2007: 17.)

Asiakaskohtaisessa sosiaalityössä työskennellään läheisessä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Asiakkaan ja ammattilaisen vuorovaikutussuhde on erittäin tärkeä sosiaalityön väline. Asiakastasolla tarkastellen asiakaskohtainen sosiaalityö on prosessi, joka käynnistyy asiakkaan kanssa yhdessä tehdystä tilannearviosta ja sen pohjalta laaditusta suunnitelmasta. Tavoitteiden saavuttamiseksi sosiaalityöntekijä soveltaa erilaisia sosiaalityön menetelmiä valitsemansa työorientaation mukaan. Sosiaalityöhön, kuten myös sosiaaliohjaukseen kuuluu olennaisesti myös asiakkaan tilanteessa tapahtuneen muutoksen arvioiminen sekä oman työn arviointi. (Rostila 2001). Puhutaan siis reflektiivisyydestä ja kriittisestä ammatillisuudesta, toiminnan perusteiden kriittisestä arvioimisesta. Miten tämä sitten näkyy käytännössä sosiaalityössä? Yliruka (2006: 7) kertoo, että kynnys oman työn arviointiin ja työn perusteiden arviointiin on vielä korkea sosiaalityössä. Olen Ylirukan kanssa samaa mieltä, että ammatillisten käytäntöjen auki purkaminen ja arviointi ovat tärkeitä asiakkaiden saaman palvelun laadun, työntekijän ja työyhteisön oppimisen kannalta kuin myös tiedontuotannon kannalta. Tiedontuotannolla (Yliruka 2006: 8) tarkoittaa sosiaalityön prosesseissa muodostuvien arjen järjestystä ylläpitävien ja tuottavien tulkinnallisten käytäntöjen koontia ja tarkastelua ammatillisen toiminnan ja oppimisen tukena. Olenkin ollut ymmälläni havaitessani, että sosiaalityön näkyväksi tehty arviointi puuttuu käytännössä kokonaan. Yliruka (2006: 16) on kehittänyt itsearviointia aikuissosiaalityössä käsitteellisellä ja käytännöllisellä tavalla Kuvastin-hankkeessa.

Eeva Liukon (2006: 102 - 103) mukaan kuntouttavan sosiaalityön tehtävänä on toimia asiakasta voimaannuttavalla ja valtaistavalla tavalla. Hänen mukaansa kuntouttavan sosiaalityön keskeiset työmenetelmät ovat psykososiaalinen työskentely, palveluohjaus, verkostotyö ja sosiaalinen kuntoutus. Liukko määrittelee (2006: 14) psykososiaalisen työn kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvaksi auttamistyöksi, jossa asiakkaan tilanne ymmärretään osana sosiaalista kontekstia ja sen tavoitteena voi olla joskus myös asiakkaan toiminta- ja ajattelutapojen muuttaminen. Liukko kertoo (2006:102 -103) psykososiaalinen työskentelyn olevan henkilökohtaista vuorovaikutusta, joka perustuu voimaannuttavaan ja valtaistavaan sekä tarvelähtöiseen ajatteluun. Jaan myös Granfeltin (1993: 222) ymmärryksen siitä, että psykososiaalinen työ on asiakaskohtaisen sosiaalityön orientaatio, jossa terapeutin ulottuvuus on tietoinen työn osa-alue, minkä avulla pyritään ratkaisemaan miten sosiaaliset ongelmat ja psyykinen pahoinvointi ovat kietoutuneet toisiinsa ihmisten elämässä. Palveluohjauksen Liukko (2006: 103) näkee työmenetelmänä, jossa sosiaalityöntekijä kiinnittyy vastuullisesti, intensiivisesti ja pitkäjännitteisesti kuntoutumisen prosessiin asiakkaan kanssa siten, että hän tukee asiakasta erilaisten palvelujen parissa ja toimenpiteiden aikana sekä huolehtii siitä, että ne liittyvät

osaksi kuntoutumisen kokonaisvaltaista prosessia. Verkostotyössä Liukon mukaan (2006: 103) työskennellään sekä asiakkaan omien sosiaalisten verkostojen että palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan verkostojen kanssa. Sosiaalinen kuntoutuksen Liukko näkee toimintana, joka liittää yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen ajatteluun ja arjessa vaikuttavien voimaannuttavien ja valtaistavien tekijöiden hyödyntämiseen.



Kuvio 2: Alustava malli voimaantumista tukevasta työotteesta

Olen valinnut Liukon (2006: 102 - 103) käyttämät kuntoututtavan sosiaalityön keskeiset työmenetelmät (psykososiaalinen työ, palveluohjaus, verkostotyö ja sosiaalinen kuntoutus) sekä koko sosiaalialan ammatillisen työn keskeisen periaatteen, asiakaslähtöisyyden, kehittelemääni alustavaan malliin, joka kokoaa yhteen teoriaosuudessa esittelemiäni käsitteitä ja teorioita ja tukee siten myös omaa oppimisprosessiani. Kuviossa 2 olen jäsentänyt voimaantumista tukevaa työtettä useamman työorientaation kautta seuraavasti:

Empowerment-orientaatio sisältää mielestäni niin ihmisoikeudet ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteet kuin valitsemani syrjäytymistä vastustavat ja valtaistamista edistävät teoriat. Näistä Paynen (ks.11) teorioista reflektiivis-terapeuttinen näkökulma korostaa jatkuvan vuorovaikutuksen merkitystä ihmisten kasvun ja itsetoteuttamisen tukemisessa. Vuorovaikutukseen ja dialogisuuteen perustuvia menetelmiä olen esitellyt sivuilla 13, 23 - 25 ja 29 sekä ohjaus- ja neuvontatyötä sekä palveluohjausta sivuilla 25 - 27. Kuntotuttavan sosiaalityön työorientaatio pitää sisällään keskeiset työmenetelmät (psykososiaalinen työ, palveluohjaus, verkostotyö ja sosiaalinen kuntoutus). Keskiöön olen valinnut asiakaslähtöisyyden ja asiakastyön ongelmanratkaisuprosessin, sillä mielestäni oleellisinta on Eskolan (ks. 14) esittämä ajatus, että sosiaalityö on toimimista, ja että sen lähtökohtana on ihmisen toimiminen elämäntilanteessaan. Työntekijän toimimisen määrää asiakkaan toimimisen tarve. Toimimisen kohteet, samoin kuin keinotkin, määräytyvät tarpeen ja tavoitteiden jännitteestä. Sosiaaliohjaukseen kuuluu olennaisesti myös asiakkaan tilanteessa tapahtuneen muutoksen arvioiminen sekä oman työn arviointi (ks. 29) eli reflektiivisyys ja kriittinen ammatillisuus.

Käytän tätä kuviossa 2 esittämäni alustavaa mallia hyväkseni etsiessäni aineistoista voimaantumista tukevia työmenetelmiä ja -otteita.

5 Sosiaaliohjaajan osaaminen ja ammattitaito

Sosionomin tutkinto antaa valmiudet toimia itsenäisesti sosiaalisen tuen, kasvatuksen, neuvonnan ja ohjauksen tehtävissä sosiaalipalveluissa ja varhaiskasvatuksessa. Lisäksi sosionomi voi toimia päivähoiton ja laitos- tai asumispalveluiden yksiköiden johto- ja esimiestehtävissä, sosiaalipalvelutoiminnan suunnittelu- ja kehittämistehtävissä sekä hallinnollisissa tehtävissä. Sosionomit toimivat myös sosiaalityöntekijöiden tai lähi- tai kodinhoitajien työpareina oman alansa asiantuntijoina sosiaalihuollon eri toiminta-alueilla. (Mäkinen & al. 2009: 76.)

Sosionomien (AMK) osaaminen onkin useimmiten yhdistelmä käytännöllisiä asiakastyön valmiuksia sekä tutkimus- ja kehittämistoiminnan valmiuksia. Sosionomeille on ominaisinta aluelähtöinen ja paikallinen kehittämistoiminta, jota tarvitaan esimerkiksi erilaisissa sosiaalialan työhön liitettävissä kehittämishankkeissa ja alan projektityön tehtävissä. Tutkimus ja kehittämistoiminnan asema tarvitsee kuitenkin edelleen vahvistamista ja vakiinnuttamista niin koulutuksessa kuin eri tutkimus- ja kehittämistoiminnan verkostoissa. Sosionomi (AMK) voi sijoittua laajasti sosiaalialan eri sektoreille kuten sosiaalialan julkiselle sektorille (esimerkiksi kunnallinen palvelujärjestelmä, työhallinto, sosiaalivakuutus), yksityiselle (yritykset) sekä kolmannelle sektorille (yhdistykset ja järjestöt). Sosionomien sijoittumista työelämään on edistänyt muun muassa uudenlaisen työtteen ja tutkimus- ja kehittämisenäkökulman hallitseminen sekä tutkivan työtteen tuominen työhön. (Karjalainen & Sarvimäki 2005: 24.)

Sosionomin AMK-tutkinnon suorittaneiden tehtävänä on ehkäisevä, perusturvaan kohdentuva, perhekeskeinen ja yksilökeskeinen työ. Tehtäviin ei sen sijaan kuulu tahdonvastaista ja terapeuttisista interventioista vastaaminen, koska ne lakisääteisesti edellyttävät muuta koulutusta. Sosionomien työn sisältö liittyy kasvuun, arkielämän ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseen. Sosionomi on tekemisissä arkielämän monimuotoisuuden kanssa, ja hänen tehtävänä on tukea eri-ikäisiä ja erilaisiin ryhmiin kuuluvia ihmisiä sosiaalisesta näkökulmasta. Tavoitteena on, että asiakkaan arjen toimintakyky ja sosiaalinen toimintakyky ovat mahdollisimman hyvät. (Mäkinen & al. 2009: 77.)

Sosionomien työtehtävät voidaan käytännön työelämässä järjestää hyvin monella eri tavalla. Monilla työpaikoilla sosionomi työskentelee kokonaan yksin oman alansa asiantuntijana tai ainoana koko sosiaalialan edustajana monialaisessa työryhmässä. Tällöin hänen vastuunsa tuntea oma osaamisalueensa on erityisen suuri. Sama koskee hänen vastuutaan tunnistaa oman osaamisensa rajat ja esimerkiksi ulkopuolisen konsultaation tarve. Sosiaalialalla tehdään työtä paljon myös yhdessä muiden sosiaalialan ammattilaisten kanssa. Tällöin tehtävän- ja vastuunjakoja määrittävät asiakasprosessi ja palvelun vaikuttavuus. Sosiaalihuollon henkilöstön keskinäisestä, moniammatillisesta tehtäväjaosta käytetään alan sisällä usein pelkästään nimitystä "tehtävarakenne", joskin tehtävarakenteella voidaan tarkoittaa myös sellaisen työpaikan ammatillista koostumusta, jossa työskentelee ammattilaisia useilta eri aloilta. Olipa sosionomin työpaikka millaisessa moniammatillisessa ryhmässä hyvänsä, hänen työnsä on aina itsenäistä, omaa ammatillista osaamista, vastuita ja velvoitteita edellyttävää asiantuntijatyötä. (Mäkinen & al. 2009: 77.)

Kuntien sosiaalitoimistojen sosiaaliohjauksessa aikuistyöhön sijoittuminen on toistaiseksi vähäistä (vain n. 4 %, Talentian urapolkuseelvitys 2007), mikä johtuu muun muassa kunta-alan virka- ja tehtävarakenteiden hitaasta kehittymisestä nykyisessä kuntataloudessa. (Mäkinen & al. 2009: 76 - 77.) Kuitenkin lukuisia sosionomeja työskentelee epäpätevinä sosiaalityöntekijöinä aikuissosiaalityössä.

6 Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hanke

Sosiaali- ja terveysministeriö antoi suositukset sosiaalihuollon tehtävarakenteesta kesällä 2007 ja Sosiaaliohjaus-hankkeessa pilotoitiin niitä vuosina 2007 - 2009. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli selkiyttää työnjakoa eri ammattiryhmien kesken ja tukea oikeanlaisen henkilöstörakenteen löytämistä työmenetelmien kehittämiseksi. (Vantaa - Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimintakertomus 2009: 18). Hanke suunniteltiin alun perin toteutettavaksi vain Länsi-Vantaan sosiaaliasemilla. Vuoden 2007 alussa tehdyn organisaatiomuutoksen jälkeen hanke laajeni koskemaan koko Vantaata. Tällöin sovittiin, että henkilöstörakennesuositusta pilotoitiin Vantaan eri alueilla eri kohderyhmissä, jotta saataisiin monipuolista kokemusta sosiaaliohjauksen toimivuudesta. (Juvonen 2009: 2 - 3.)

6.1 Sosiaaliohjaus-hankkeen esittely

Sosiaaliohjaus-hankkeen sosiaaliohjaus alkoi Vantaan aikuissosiaalityössä elokuussa 2007. Sosiaaliohjaus-hankkeen tavoitteina oli kehittää yksilöllistä tukea asiakkaalle, kehittää sosiaaliohjaajan työnkuvaa ja pilotoida sosiaalihuollon henkilöstön rakenteesta ja mitoituksista annettuja suosituksia. Hankkeeseen palkattiin 6 sosiaaliohjaajaa ja projektikoordinaattori. Hankkeen kuusi sosiaaliohjaajaa sijoitettiin pareittain kolmelle suuralueelle: kaksi sosiaaliohjaajaa sijoitettiin Martinlaakso-Myyrmäki -alueelle, kaksi Tikkurila-Hakunila-Länsimäki -alueelle ja kaksi Korso-Koivukylä -alueelle. Alueille sovittiin eri asiakaskohderyhmät, jotta saataisiin monipuolista kokemusta sosiaaliohjauksesta. Hankkeen kohderyhmät ovat Korson ja Koivukylän alueella 18 - 24 -vuotiaat nuoret, Myyrmäen ja Martinlaakson alueella yli 25-vuotiaat ja Tikkurilan, Hakunilan ja Länsimäen alueella 18 - 24 -vuotiaat itsenäistyvät nuoret ja nuoret lapsiperheet. Koska yhtenevää mallia kehiteltiin samanaikaisesti 7 toimistossa, prosessikuvaus kirjattiin melko yksityiskohtaisesti ohjeistettavaksi. Prosessin ei kuitenkaan ole tarkoitus olla kaavamainen. Sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja asiakas päättävät yhdessä, miten etenevät asioissa. (Juvonen, 2008: 1 - 3.)

Työnkuvien miettiminen ja asiakasprosessin jakaminen työntekijöiden kesken ei ollutkaan ihan yksinkertaista, koska sosiaalityöntekijät olivat tehneet työtä asiakkaan kanssa itsenäisesti ja vastanneet yksin myös kotikäynneistä ja muusta lähityöstä. Suuren asiakasmäärän vuoksi lähityöhön heillä ei ole ollut juurikaan mahdollisuuksia. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välinen työnjako aiheutti paljon pohdintaa ja keskustelua varsinkin aloitusvaiheessa. Sosiaalityöntekijät eivät tienneet mitä heiltä odotetaan ja mikä olisi heidän roolinsa suhteessa sosiaaliohjaajaan: työpari, ohjaaja vai neuvonantaja. Jotkut kertoivat, että on helpompi tehdä kaikki itse, kun delegoida jotain tehtäviä sosiaaliohjaajalle. Osa myönsi, että mieluisaksi koetusta lähityöstä on vaikea luopua, tai on vaikea luottaa toiseen työntekijään, kun on itse totunut tekemään kaiken itse (Juvonen 2009: 17).

Sosiaaliohjauksen prosessi kehittyi elokuusta 2007 helmikuuhun 2009 liitteenä olevien prosessikuvausten mukaisesti (liitteet 1, 2 ja 3). Kehitystä hioivat sosiaaliohjauksesta saadut palautteet, eri toimistojen sisäiset kulttuurit, sosiaalialan henkilöstön tehtävärakennesuositusten ohjeet, Helsingin Tehty-hankkeen linjaukset ja käytännössä muotoutunut työprosessi.

Sosiaaliohjaus-hankkeessa sosiaaliohjaajien tehtäviksi hahmoteltiin STM:n suositusten pohjalta:

- asiakkaan arkitodellisuuden ja toimintakyvyn kartoitus ja selvittely asiakkaan palvelusuunnitelman tekemistä varten
- asiakkaan tukeminen suunnitelman täytäntöönpanossa, lähityö
- toiminnallinen työskentely asiakkaiden kanssa (esim. asiakasryhmät)

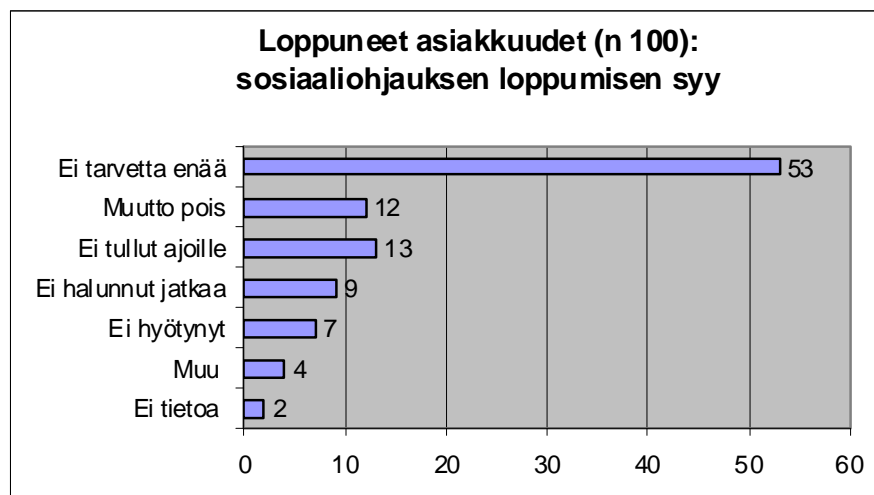
- "kuntouttavan ja jalkautuvan työotteen käytäntöön viejä, asiakkaansa arkielämän tuntija, ryhmätyön taitaja, asiakkaiden osallistaja" (Juvonen 2009: 9.)

Sosiaalihojauksen hankkeen asiakkaan arkeen jalkautuva lähtyö tarjoaa apua asioiden hoitamisessa sekä tukea ja ohjausta asiakkaan omien voimavarojen ja tavoitteiden löytymiseksi (Juvonen 2008: 2) ja sitä kautta asiakkaan voimaantumiseksi ja valtautumiseksi. Ohjauksen tavoitteeksi määrittyy siten myös voimaantuminen, tunne selviytymisestä ja omista vaikutusmahdollisuuksista (Pietikäinen 2007: 131). Jo toisessa harjoittelussa nimesin tavoitteekseni tutkia mistä sosiaalihojauksen lähtyö muodostuu, ja mikä saa lopulta käynnistämään asiakkaan voimaantumisen prosessin. Nyt itse sosiaalihankeessa työskennellenäni uskon, että tämän prosessin ymmärtäminen tulee syvenemään ammattitaidon karttuessa.

Sosiaalihojauksen hankkeen aikana muototutunut prosessi korosti sosiaalityöntekijän kokonaisvastuuta, tehtyä tilanearviota ja suunnitelmaa ja sosiaalihojaajan ja asiakkaan yhteistä työskentelyä kohti suunnitelman tavoitteita. Asiakastyön prosessiin kuuluu Rostilan (2001: 12) mukaan vähintään neljä vaihetta: 1) asiakkaan tilanearvio, 2) suunnitelman laatiminen, 3) suunnitelman toteuttaminen tai muu sosiaalityön interventio ja 4) sosiaalityön arviointi sekä asiakassuhteen päättäminen.

Myös dokumentointi, asiakastietojärjestelmään tehtyjen kirjauksien tärkeys, alkuarvio- ja loppuarvio-lomakkeiden täyttö, ovat tärkeitä Sosiaalihojauksen hankkeesta saadun tiedon ja hyödyn näkyväksi tekemisessä. Juuri näistä asiakastietojärjestelmään tehdyistä kirjauksista, sosiaalityön muistiinpanoista, saatuun tietoon tulen keskittymään tutkielmassani etsiessäni niitä sosiaalisen tuen muotoja ja työotteita, jotka tukevat asiakkaan voimaantumisen prosessin käynnistymistä.

Sosiaalihojauksen hankkeessa 65 asiakkaan kanssa sosiaalihojauksen voitiin sanoa loppuneen asiakkaan kannalta positiivisesti ja yhteisellä päätöksellä sosiaalityöntekijän ja sosiaalihojaajan kanssa. Näistä 53 asiakkaan kohdalla sosiaalihojauksen lopetettiin suunnitellusti, kun sille asetettavat tavoitteet olivat toteutuneet tai kun sosiaalihojaukselle ei muutoin ollut enää tarvetta. (Juvonen 2009: 39.) Tilannetta on kuvattu seuraavalla sivulla kuviossa 3.



Kuvio 3: Sosiaaliohjauksen loppumisen syy (N 100) (Juvonen 2009: 39.)

Projektikoordinaattori Tuula Juvonen (2009: 40 - 41) on Sosiaaliohjaus-hankkeen loppuraportissa tarkastellut näitä suunnitellusti loppuneita 53:a asiakastapausta lähemmin. Hän on selvittänyt, että 22 kohdalla asiakastietojärjestelmän teksteissä luki, tai sosiaaliohjaaja oli hänelle kertonut, että asiakas ei tarvitse enää tukea niihin asioihin, joiden vuoksi hänet oli ohjattu sosiaaliohjaukseen. 18 näistä asiakkaista oli ohjattu sosiaaliohjaukseen siksi, että Kelan etuushakemukset, työnhaku tai muut paperiasiat eivät sujuneet itsenäisesti. Jotkut asiakkaita eivät olleet osanneet täyttää lomakkeita ja jotkut eivät ymmärtäneet, mitä kaikkia liitteitä tai muuta hakemuksiin tulee liittää mukaan. Näiden asiakkaiden joukossa oli monia sellaisia, joiden kanssa työskenneltiin vain muutaman kerran. Se riitti siihen, että asiakas oppi täyttämään hakemuksen tai tekemään työhakemuksia.

Neljä asiakasta taas sai sosiaaliohjauksesta tukea kodin ulkopuolella toimimiseen, sosiaalisiin pelkoihin tai paniikkihäiriöön. Sosiaaliohjaus lopetettiin sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja asiakkaan yhteispäätöksellä, kun todettiin, että asiakas on voimaantunut tai saanut rohkeutta ja kykenee itsenäiseen toimintaan jatkossa. 17 asiakkaan sosiaaliohjaus lopetettiin sen jälkeen, kun asiakkaille saatiin järjestettyä tarvittava tuki muista palveluista. Esimerkiksi asiakkaita saatiin psykiatrian poliklinikan tai työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen. Aiemmin esteenä näille asiakkuuksille oli mm. se, että asiakas oli toistuvasti jättänyt menemättä varatuille ajoille tai ei osannut tai uskaltanut liikkua julkisilla kulkuvälineillä paikan päälle. Sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja asiakkaan yhteisen arvion perusteella sosiaaliohjaus lopetettiin siinä vaiheessa, kun asiakas koki saavansa riittävän tuen muista palveluista. Asiakkaista 14 lähti päätoimisesti töihin tai opiskelemaan ja heidän kohdallaan tarvetta sosiaaliohjaukselle ei enää ollut. Seitsemän asiakasta, jotka lähtivät sosiaaliohjauksen loppuessa töihin, ei ole enää (31.7.2009 mennessä) hakenut toimeentulotukea. Neljä asiakasta lähti työpajalle tai kurssille ja toimeentulotuen tarve on pienentynyt ensisijaisten etuuksien myötä. Kolme asia-

kasta lähti opiskelemaan ja on sen jälkeen hakenut toimeentulotukea vain satunnaisesti. (Juvonen 2009: 41.)

6.2 Aiemmat tutkimukset Sosiaaliohjaus-hankkeesta

Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehtiin myös kaksi muuta opinnäytetyötä. Sosiaaliohjauksen ryhmätoiminnasta valmistui syksyllä 2009 Laurea ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden, Emmi Malisen ja Johanna Mähösen tekemä opinnäytetyö, Asiakkaiden kokemuksia Vantaan kaupungin Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hankkeesta sekä Taina Kiurun Diakonia-ammattikorkeakoulun ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyö, Sosiaaliohjauksen asiakassuunnitelmat.

Emmi Malinen ja Johanna Mähönen ovat opinnäytetyössään (2009) arvioineet Sosiaaliohjaus-hankkeen työtteen vaikuttavuutta ja sen merkityksellisyyttä asiakkaan näkökulmasta. Onkin tärkeää tuoda julkiseksi sosiaalityön tuloksia - niitä vaikutuksia ja merkityksiä, joita sosiaalityöllä on asiakkaiden elämään. Näin myös päättäjille välittyy tietoa sellaisten ihmisryhmien elämäntilanteista ja erityistarpeista, joiden ääni ei tavallisten vaikutuskanavien kautta pääse kuuluviin (Anis 2004: 79).

Malisen ja Mähösen (2009) mukaan asiakkaat kokivat, että he olivat saaneet Sosiaaliohjaus-hankkeesta apua päivärytmin saavuttamiseen ja elämän säännöllisyyteen. Asiakkaista monet kokivat, että olivat saaneet paljon apua arkipäivän asioiden hoitamiseen. Tutkielmassa nousi esiin myös se, että asiakkaille oli tärkeää, kun oli joku henkilö, jonka kanssa sai mahdollisuuden keskustella. Jopa viisi heidän haastattelemaansa asiakasta kahdeksasta kertoi konkreettisesti positiivisista muutoksista omassa vireystilassaan sosiaaliohjauksen aikana (Malinen & Mähönen 2009: 44). Asiakkailta oli yleisesti ottaen erittäin hyvä ja voimaannuttava kokemus työntekijöistä ja Sosiaaliohjaus-hankkeen asiakkaille ja työntekijöiden välille oli syntynyt luottamuksellinen ja vuorovaikutuksellinen yhteistyösuhde (Malinen & Mähönen 2009: 48). Huomionarvoista oli lisäksi, että kaikki tutkimukseen osallistuneet asiakkaat toivoivat hankkeen jatkavan toimintaansa.

Taina Kiuru selvitti omassa opinnäytetyössään asiakashaastattelujen avulla Sosiaaliohjaus-hankkeeseen osallistuneille asiakkaille laadittujen suunnitelmien tekemistä, arviointia ja tarkistamista. Kiurun mukaan asiakkaiden haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että suunnitelma on hyvä työväline arjen organisointiin ja tavoitteiden selkiyttämiseen silloin, kun se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä tarkistetaan aika ajoin. Asiakkaan kokemuksen mukaan on ollut hyvä, kun suunnitelman mukaan on asioita tehty yksi kerrallaan, pienin askelin ja tavoitteet on laitettu toteutettavaan järjestykseen. Jos suunnitelma laaditaan ilman asiakasta sen perusteella, mitä ajatellaan asiakkaan tavoittelevan, se ei ole toimiva. Asiakas ei voi sitoutua sellaiseen, jota hän ei ole ollut itse sopimassa. (Kiuru 2009: 64 - 65.)

Kiuru kysyi asiakashaastatteluisissa kahdelta asiakkaalta mm. sitä, oliko asiakkaita rohkaistu esittämään omia ajatuksia ja tarpeita ohjaukselle. Hänen haastattelemansa (As1) kertoi, ettei sellaiselle ollut mitään tarvetta, koska häntä kuunneltiin alusta lähtien. Asiakas oli aiemmin kokenut, ettei häntä oltu kuunneltu ja nyt Sosiaaliohjaus-hankkeessa kaikki oli toisin, hän koki todella tulleen kuulluksi. Molemmat Kiurun haastattelemat asiakkaat kertoivat saaneensa sosiaaliohjauksesta apua käytännön asioissa. He kertoivat, että sosiaaliohjaajan kanssa oli ollut helpompi asioida, sosiaaliohjaajasta oli ollut suurta apua erilaisten lomakkeiden, valitusten ja virastojen viidakossa. Heidän mielestään tapaamiset sosiaaliohjaajan kanssa olivat olleet tärkeitä jo sosiaalisen kanssakäymisenkin kannalta, kotoa lähteminen olisi muuten saattanut olla lähes mahdotonta. He kertoivat myös, että sosiaaliohjaaja oli myös asettanut asioita oikeaan mittakaavaan, opettanut hoitamaan asian kerrallaan kuntoon ilman, että ne kasaantuivat ylitsepääsemättömiksi. (Kiuru 2009: 60 - 62).

Yhdessä suunnittelemisen ei täysin toteutunut Sosiaaliohjaus-hankkeen loppuraportin mukaan alku- ja loppuarvioita tarkastelemalla. Alkuarvioita asiakkaista tehtiin vain 23 kpl ja loppuarvioita 10 kpl, mutta näistä 10:stä ei taas ollut tehty alkuarvioita, joten vertailukelpoista aineistoa ei saatu. Loppuarviolomakkeessa kysyttiin eri elämänalueiden loppuarvion lisäksi myös arviota sosiaaliohjauksen hyödystä asiakkaalle, myönteisestä vaikutuksesta asiakkaalle ja loppuarvosanaa sosiaaliohjaukselle numeroarvosanana 1 - 10. Näiden 10 loppuarvion keskiarvojen perusteella voidaan Juvosen mukaan (2009: 42) todeta, että:

sosiaaliohjauksen hyöty asiakkaalle oli	sosiaalityöntekijän mielestä 7,6, sosiaaliohjaajan mielestä 8,4 ja asiakkaan mielestä 8,0.
Myönteinen vaikutus elämään oli	sosiaalityöntekijän mielestä 7,1, sosiaaliohjaajan mielestä 8,7 ja asiakkaan mielestä 7,9.
Sosiaaliohjauksen loppuarvosana oli	sosiaalityöntekijä mielestä 7,3, sosiaaliohjaajan mielestä 8,2 ja asiakkaan mielestä 9,0.

Huomionarvoista on kuitenkin, että asiakkaat antoivat sosiaaliohjaukselle loppuarvosanaksi kiitettävän arvosanan, korkeamman kuin työntekijät itse.

Vastaavista lähityön hankkeista on tehty raportteja ja tutkimuksia mm. Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden hallinnoima Aikuissosiaalityön lähityöntekijähanke päihde- ja mielenterveysasiakkaiden palveluiden kehittämiseksi oli vajaan kolmen vuoden mittainen hanke, josta tehtiin projektin arviointiraportti. Projektin arvioinnissa sekä lähityöntekijät että sosi-

aalityöntekijät liittivät uuteen työskentelymalliin asiakkaan rinnalla kulkemisen lisäksi myös uudenlaisen lähestymistavan asiakkaisiin.

7 Tutkimustehtävä ja tutkimusongelmat

Tutkielmani lähtökohtana on voimaantumista tukevat työotteet työntekijän näkökulmasta. Lisäksi olen halunnut analysoida Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehtyä työtä ja tutkimuksen keinoin tuoda tehty työ näkyväksi myös laajempaan julkisuuteen. Olen halunnut kuvata juuri sitä asiakastyön todellisuutta ja moninaisuutta, josta myös Anna-Kaisa Koskinenkin kirjoittaa SOC-CAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisussaan "Vaihtoehtoinen tarina" Mitä on sosiaalinen muutostyö? Koskinen mainitsee (2007: 92) haasteeksi "toimivien juttujen" ja tiettyjen säännönmukaisuuksien löytämisen vuorovaikutuksellisista asiakasprosesseista ja käytännöistä. Hän ehdottaakin, että sosiaalityöntekijöiden rooli aikuissosiaalityössä voisi jatkossa painottua asiakasprosessien tutkimiseen, arvioivan työotteen syventämiseen ja sitä kautta mielekkäseen vaikutusten arviointiin asiakkaille.

Suunnitteluvaiheessa työni rajautui yhdessä työelämän kanssa koskemaan jo loppuneita asiakkuuksia, joissa oli tapahtunut voimaantumista. Tutkimustehtäväkseni muotoutui selvittää miten voimaannuttavaa työtä on tehty Sosiaaliohjaus-hankkeessa analysoimalla asiakastietojärjestelmän muistiinpanoja sekä suorittamalla lomakekysely sosiaaliohjausta tehneille sosiaaliohjaajille.

Tutkimuskysymykseni muotoutui:

Minkälainen työote ja minkälaiset työmenetelmät tukevat asiakkaan voimaantumista sosiaaliohjauksessa?

Tämän hahmottamiseksi alakysymyksiksi muotoutuivat:

Mistä sosiaalisen tuen eri muodoista voimaannuttava työote koostuu?

Mitä sosiaaliohjauksessa on konkreettisesti tehty?

8 Tutkielman metodiset valinnat ja sen suorittaminen

Tutkimusotteeni on pääosin laadullinen, mutta tulen käyttämän myös määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Kirjoittamisen asema laadullisessa tutkimuksessa on kirkastunut tätä tutkielmaa kirjoittaessani; niin kuin Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004: 247) sen osuvasti ovat muotoilleet: *"kirjoittaminen ei painotu tehdyn tutkimuksen jälkiselostukseen lukijalle, vaan tutkija analysoi - koko ajan otettaan teoreettisesti terästäen ja näkemystään kirkastaen - koko havaintoaineistoaan temaattisesti ja käsitteellisesti yleisemmiksi merkityksiksi, hakee*

selitysmalleja ja kehittää teoreettisia näkemyksiä.” Tämän takia halusin rakentaa itselleni ensin kattavan viitekehyksen ja laajan teoriaosuuden, jota vasten voin sitten havainnoida tutkimusmateriaaliani löytääkseni merkityksiä ja pystyäkseen kehittämään teoreettista näkemystäni voimaantumista tukevista työotteista. Myönnän, että teoriaosuuteni on laaja, mutta itselleni välttämätön ja siihen oli hyvä peilata ja palata tutkimustuloksiani esitellessäni.

Laadullinen tutkimus on menetelmäsuuntaus, jota käytetään ihmistieteissä määrällisen tutkimuksen lisäksi. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä kokonaisvaltaisen ja syvemmän käsityksen avulla. Käytännössä tämä on tutkittavina olevien henkilöiden näkökulmien esittämistä sekä perehtymistä tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin ja vaikuttimiin. Laadullisen tutkimuksen tehtävänä on myös auttaa luomaan uusia hypoteeseja myöhemmälle määrälliselle tutkimukselle. Laadullinen osuus tutkielmassani muodostuu kirjauksien ja sosiaaliohjaajien vastausten teksteistä. Laadullisessa tutkimuksessa painotetaan määrän sijasta laatua ja aineiston tieteellisenä kriteerinä on nimenomaan laatu. Laadullisen tutkimuksen synonyymeinä käytetään myös termejä pehmeät ja kvalitatiiviset menetelmät. (Eskola & Suoranta 2001).

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein myös varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti (Eskola & Suoranta 2001: 18). Perusmenetelminä käytän dokumenttien käyttöä (Soshat) ja kyselyä (sosiaaliohjaajat). Dokumenttien tutkimisessa keräsin aineistoni harkinnanvaraisella otannalla: kahdeksan tapausta 53 asiakastapauksesta. Kirjauksia näistä kahdeksasta tapauksesta oli tehty yhteensä 129 kappaletta. Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehtiin kaiken kaikkiaan 1755 kirjausta (Juvonen 2009: 33), joten otantani käsitti 7,4 % koko aineistosta.

Tällöin aineiston tieteellisyyden kriteerinä ei olekaan sen määrä vaan laatu, käsitteellistämisen kattavuus. Harkinnanvaraisessa otannassa on kysymys tutkijan kyvystä rakentaa tutkimukseensa vahvat teoreettiset perustukset, jotka osaltaan ohjaavat aineiston hankintaa. Koska tutkin voimaantumista, tutkittavia tapauksia ei siis kannattanut poimia täysin sattumanvaraisesti. Eli ei esimerkiksi ryhmästä, jossa sosiaaliohjauksesta ei ollut hyötyä, vaan tutkiva katse kannatti kohdistaa juuri voimaantuneisiin. (Eskola & Suoranta 2001: 18).

Koskinen (2007: 42) toteaa, että sosiaalialan vapaa tiedonmuodostuksen kulttuuri ei ennalta määrittele tiukasti tutkittavia asioita ja rakenna tiukkoja tutkimusasetelmia eikä se pyri kumuloituvan tiedon hankkimiseen. Yritänkin tässä omassa tutkielmassani uhmata näitä sosiaalialan tutkimukseen aiemmin liittyneitä haasteita ja olen rakentanut ”tiukemman” tutkimusasetelman sosiaalisen tuen eri muotojen määrällisien esiintymien avulla. Pyrin siis tutkielmassani ottamaan käyttöön niin laajan tutkimusmenetelmäarsenaalin, kuin tämän hetkinen ammattitaitoni suinkin sallii. Tutkimusotettani leimaa myös se, että olen aiemmin toiminut mm. sisäisenä tarkastajana ja tutkinut tehtyä asiakastyötä, tosin kaupallisella alalla. Tämä selittä-

nee myös sen, että käytän hyväkseni myös määrällistä tutkimusta. Pysin siis induktiivisen päättelyn avulla tekemään havaitsemistani määristä yleistyksiä ja rakentamaan sitä kautta perusteltua näkemystä voimaantumista tukevista työotteista.

Määrällinen tutkimus on aina mahdollista saattaa numeeriseen muotoon ja keskeistä on mitattavuus. Määrällistä tutkimusta voidaan suorittaa kyselylomakkeilla, mittalaitteilla ja käyttämällä olemassa olevia tietokantatietoja ja se perustuu aina mitattavuuteen. Tutkimustieto on numeerista tai vaihtoehtoisesti laadullinen aineisto määritellään numeeriseen muotoon. Tämä tapahtuu operationalisoinnin ja strukturoinnin avulla. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimusongelmat muotoillaan tarkasti etukäteen, kun taas laadullisessa tutkimuksessa tutkimustehtävä voi muuttua tutkimuksen aikana. (Metsämuuronen 2005).

8.1 Tutkimusmenetelmät, aineiston keruu ja analysointivalinnat perusteluineen

Koska olin kiinnostunut sekä sosiaaliohjauksessa tehdyn työn dokumentoinnista ja työn näkyväksi tekemisestä että sosiaaliohjaajien kokemuksista ja näkökulmista, päätin suorittaa tutkielmani kaksiosaisena. Tutkin ensin asiakastietojärjestelmään tehtyjä sosiaalityön muistiinpanoja (sosiaaliohjauksen kirjauksia alamerkinnällä Sosha), joiden avulla pyrin hahmottamaan Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehtyä työtä kokonaisuudessaan. Toiseksi menetelmäksi valitsin puolistrukturoidun lomakekyselyn Sosiaaliohjaus-hankkeen sosiaaliohjaajille, jonka tarkoituksena oli selvittää tehtyä työtä tarkemmin nimenomaan voimaantumisen kannalta.

Jill Doner Kagle on esittänyt sosiaalityön dokumenteille kymmenen tärkeää käyttötarkoitusta (Tapola 2005):

- asiakkaan ja tämän tarpeen identifioiminen tarjottujen palvelujen ja palveluprosessin kuvaaminen
- asiakastyön jatkuvuuden turvaaminen
- ammatillisen yhteistyön ja tiimityöskentelyn helpottaminen
- työntekijän ja asiakkaan välisen kommunikaation tukeminen
- työnohjauksen ja konsultaation apuna toimiminen
- palveluiden arvioimisen (evaluaation) mahdollistaminen
- opetuksen apuna toimiminen
- tiedon tarjoaminen hallinnollisia tarkoituksia varten
- tiedon tarjoaminen tutkimuksen tarpeisiin.

Näistä käyttötarkoituksista nojaan tutkielmassani enimmäkseen ensimmäiseen eli palveluprosessin kuvaamiseen ja viimeiseen eli toimimiseen tutkimusten aineistona. Tulen tukeutumaan myös Maria Tapolan (2005) esittämiin ajatuksiin dokumentoinnin tehtävistä asiakaslähtöistä ja suunnitelmallista työskentelyä tukevinä välineinä ja dokumentoinnin merkitykseen reflektiivisen ammatillisuuden ja kokemuksellisen oppimisen apuna.

Sosiaaliohjaus-hankkeen sosiaaliohjaajille tehdyssä kyselyssä pyysin heiltä esimerkkiä asiakastapauksesta, jossa oli tapahtunut voimaantumista sekä kertomaan mitä he tekivät asiakkaan kanssa yhdessä. Pyysin heitä esittämään myös oman käsityksensä siitä, mikä vaikututti asiakkaan voimaantumiseen. Kysyin Sosiaaliohjaus-hankkeessa toimineilta sosiaaliohjaajilta myös sitä, minkälaisien työmenetelmien he käsittivät auttaneen asiakkaan voimaantumisessa. Kyselyn suoritin sähköpostitse tehtynä puolistrukturoituna lomakekyselynä (liite 4), johon vastaajat saivat vastata omin sanoin. Kysymyksen asetteluni oli siis tietoisesti johdattelua; tämän tutkimusmateriaalin tarkoituksena olisi selvittää tarkemmin voimaantumista tukevaa työtettä, jonka jälkeen voisin vertailla sitä dokumenteista saamiini tuloksiin. Valitsin sosiaaliohjaajille tehtävän kyselyn myös siksi, että tutkielmani näkökulma on työntekijän.

Etsin sosiaaliohjauksen kirjauksista ja sosiaaliohjaajien vastauksista sosiaalisen tuen eri muotoja ja määriä hahmottaakseni niiden avulla myös kulloinkin käytettyä työtettä. Analyysimenetelminä käytän luokittelua sekä sisällönanalyysia, koska ne molemmat soveltuvat sekä laadullisen että määrällisen menetelmän analyysimenetelmiksi. (Eskola & Suoranta 2001). Sisällönanalyysissä sisältöön pureutumisen kautta pyritään hahmottamaan tutkittavasta aineistosta tutkimuskysymysten kannalta oleellinen materiaali. Sisällönanalyysissä keskeisintä on tutkimusaineiston tiivistäminen luokittelun avulla harvoin sisältöä kuvaaviin luokkiin. Olen tehnyt tätä varten oman luokitteluni sosiaaliohjauksen tavoitteiden ja sosiaalisen tuen eri muotojen avulla. (Eskola & Suoranta 2001, Jyväskylän yliopiston Kurssi- ja oppimateriaalipolun Koppa).

Sosiaalisen tuen muotojen luokittelussa käytän hyväkseni taulukkoa 1 sivulla 21 ja työskentelyn taustalla olevaa sosiaaliohjauksen konkreettista tavoitetta (Taulukko 4: Luokittelu työskentelyn tavoitteista ja sosiaalisen tuen muodoista, s. 45). Haluan hahmottaa sosiaaliohjaajan kulloistakin työtettä ja -menetelmiä sekä vertailla keräämiäni tietoja näiden kahden eri tutkimusaineiston välillä saadakseni mahdollisimman laajan ja monipuolisen kuvan Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehdystä työstä ja mikä osa työstä on juuri sitä voimaantumista tukevaa työtettä mitä olen tutkimassa. Työotteiden ja -menetelmien luokittelussa käytän kehittelemääni alustavaa mallia voimaantumista tukevista työotteista (Kuvio 2: Alustava malli voimaantumista tukevasta työotteesta s. 30).

8.1.1 Sosiaaliohjauksen kirjaukset

Suunnitelmaseminaarin jälkeisessä palaverissa päätimme yhdessä ohjaavan opettajani ja Sosiaaliohjaus-hankkeen projektikoordinaattorin kanssa, että riittävä tutkittavien asiakastapausten määrä olisi kahdeksan tutkimusprosessini ensimmäisessä vaiheessa.

Kuten Eskola & Suoranta (2001: 150) ovat sen kiteyttäneet: ”Kaikkein ongelmallisinta laadullisessa tutkimuksessa on aineiston analyysi ja tulkintojen tekeminen. Analyysissa raakamateriaalista erotellaan tutkimusongelman kannalta olennainen aines. Vasta tästä luokitellusta datasta voidaan tehdä tulkintoja. Ensinnäkin analysoidaan, sitten tehdään tulkintoja.” Näin oli laita myös omassa tutkielmassani, tosin juuri tuo olennaisen aineksen esiin kaivaminen oli tutkimukseni työläin vaihe.

Tutkimusluvan sain Vantaan kaupungilta 8.12.2009 (liite 5). Tutkittavat asiakastapaukset olin suunnitellut poimivani seuraavasta tilastosta, josta oli tarkoitus poimia ryhmästä ”Voimavaraistui tai rohkaistui itsenäiseen toimintaan” kaikki neljä asiakastapausta, ryhmästä ”Oppi / osasi hoitaa asiat itse” yksi tapaus, ryhmästä ”Asiakas lähti töihin” kaksi tapausta, ryhmästä ”Asiakas lähti kurssille tai työpajalle” yksi tapaus ja ryhmästä ”Asiakas lähti opiskelemaan päätoimisesti” myös yksi asiakastapaus, eli yhteensä yhdeksän asiakastapausta. Tutkittavina näistä asiakastapauksista olisivat sosiaaliohjaajien kirjaamat sosiaalityön muistiinpanot, joissa oli käytetty sosiaaliohjauksen alamerkintää Sosha. Olin varautunut tutkimaan jopa 200 kirjausta. Edellä esitetty on koottu seuraavaan taulukkoon 2.

EI TARVETTA SOSIAALIOHJAUKSELLE ENÄÄ, MIKSI?	N / %
Oppi / osasi hoitaa asiat itse	18 (33)
Asiakkaalle tuki asianmukaisista palveluista	17 (32)
Asiakas lähti töihin	7 (13)
Asiakas lähti kurssille tai työpajalle	4 (8)
Voimavaraistui tai rohkaistui itsenäiseen toimintaan	4 (8)
Asiakas lähti opiskelemaan päätoimisesti	3 (6)
Yhteensä	53 (100)

Taulukko 2: Loppuneet asiakkuudet (Juvonen 2009: 40.)

Sain projektikoordinaattori Tuila Juvoselta näistä 53:sta suunnitellusti loppuneista asiakkuuksista Excel-tilaston, johon oli luokiteltu loppumisen syy sekä myös varsinaiset asiakastiedot, joiden pohjalta pystyisin valitsemaan aina kyseisestä ryhmästä tutkittavat asiakasprosessit ja kopioimaan kirjaukset ilman henkilötietoja. Ryhdyttyäni työhön kävi kuitenkin ilmi, että jos sain vaiheessa luokittelujen syykoodit olivat menneet sekaisin, eikä luokittelu joka kerta enää vastannutkaan kyseistä asiakastapausta. Tutustuttuani nopeasti kaikkiin 53 asiakastapaukseen, päätin, että otan varmuuden vuoksi kirjaukset kaikkiaan kymmenestä asiakastapauksesta, jotka olivat luokiteltavissa onnistuneiksi ja valitsisin myöhemmin niistä kahdeksan tutkittavaa tapausta. Yhtenä kriteerinäni näille valitsemilleni kymmenelle asiakastapaukselle oli myös se, etteivät ne kaikki olleet vain yhden tai kahden sosiaaliohjaajan kirjaamia, vaan aineistossa olisi kirjauksia mahdollisimman monelta sosiaaliohjaajalta, jotta saisin mahdollisimman kattavan ja edustavan kuvan Sosiaaliohjaus-hankkeesta tehdystä työstä.

Taltioin 17.12.2009 kymmenen asiakastapauksen kirjaukset ilman henkilötietoja yhteen Word-dokumenttiin. Tutkittavaa materiaalia näistä kymmenestä tapauksesta kertyi yhteensä 190 kirjausta. Word-tiedostoon kopioituna tekstinä fonttikoolla 10 ja rivivälillä 1 kokonaissivumääräksi tuli 53 sivua. Kooltaan tiedosto oli 340 kilotavua.

Luettuani läpi kaikki kirjat oli kävi ilmi, että niiden joukossa oli kaksi asiakastapausta, joista myös sosiaaliohjaajat olivat kertoneet omissa vastauksissaan. Nämä molemmat asiakastapaukset kuuluivat luokitteluryhmään "Voimavaraistui tai rohkaistui itsenäiseen toimintaan". Näissä kahdessa asiakastapauksessa oli myös eniten kirjauksia, toisessa 33 ja toisessa 28, kun muissa valituissa asiakastapauksissa kirjauksia oli 9:stä 22:een, keskimäärin 16 kirjausta. Kaikista sosiaaliohjaukseen osallistuneista 186 asiakkaasta kirjauksia oli tehty asiakastietojärjestelmään yhteensä 1755 kpl, keskimäärin 9,4 kirjausta/asiakastapaus (Juvonen 2009: 33). Jätin nämä kaksi asiakastapausta pois tutkittavasta materiaalista, koska ne olisivat siten tulleet tutkituksi kahteen kertaan ja jo kirjaustensa runsauden vuoksi mahdollisesti vääristäneet tutkimustuloksiani otannan ollessa kuitenkin suhteellisen pieni. Juuri näiden tapausten kirjausmäärän (61 kpl) poisjäänti tutkittavasta aineistosta helpotti edessä olevaa materiaalin keräys- ja analysointivaihetta huomattavasti. Palaan näihin kahteen huikaisevaan voimaantumiskertomukseen kuitenkin analysoidessani sosiaaliohjaajien vastauksia.

Tutkittava materiaali oli siten muotoutunut koskemaan kahdeksaa asiakastapausta, joista oli tehty yhteensä 129 kirjausta. Koska alkuperäistä luokittelua sosiaaliohjauksen loppumisen syystä ei siis enää ollut käytettävissäni, tein näistä kahdeksasta asiakkuudesta luokittelun itse kirjausten perusteella. Enää yksi oli luokiteltavissa ryhmään "Voimavaraistui tai rohkaistui itsenäiseen toimintaan" (Asiakas 1), kaksi asiakastapausta ryhmään "Oppi / osasi hoitaa asiat itse" (Asiakas 6 ja Asiakas 7), kolme tapausta oli luokiteltavissa ryhmään "Asiakas lähti töihin" (Asiakas 2, Asiakas 3 ja Asiakas 8) ja yksi tapaus ja ryhmään "Asiakas lähti opiskelemaan päätoimisesti" (Asiakas 4). Yksi asiakastapaus (Asiakas 5) olisi kirjausten perusteella ollut luokiteltavissa peräti kolmeen eri ryhmään riippuen siitä, mistä näkökulmasta loppumisen syytä tarkasteli. Asiakas itse oli sitä mieltä, että hän oli sosiaaliohjauksen aikana oppinut ja saanut aikaiseksi jo paljon ja voi jatkossa itsenäisesti hakea työ-, opiskelu- tai harjoittelupaikkaa ja olisi siten ollut luokiteltavissa ryhmään "Oppi / osasi hoitaa asiat itse". Asiakas osallistui sosiaaliohjauksen aikana myös työpajatoimintaan ja työharjoitteluun, joten loppumisen syy olisi luokiteltavissa myös ryhmään "Asiakas lähti kurssille tai työpajalle". Luokittelin sen kuitenkin työntekijän näkökulman mukaisesti ryhmään "Asiakkaalle tuki asianmukaisista palveluista", sillä asiakkuus siirrettiin aikuissosiaalityön piiriin yli 25-vuotiaiden sosiaalityöntekijälle. Sosiaaliohjaaja mainitsi kirjauksissaan myös, että sosiaaliohjauksen keinoin oli saatu aikaan se, mitä ohjauksella asiakkaan kohdalla voidaan saavuttaa.

Tutkittava aineisto oli nyt sosiaaliohjauksen loppumisen syyn perusteella luokiteltavissa alla olevan taulukon 3 mukaan seuraavasti:

EI TARVETTA SOSIAALIOHJAUKSELLE ENÄÄ, MIKSI? (ASIAKAS TAPAUS)	N / %	KIRJAUKSIA/ %
Oppi / osasi hoitaa asiat itse (Asiakas 6 ja Asiakas 7)	2 (25 %)	33 (25,6 %)
Asiakkaalle tuki asianmukaisista palveluista (Asiakas 5)	1 (12,5 %)	9 (7,0 %)
Asiakas lähti töihin (Asiakas 2, Asiakas 3 ja Asiakas 8)	3 (37,5 %)	58 (45,0 %)
Asiakas lähti kurssille tai työpajalle	0 (0 %)	0 (0 %)
Voimavaraistui tai rohkaistui itsenäiseen toimintaan (Asiakas 1)	1 (12,5 %)	18 (13,9 %)
Asiakas lähti opiskelemaan päätoimisesti (Asiakas 4)	1 (12,5 %)	11 (8,5 %)
Yhteensä	8 (100 %)	129 (100 %)

Taulukko 3: Kirjaukset luokiteltuna sosiaaliohjauksen loppumisen syyn perusteella

Nyt tutkittavaa materiaalia oli jäljellä 36 sivua. Jokaiselle kirjaukselle olen Word-tiedostoon, jonka olen nimennyt Soshat, antanut otsikoksi nimen, Asiakas 1 Sosha 1, Asiakas 1 Sosha 2 jne. Jokaisen kirjauksen jälkeen olen luetellut löytämäni sosiaaliohjauksen tavoitteet ja sosiaaliohjauksessa käytetyt sosiaalisen tuen muodot.

ATJ-asiakastietojärjestelmässä kirjaus esitetään suuraakkosin kirjoitettuna rivivälillä 1, mutta luettavuuden helpottamiseksi olen muuttanut fontin ja joutunut kirjoittamaan kaikki kirjauksista antamani esimerkit aina uudelleen niitten sisältöä mitenkään muuten muuttamatta kuin poistamalla tunnistetiedot. Esimerkkinä tästä Asiakkaan 1 ensimmäinen kirjaus eli Asiakas 1 Sosha 1, josta siis asiakkaan nimi ja muut tunnistetiedot ovat poistettu:

”Asiakkaan kanssa sovittu ja aloitettu sosiaaliohjaus. Ensimmäinen tapaamiskerta toimistolla sos. tt:n kanssa 27.08.07, jolloin päätettiin sos. ohjauksesta sekä seuraavasta tapaamisesta. Toinen tapaaminen oli X:n kotona X:ssa 06.09.07. X keskusteli hyvin avoimesti omista toiveistaan sos. ohj. suhteen; ulos lähtö ja enemmän rohkeutta liikkumiseen, keskusteluapu sekä asiointiapua. X:n kohdalla ajankohtaista on uuden asunnon haku Y-säätiöltä, jonka hän kokee haasteeksi. Hän kokee uuden asunnon hakemisen sekä muuton rasakana. X:lla Kelan kuntoutusjakso X:lla 10.09.07 - 21.09.07. Tätä hän odotteli kovasti ja koki sen itselleen tärkeäksi.

X kertoi häiritsevistä naapureistaan ja metelistä, joka usein myös öisin. Sovittiin, että soitto ja valitus heti isänjointsijälle mikäli jatkuu. X:n kanssa sovittiin heti seuraava tapaaminen kuntoutusjakson jälkeen 24.09.07., jolloin kuulumis- /ulkoilureittien kartoitusta sekä kirjastossa käynti. Sos. ohj. tekee X:n kanssa tilannearviota.” (Asiakas 1 Sosha 1.)

Tämän jälkeen luokittelin kirjaukset sosiaaliohjauksen tavoitteiden ja sosiaalisen tuen muotojen mukaan seuraavalla sivulla olevaa taulukkoa 4 käyttäen.

Olin mukana ideoimassa tätä taulukkoa yhdessä projektikoordinaattori Tuula Juvosen kanssa jo huhtikuussa 2009 Sosiaaliohjaus-hankkeen loppuraporttia varten ja ehdotuksestani (Juvonen 2009: 35) siinä hyödynnettiin oululaisen MIEPÄ-hankkeen loppuraporttia (Bushnaief 2007: 52) ja Metterin ja Haukka-Wacklinin luokittelua sosiaalisen tuen muodoista (Metteri ja Haukka-Wacklin 2004: 57). Olin tukeutunut jo aiemmin opiskeluni aikana tähän MIEPÄ-hankkeesta saatuun tietoon ja pidin sen esittämistä asiakkaiden kokemuksista muutosta edistäviksi tekijöiksi. Nämä tekijät oli jaoteltu arkea tukevaan toimintaan ja muutosta tukevaan identiteettityöhön.

Käytän tätä samaa taulukkoa 4 luokitellessani sekä kirjauksista löytyneitä tavoitteita ja sosiaalisen tuen muotoja että sosiaaliohjaajien haastatteluaineistosta saamaani tietoa.

Työskentelyn tavoite	Käytettäviä tuen muotoja
Arjen aineelliset asiat - ensisijaiset etuudet - asuntoasiat - huonekalut	Tieto - neuvonta, ohjeistaminen - tiedon antaminen - keskustelu, kuunteleminen
Itselle sopivan paikan löytäminen - opiskelupaikka - työpaikka - päivätoiminta	Konkreettinen tuki - lomakkeiden täyttäminen yhdessä - tiedon etsiminen yhdessä - virastoasiointi yhdessä - saattaminen palveluihin - lukujärjestykset, tavoitelistat ym. - bussilla kulkeminen - kaupassakäynti, kodinhoito
Arjen rakentaminen - kuukausirytm, viikkorytm, päivärytm - vapaa-ajan toiminta, harrastukset	Henkinen tuki - kannustaminen - kuunteleminen - rohkaisu - arvostaminen - välittäminen
Itsenäisyyteen tukeminen, vanhemmuuteen tukeminen - omatoimisuus - asioihin vaikuttamismahdollisuuksien ymmärtäminen - riittävä verkosto, riittävän itsenäinen toiminta	Arviointituki - vahvistaminen - palaute, onnistumisista puhuminen - tasaveraisuus ihmisenä
Muutokseen tukeminen - tulevaisuuden visiot - elämäntilanteen realisoituminen - itsetuntokysymykset	

Taulukko 4: Luokittelu työskentelyn tavoitteista ja sosiaalisen tuen muodoista (Bushnaiefia 2007: 52 ja Metteri ja Haukka-Wacklinia 2004: 57 mukailten, Juvonen 2009: 36.)

Vasemmassa sarakkeessa on työskentelyn tavoitteet siinä järjestyksessä, kun niitä useimmiten on aloitettu hoitamaan. Työskentely alkaa usein juuri konkreettisten asioiden hoitamisella. Sosiaaliohjauksen jatkuessa pitempään tavoitteet muuttuvat pitkäjänteisimmiksi ja syväsimmiksi. Oikeanpuoleisessa sarakkeessa on käytettäviä tuen muotoja yleisimmässä aikajär-

jestyksessä. Sosiaaliohjaus alkaa usein neuvojen antamisella ja syvenee, mikäli asiakkaan luottamus sosiaaliohjaukseen ja sosiaaliohjaajaan kasvaa ja työskentely jatkuu (Juvonen 2009: 35). Freiren (2005: 97 -101) mukaan luottamus syntyy tasavertaisessa suhteessa, dialogissa, joka perustuu rakkaudelle, nöyryydelle ja uskoon ihmisen kykyyn muuttaa maailmaansa.

Tässä esimerkkinä, miten olen yllä mainittuun luokitteluun perustuen analysoinut kirjauksen Asiakas 1 Sosha 1. Löysin siitä seuraavat tavoitteet ja sosiaalisen tuen muodot:

Tavoite 1: 1 kpl (asunto), tavoite 3: 1 kpl (vapaa-ajan toiminta), tavoite 4: 1 kpl (omatoimisuus), tavoite 5: 1 kpl (itsetunto), tiedollinen tuki 2 kpl (keskustelu ja neuvonta).

Analysoin samalla tavoin kaikki 129 kirjausta, jonka jälkeen siirsin saamani tavoitteiden ja sosiaalisen tuen muotojen määrät kustakin kirjauksesta erikseen laatimaani Excel-tilukkuun tarkempaa analysointia varten. Tämä Excel-työkirja koostui yhdeksästä tilukusta, kullekin asiakkaalle oli omansa sekä kumulatiivisesta yhteenvedosta. Varsinaisessa analyysivaiheessa näistä tilukoista oli sitten mahdollista tehdä johtopäätöksiä sekä graafisia esityksiä. Graafiset esitykset antavat esitettävästä asiasta nopeasti tehokkaan mielikuvan. (Alkula, Pöntinen, Ylöstalo 1995: 192).

Tämän luokittelun mukaisista työskentelyn tavoitteiden ja sosiaalisen tuen muotojen määristä eri kirjauksissa muodostui seuraavalla sivulla oleva kumulatiivinen yhteenveto, tilukko 5, jossa näkyvät niiden esiintymismäärät myös eri kirjauseroilla.

kirjausten nrot	tavoite	tavoite	tavoite	tavoite	tavoite	muoto	muoto	muoto	muoto
	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1.	2	2	6	6	1	8	2	2	0
2.	4	4	4	2	3	11	8	4	2
3.	8	3	6	3	2	13	12	4	2
4.	6	3	7	4	4	15	8	7	2
5.	9	5	2	2	1	13	8	3	2
6.	6	4	3	4	2	15	4	10	4
7.	3	10	4	3	2	10	10	2	3
8.	6	7	5	4	2	16	3	4	5
9.	4	1	3	1	1	9	5	5	0
10.	8	4	3	2	1	11	7	9	2
11.	9	1	2	4	0	8	4	3	4
12.	7	1	4	2	2	7	9	2	2
13.	4	3	4	5	2	9	4	5	4
14.	6	2	2	2	2	6	5	1	3
15.	3	4	1	2	1	7	3	3	1
16.	3	1	1	2	1	5	1	3	3
17.	1	1	2	2	1	3	2	1	1
18.	1	1	1	0	1	1	4	0	1
19.	0	1	0	2	1	5	1	0	1
20.	1	1	0	0	0	3	2	1	0
21.	0	0	0	1	0	1	0	0	1
22.	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Yhteensä	91	59	60	53	30	177	102	69	43

Taulukko 5: Sosiaalisen tuen muodot ja tavoitteet kirjausten perusteella

Taulukossa 5 sarake:

tavoite 1 on arjen aineelliset asiat (ensisijaiset etuudet, asuntoasiat, huonekalut),

tavoite 2 on itselle sopivan paikan löytäminen (opiskelupaikka, työpaikka, päivätoiminta),

tavoite 3 on arjen rakentaminen (kuukausirytmii, viikkorytmii, päivärytmii, vapaa-ajan toiminta, harrastukset),

tavoite 4 on itsenäisyyteen tukeminen, vanhemmuuteen tukeminen (omatoimisuus, asioihin vaikuttamismahdollisuuksien ymmärtäminen, riittävä verkosto, riittävän itsenäinen toiminta),

tavoite 5 on muutokseen tukeminen (tulevaisuuden visiot, elämäntilanteen realisoituminen, itsetuntokysymykset).

Vastaavasti sarake:

tuen muoto 1 on tiedollinen tuki (neuvonta, ohjeistaminen, tiedon antaminen, keskustelu, kuunteleminen),

tuen muoto 2 on konkreettista tukea (lomakkeiden täyttäminen, tiedon etsiminen, virastoasiointi, palveluihin saattaminen, lukujärjestykset, tavoitelistat ym.),

tuen muoto 3 on henkinen tuki (kannustaminen, kuunteleminen, rohkaisu, arvostaminen, välittäminen) ja

tuen muoto 4 on arviointituki (vahvistaminen, palaute, onnistumisista puhuminen, tasaverisuus ihmisenä).

Tavoitteita kirjauksista löysin siis kaikkiaan 293 kappaletta ja käytettyjä sosiaalisen tuen muotoja 391 kappaletta. Joka kirjausten yhteydessä pohdin myös käytettyä työmenetelmää tai työotetta. Kirjasin ne ylös erilliseen tiedostoon, sillä hallitsevan työmenetelmän tai työotteen hahmottaminen kirjauksista osoittautui todella haastavaksi. Jo yhdestä kirjauksesta saattoi löytää useita eri työmenetelmiä, tai sitten kirjauksesta ei ollut mahdollista hahmottaa minkään näköistä työmenetelmää tai työotetta. Oma tulkintani käytetystä työmenetelmästä tai työotteesta tuotti yhteensä 155 merkintää, joissa kutakin esiintymää oli vähintään kaksi.

8.1.2 Sosiaaliohjaajien lomakekysely

Sosiaaliohjaus-hankkeessa toimi itseni lisäksi yhteensä kahdeksan sosiaaliohjaajaa. Heistä neljä oli jo hankkeen loppuessa vaihtanut työpaikkaa, mutta jokainen oli alustavasti lupautunut vastaamaan kysymyksiini. Lähetin laatimani puolistrukturoidun kyselyn (liite 4) kaikille kahdeksalle sosiaaliohjaajalle sähköpostitse 3.12.2009. Vastaukset sain kuudelta sosiaaliohjaajalta myös sähköpostitse 4.12. - 17.12.2009 välisenä aikana. Vastauksista poimin esittämäni luokittelun mukaisia sosiaalisen tuen eri muotoja ja käytettyjä työmenetelmiä. Olen poiminut vastauksista myös sitaatteja elävöittämään opinnäytetyötäni.

Sosiaaliohjaajien vastaukset siirsin ensin yhteen Word-tiedostoon. Tämä tiedosto oli 10-sivuinen, kirjoitettuna fonttikoolla 11 ja rivivälillä 1,5. Ohjaajat nimesin Ohjaaja 1, Ohjaaja 2 jne. Tiedosto sisälsi kaikkiaan 22077 merkkiä ja 2946 sanaa. Tulostin tiedoston ja poimin teksteistä kysymyskohtaisesti vain oleelliset asiat, jotka olin merkinnyt huomiovärillä ja siirsin ne erilliseen taulukkoon, johon tulkitsin aina käytetyt tuen muodot ja työmenetelmän. Tätä taulukointia kertyi yhteensä 16 sivua (fonttikoko 10, riviväli 1). Se sisälsi 20981 merkkiä ja 2366 sanaa. Tähän taulukointiin käytin aikaa yhteensä 1918 minuuttia eli lähes 32 tuntia. Taulukon, kuten myös muut käyttämäni tiedostot aineiston keräämiseksi, olen toimittanut oppilaitokseeni säilytettäväksi työni valmistumiseen asti, jonka jälkeen ne tuhotaan. Seuraavalla sivulla esimerkkinä on Ohjaaja numero 1 vastaukset kysymykseen 1 purettuina kyseiseen taulukkoon 6. Taulukon loppuun merkitsin oman tulkintani sosiaalisen tuen muotojen ja työmenetelmien määristä, jonka jälkeen siirsin ne laatimaani Excel-taulukkoon jatkoanalysointia varten.

Ohjaaja 1 toiminta asiakkaan kanssa keskusteltiin	Työmenetelmä tiedollinen tuki	Tuen muoto ohjaus- ja neuvontatyö
keskusteltiin avoimesti erilaisista asiakkaan mieltä askarruttavista asioista	henkinen tuki	psykososiaalinen työ
keskusteltiin kuntouttavasta työtoiminnasta (useasti)	arviointituki	sosiaalinen kuntoutus
pohdittiin yhdessä työllistymiseen ja opiskeluun liittyviä asioita	arviointituki	palveluohjaus
pohdittiin yhdessä päivätekemistä	konkreettinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö
pohdittiin yhdessä miten tulisi jatkaa eteenpäin	arviointituki	ohjaus- ja neuvontatyö
tavattiin asiakkaan toiveen mukaisesti kerran viikossa	konkreettinen tuki	asiakslähtöisyys
tavattiin kahvilassa, jossa asiakas viihtyi	konkreettinen tuki	asiakslähtöisyys
tavattiin kotona	henkinen tuki	asiakslähtöisyys
tavattiin yhteistapaamisissa ja neuvotteluissa eri viranomaisten kanssa	konkreettinen tuki/ henkinen tuki	verkostotyö
varattiin aika nuorisopsyk.polille	konkreettinen tuki	palveluohjaus
päätettiin asiakkuus nuorisopsyk.polilla asiakkaan toivomuksesta	konkreettinen tuki	palveluohjaus
käytiin monta kertaa läpi toimeentulotuen hakemiseen liittyviä asioita	konkreettinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö

Taulukko 6: Ohjaaja 1:n vastaukset kysymykseen 1. Mitä teit asiakkaan kanssa yhdessä?

Esitän esimerkkinä, mitä olen tästä taulukosta löytänyt: tiedollista tukea 1 kpl, konkreettista tukea 7 kpl, henkistä tukea 3 kpl ja arviointitukea 3 kpl. Asiakslähtöistä työtettä 3 kpl, ohjaus- ja neuvontatyö työmenetelmänä 4 kertaa, psykososiaalinen työ 1 kerran, palveluohjaus 3 kertaa, sosiaalinen kuntoutus 1 kerran ja verkostotyö 1 kerran.

Siirrettyäni kaikki sosiaalisen tuen määrät kysymys ja ohjaajakohtaisesti Excel-tilaukseen yhteenveto käytetyistä sosiaalisen tuen muodoista näytti tältä taulukossa 7:

Kysymys	tiedollinen tuki	konkreettinen tuki	henkinen tuki	arviointituki
Mitä teit asiakkaan kanssa yhdessä?	13	51	33	15
Minkä käsität auttaneen asiakkaan voimaantumisen?	9	12	15	11
Minkälainen työote ja -menetelmät tukevat mielestäsi asiakkaan voimaantumista sosiaaliohjauksessa?	12	24	22	11
Yhteensä	34	87	70	37

Taulukko 7: Sosiaalisen tuen muotojen määrät sosiaaliohjaajien vastauksista

Käytetyt työmenetelmät ja työtteet siirsin kysymyskohtaisesti erillisiin taulukoihin, joista esitän luvussa 9 tarkempia tietoja ja lukuja.

8.2 Luotettavuus ja etiikka

Jo tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu (Hirsjärvi & al. 2004: 26). Tutkimusaihetta valitessani en vielä tiennyt, että sosiaaliohjaus tämän Sosiaaliohjaus-hankkeen mukaisena työmuotona tulee päättymään. Itse olen kokenut sosiaaliohjauksen tärkeäksi työmuodoksi ja siten myös yhteiskunnallisesti merkittäväksi. Tunnen myös pettymystä, mikäli tekemäni työ tulee olemaan ainoastaan opinnäytetyö muiden joukossa, eikä se johda mihinkään toimenpiteisiin. Olen pyrkinyt kuitenkin tutkimusta tehdessäni siirtämään pettymyksen tunteeni Sosiaaliohjaus-hankkeen työmuodon päättymisestä taka-alalle ja keskittymään keräämääni aineistoon objektiivisesti tutkimustani tehdessäni.

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline ja pääasiallinen luotettavuuden kriteeri. Laadullisessa tutkimuksessa arviointi pelkistyy kysymykseksi tutkimusprosessin luotettavuudesta. (Eskola & Suoranta 2001: 210.) Tutkimusasetelmani kannalta oli erittäin haasteellista, että tutkin sitä samaa työtä, mitä itsekin olin tehnyt. Olin myös itse tavallaan osa tutkimusta, sen sisällä, ja oli haastavaa ottaa objektiivinen, tutkijan näkökulma kirjauksien teksteihin ja sosiaaliohjaajien vastauksiin. En kuitenkaan tutkinut omaa työtäni, vaan muiden Sosiaaliohjaus-hankkeessa toimineiden sosiaaliohjaajien työtä. Pyrin olemaan objektiivinen ja tarkastelemaan kirjauksia ulkopuolisena tutkijana ja unohtamaan mahdollisen ennakkotietoni kyseisistä asiakastapauksista ja sulkemaan pois tuttuuden sosiaaliohjaajien vastauksia analysoidessani.

Koska oma työskentelyni Sosiaaliohjaus-hankkeessa ei täysin voi olla vaikuttamatta omiin mielipiteisiini, valitsin tutkielmani kohteeksi asiakastietojärjestelmään tehdyt kirjaukset jo päättyneistä asiakkuuksista. Näitä asiakkaita en ole tavannut tai itse ohjannut. Myös sosiaaliohjaajien haastattelussa olisin ollut liian tuttu kollegoilleni, joten päädyin toteuttamaan sen lomakemuotoisena. Eskola ja Suoranta (2001: 138-139) toteavatkin, että haastateltavien vastaukset ovat samankaltaisia sen takia, että ne ovat haastatteluvastauksia; ei sen takia, että haastateltavat ajattelisivat tutkittavasta asiasta samalla tavalla. Koen, että nimettömänä suoritettavassa lomaketutkimuksessa hankkeen sosiaaliohjaajat voivat myös vastata rehellisemmin kuin perinteisessä haastattelutilanteessa.

Reflektiivisen käytännön näkökulmasta eivät ainoastaan tutkijat, vaan myös tutkittavat näytettyvät tutkimuksen tekijöinä. Tällöin tutkijat eivät voi piiloutua perinteisten arvioitavuussääntöjen taakse ja luotettavuudesta tulee toimijoiden yhteisten neuvottelujen tulos. (Eskola & Suoranta 2001: 222 - 224.) Olenkin muistanut tämän purkaessani sosiaaliohjaajien kyselyistä saatua aineistoa.

Aineistoni kirjauksista kopioin ATJ-asiakastietojärjestelmästä Word-dokumentiksi ilman henkilötietoja ja lainauksia käyttäessäni olen poistanut kaikki tunnistetiedot. Asiakkaita olen käsitellyt tekstissäni numeroina, Asiakas 1, Asiakas 2, jne. Myös ohjaajien vastaukset olen nimennyt Ohjaaja 1, Ohjaaja 2, jne. tunnistettavuuden ehkäisemiseksi. Molempia aineistoja analysoidessa ja niitä käsitellessäni olen ollut huolellinen, että ne eivät ole joutuneet ulkopuolisten käsiin. Työssäni olen toiminut muutenkin luottamuksellisesti ja eettisesti sosiaalialan ammattilaisen eettisiä ohjeita ja periaatteita noudattaen. Ne ovat arvoja, jotka auttavat erittelemään omaa ja työyhteisön toimintaa sosiaalisesti arvokkaasti ja laadukkaasti (Mäkinen & al. 2009: 186).

Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston käsittelyn ja analyysin luotettavuutta. Reliabiliteettikysymykset liittyvät ensisijaisesti siihen tutkimuksen vaiheeseen, jossa siirrytään empiriasta teoriaan eli empiirisestä aineistosta analyysin kautta tulkintaan. (Pyörälä 1995: 15.)

Tutkimuksen pätevyyttä voidaan tarkentaa käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä. Tutkimusmenetelmien yhteiskäytöstä käytetään termiä triangulaatio (Hirsjärvi, Remes, Saja-vaara 2004: 218.) Päätinkin käyttää tutkimuksessani sekä laadullista että kvantitatiivista menetelmää sen pätevyden takaamiseksi. Lisäksi uskon, että käyttämällä kahta eri aineistoa sain tuotua Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehdystä työstä monipuolisemman ja kattavamman kuvan, kuin jos olisin tutkinut vain yhtä aineistoa.

Toisten tekstiä lainatessani olen osoittanut lainauksen asianmukaisin lähdemerkinnöin (Hirsjärvi & al. 2004: 27). Tutkimustuloksia esitellessäni en ole sepittänyt eikä kaunistellut niitä, vaan olen pyrkinyt kriittisesti pohtimaan, mistä saaduissa tuloksissa on kyse (Hirsjärvi & al. 2004: 28). Olen selostanut käyttämäni menetelmät huolellisesti sekä tuonut julki tutkimuksen mahdolliset puutteetkin (Hirsjärvi & al. 2004: 28).

”Eettisiin ongelmiin ei yleensä ole mitään oikeaa vastausta. On olemassa sinänsä hyviä pyrkimyksiä, jotka ovat keskenään ristiriitaisia. Niitä pitää punnita ja niistä pitää keskustella ja kukin aika löytää sitten ehkä hiukan erilaisia vastauksia siihen, mikä on oikein”, toteaa sosi- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan puheenjohtaja Markku Lehto. (Sosiaalitieto 10/2009.) Uskon, että tämä pitää paikkansa myös tutkielmani eettisissä kysymyksissä ja olenkin niitä punninnut työni aikana useasti, esimerkiksi oliko jonkun tutkimuksessa löydetyn asian esittäminen eettisesti oikein vaikkapa vastaajina toimineita sosiaaliohjaajia kohtaan.

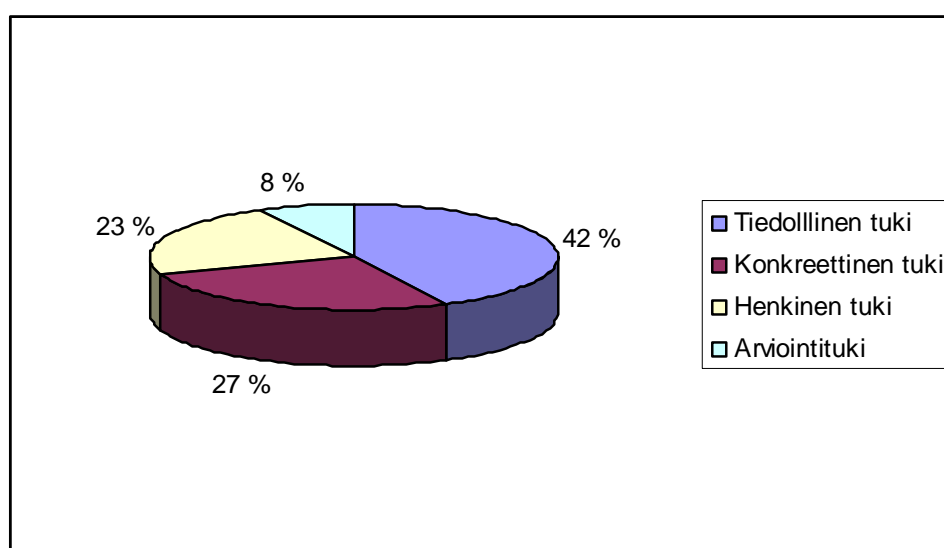
9 Tutkielman tulokset

Esitän tutkielmani tulokset kaksiosaisena. Ensin esitän kirjauksista saadut tulokset asiakaskoh-
taisesti ja kumulatiivisesti sosiaalisen tuen muotojen osalta. Työotteet ja -menetelmät esitän
ainoastaan kumulatiivisesti. Esitän esimerkkinä myös yhden asiakkaan tavoitteet. Sen jälkeen
esitän sosiaaliohjaajille tehdyn kyselyn tulokset kysymyskohtaisesti kumulatiivisesti vertaillen
niitä myös samalla kirjausten tuloksiin sosiaalisen tuen muotojen ja työotteiden osalta. Lo-
puksi esittelen myös ohjaajakohtaisia tuloksia. Molempia tutkimustuloksia havainnollistan ja
elävöitän myös sitaatein aina kyseisestä tutkimusmateriaalista. Tutkimustuloksiani havainnol-
listamaan olen laatinut kuvioita, minkä mahdollisesti käyttämäni Excel-työkirjat molemmista
aineistoista.

9.1 Sosiaaliohjauksen kirjauksista saadut tulokset

Jokainen asiakkuus on aina erilainen ja ainutlaatuinen. Niin myös jokaisen asiakkaan voimaan-
tuminen ja siihen vaikuttavat tekijät. Jokaisen asiakkaan sosiaaliohjauksen prosessikin on yk-
silöllinen, asiakkaan tarpeista, tavoitteista ja asiakkaan ja sosiaaliohjaajan vuorovaikutukses-
ta yhteistyössä rakentuva prosessi. Näin ollen tutkittavien asiakkaiden luokittelu eri ryhmiin
sen perusteella, mikä on ollut sosiaaliohjauksen loppumisen syy, tuntuu varsinkin näin jälkikä-
teen turhalta, mutta osaltaan se varmaan mahdollisesti monipuolisemman otannan.

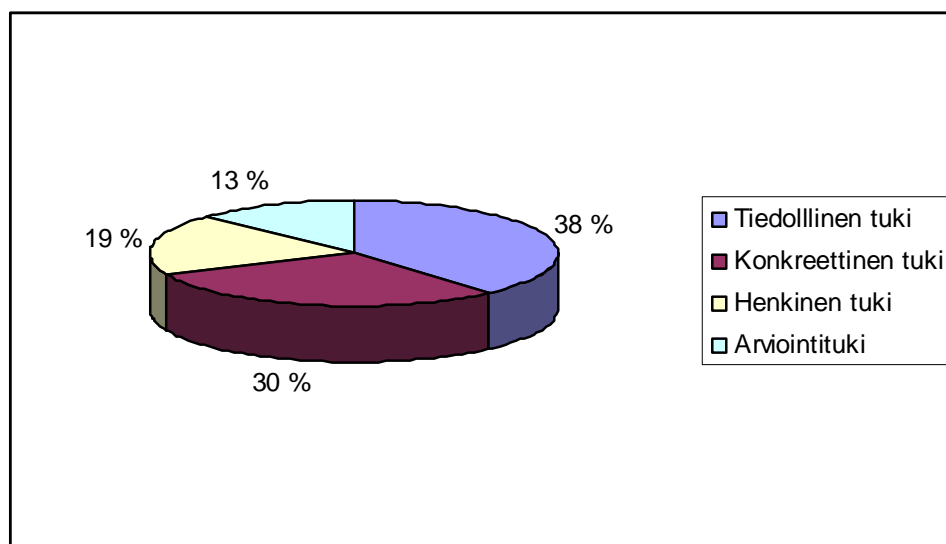
Asiakas 1 oli ainut, jonka olin luokitellut ryhmään "Voimavaraistui tai rohkaistui itsenäiseen
toimintaan". Hänen sosiaaliohjauksessaan on käytetty sosiaalisen tuen eri muotoja seuraavan
kuvion 4 mukaisesti.



Kuvio 4: Asiakas 1:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella

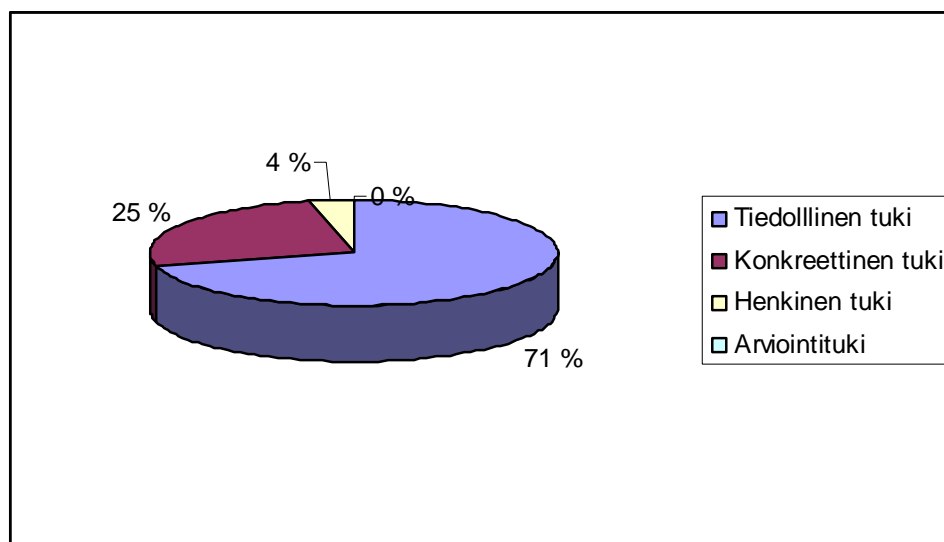
Asiakkaan 1 sosiaaliohjauksessa on kirjausten mukaan käytetty kaikkia sosiaalisen tuen muotoja. Tiedollisen tuen osuus oli suurin ollen 42 %. Seuraavaksi eniten oli käytetty konkreettista tukea 27 %, henkisen tuen osuus oli 23 % ja arviointitukea oli käytetty 8 %.

Asiakkaat 2, 3 ja 8 työllistyivät ja heidän asiakasprosessiensa "sosiaalisen tuen profiilit" näyttävät seuraavilta kuvioissa 5, 6 ja 7:



Kuvio 5: Asiakas 2:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella

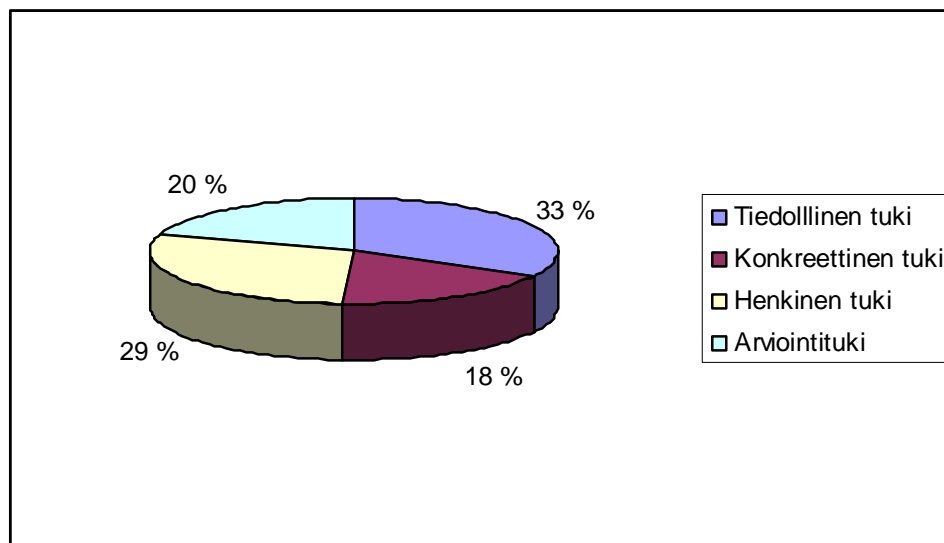
Kuviot 4 ja 5 ovat varsin yhteneväiset, vaikka asiakkaat kuuluivat eri luokitteluryhmiin. Eli voidaan sanoa, että molempien asiakkaiden asiakasprosessissa on käytetty sosiaalisen tuen muotoja suurin piirtein saman verran. Huomionarvoista on myös se, että kaikkia sosiaalisen tuen muotoja löytyi molemmista asiakasprosesseista.



Kuvio 6: Asiakas 3:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella

Asiakas 3 kuului siis luokittelultaan ryhmään "Asiakas lähti töihin". Kuitenkin sen saama "sosiaalisen tuen profiili" poikkeaa voimakkaimmin kaikista muista asiakaskirjauksista tehdyistä kuvioista. Kirjaukset analysoituani sosiaalisen tuen muodot ryhmittivät siis 71 %:sesti tiedolliseen tukeen, 25 % konkreettiseen tukeen, henkistä tukea oli 4 % ja arviointitukea en löytänyt kirjausten perusteella. Kirjauksia lukemalla selvisi, että tämä asiakas perui tai jätti tapaamisia väliin kaiken kaikkiaan yhdeksän kertaa. Kirjauksia tästä asiakkaasta oli 22 kpl, joista siis yhdeksässä oli merkintä peruuntumisesta tai uuden ajan varaamisesta. Asiakkuus loppui asiakkaan työllistyttyä ilman, että sosiaaliohjausta olisi lopetettu varsinaisessa arvioivassa lopputapaamisessa. Asiakkaaseen ei saatu enää yhteyttä tämän työllistymisen jälkeen. Tulen pohdintaosuudessa miettimään tarkemmin tätä asiakastapausta. Tässä viimeinen kirjaus asiakkaasta:

"Yritetty useana päivänä saada X:n kanssa sovittua uutta sosiaaliohjauksen tapaamisaikaa. X luvannut soittaa sosiaaliohjaajalle, jotta uusi aika voitaisiin sopia. Soitto ei ole kuulunut ja lopulta sosiaaliohjaaja lähettänyt X:lle viestin 12.11, jossa todetaan, että X ottaisi yhteyttä, jos haluaa jatkaa ohjauksessa ja haluaa sopia uuden ajan. X ei vastannut viestiin." (Asiakas 3 Sosha 22.)

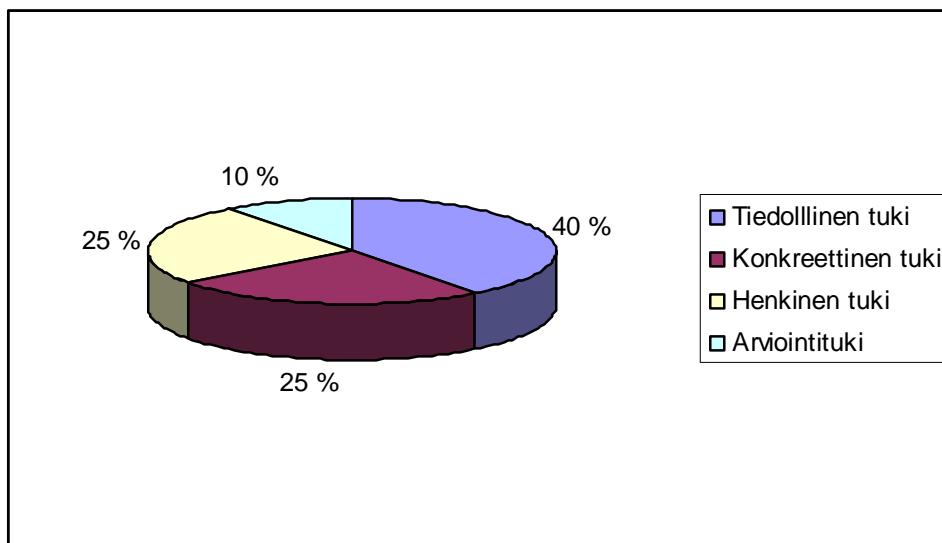


Kuvio 7: Asiakas 8:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella

Asiakkaan 8 sosiaaliohjauksen prosessissa oli käytetty eniten sekä henkistä tukea (29 %) että arviointitukea (20 %) kuin missään muussa asiakasprosessissa. Alla on esitetty kyseisestä asiakkaasta tehty ensimmäinen kirjaus:

"X:n elämäntilanteen kartoitusta sosiaalityöntekijän tilannearvion pohjalta. X:n mukaan hän ei ole työkykyinen masennuksen ja siitä johtuvan keskittymiskyvyn puutteen vuoksi. Ei kuitenkaan sairauslomalla. X mietti psyk.polilla käymistä. X haluaisi palvelua ruotsiksi, koska hänen on muutenkin vaikea puhua asioistaan ja joitakin sanoja on hänen mielestään vaikea miettiä suomeksi. Sisko ja siskonpoika on tärkeitä, mutta asuvat X:ssa. X:n mukaan sisko on hänestä hieman huolissaan ja tämän takia kutsuu useammin käymään. X haluaisi aloittaa sählyn tai koripallon pelaamisen, mutta ei kuitenkaan halunnut liittyä mihinkään urheiluseuraan. X tiesi muitakin jotka voisivat tulla mukaan jos tila löytyisi. Etsittiin yhdessä liikuntasaleja, jotka hän voisi yrittää varata. Kaverit pelaavat sählyä X:ssa jonne on vaikea lähteä pitkän matkan ja huonon ajankohdan takia." (Asiakas 8 Sosha 1)

Kirjauksesta ilmenee, että myös asiakkaan omat tavoitteet ovat tulleet kuulluiksi ja kirjatuiksi sekä että asiakkaan sosiaalista verkostoa on kartoitettu.



Kuvio 8: Asiakas 4:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella

Asiakas 4 oli tutkittavista ainoa, joka lähti opiskelemaan. Oheisena toinen asiakastapaaminen, jossa on nostettu esiin niin tavoitteet, kuin niitä vastaavat sosiaalisen tuen muodotkin, joilla tavoitteisiin on pyritty pääsemään.

"Sosiaaliohjauksen tapaaminen sovitusti X:n kotona. Keskustellaan laaja-alaisesti X:n elämäntilanteesta.

- X kertoo lapsuudestaan, perheestään ja vanhempien erosta. Kertoo saaneensa aina vanhemmiltaan paljon tukea ja apua, vielä nyt aikuisenakin.

- X kertoo ADHD diagnoosin olleen hänelle helpotus, jotta voi ymmärtää itseään ja omaa käytöstään. Lääkityksen sopivuuden kanssa ongelmia. Concerta lääkityksestä ollut sivuvaikutuksia, keskustellut asiasta lääkärin kanssa. Hyksissä tutkittu ADHD, jossa myös diagnoosi annettu. Hieman epäselväksi jää olisiko X:lla ollut vielä mahdollisuus käydä Hyksin psykiatrian poliklinikalla tutkimuksessa vai jäikö käynnit käymättä, koska X koko matkan olevan hankala Helsinkiin. Kevään ajan käynyt lääkärissä X:n terveysasemalla.

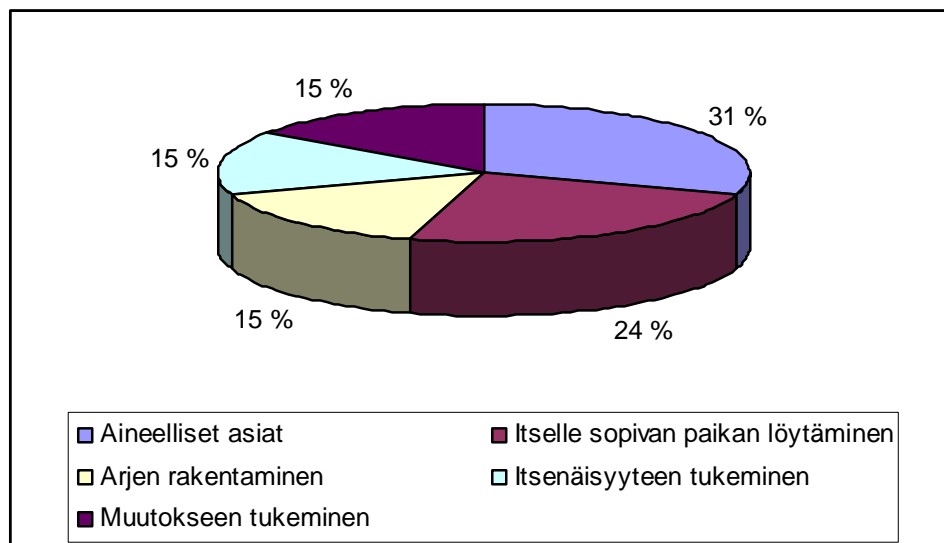
- X kertoo ongelmista joita kokenut ADHD -sairauden vuoksi. Kertoo olevansa impulssiherkkä ja kärsivänsä keskittymisvaikeuksista. Ongelmia ollut jo koulu-aikoina sekä työelämässä, jossa kertoo tulleen työpaiikka kiusatuksi. Keskustellaan millaisia keinoja X:lla on hallita arkea ja saada elämänsä järjestystä. Keskustellaan myös X:n vahvuuksista, kertoo olevansa musikaalinen ja visuaalisesti taitava.

- Kavereita ei tällähetkellä juurikaan näe. Käyttää aikaansa paljon netissä ja joskus käy karaokea laulamassa.

X lähdössä syyskuun alusta kouluun X:lle. Käynyt tutustumassa kouluun äitinsä kanssa. X kertoo odottavansa koulun alkua.

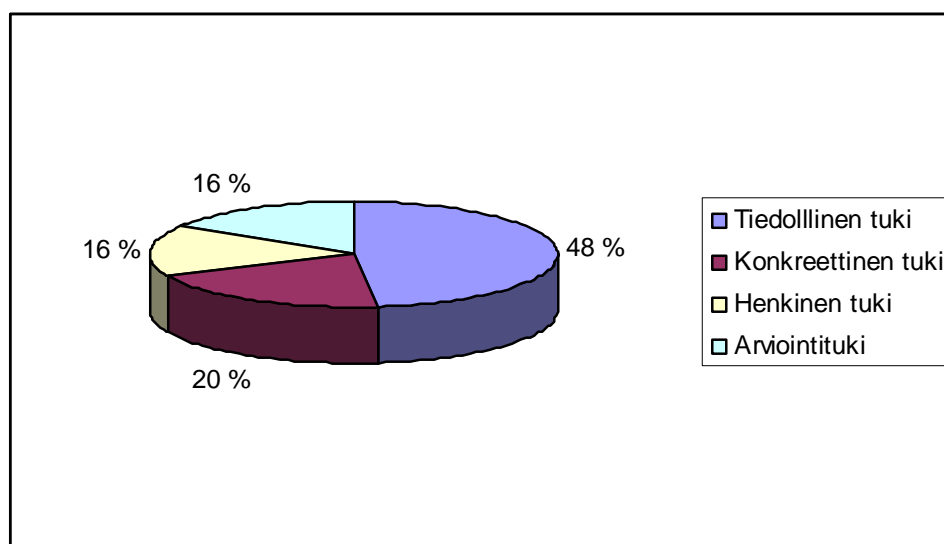
Käydään yhdessä Kelassa selvittämässä etuisuuksia. Kaikki etuudet vireillä, mutta sairauspäivärahan hakemisessa ollut epäselvyyksiä (SL-todistuksesta), Kelan virkailija kirjoitti käyntimme yhteydessä lisäselvityksen hakemukseen. Sairauspäivärahan epäselvyydet taas viivytäneet asumistuen käsittelyä." (Asiakas 4 Sosha 2.)

Seuraavassa kuviossa esittelenkin Asiakkaan 4 tavoitteet.



Kuvio 9: Asiakas 4:n tavoitteet kirjausten perusteella

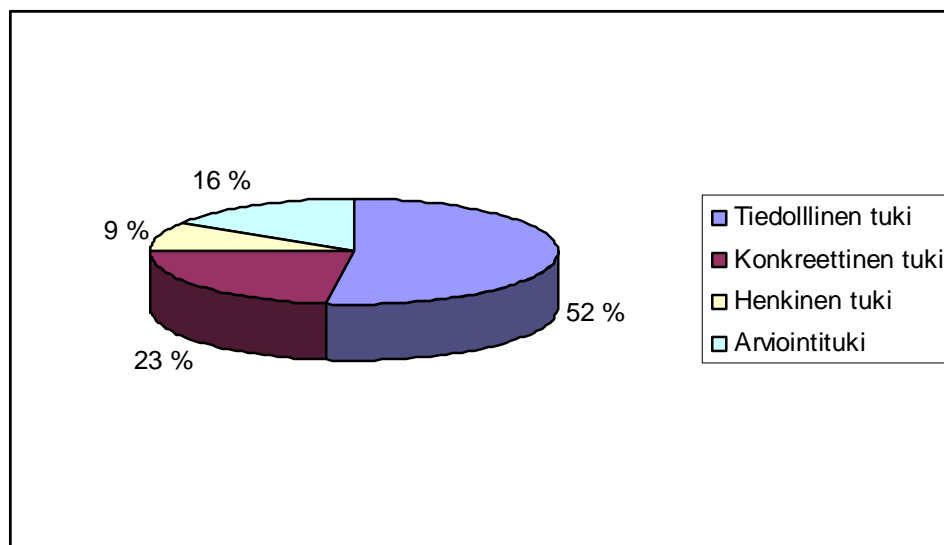
Mielenkiintoista oli huomata, että tavoitteen 4 (itsenäisyyteen tukeminen) ja tavoitteen 5 (muutoksen tukeminen) yhteenlaskettu osuus, 30 %, oli miltei yhtä suuri kuin koko asiakasprosessista löydetyn henkisen tuen ja arviointituen yhteenlaskettu osuus (35 %). Samoin on laita konkreettisten tavoitteiden 1, 2 ja 3 (aineellisten asioiden, itselle sopivan paikan löytäminen ja arjen rakentaminen) kanssa ja niitä vastaavassa tiedollisen ja konkreettisen tuen määrässä.



Kuvio 10: Asiakas 5:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella

Asiakas 5 siirtyi sosiaaliohjauksen loppumisen jälkeen aikuissosiaalityön asiakkuuteen. Myös hänen asiakasprosessistaan löytyi kirjausten perusteella käytetyn paljon sekä henkistä tukea että arviointitukea ja totesihan kyseistä asiakasta ohjannut sosiaaliohjaajakin, että sosiaalioh-

jauksen keinoin oli saatu aikaan se, mitä ohjauksella asiakkaan kohdalla voidaan saavuttaa. Eli tehtiin kaikki mahdollinen asiakkaan voimaantumisprosessin tukemiseksi.



Kuvio 11: Asiakas 6:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella

Asiakas 6 oli nuori raskaana oleva nainen, jota tuettiin sosiaaliohjauksen aikana sekä tulevaan äitiyteen että asunnon hankkimiseen kuin myös toimeentuloon liittyvissä asioissa. Näin ollen on selvää, että käytetyistä sosiaalisen tuen muodoista suurin osa on tiedollista tukea. Oheisena asiakkuudesta tehty kirjaus numero 16, josta välittyy sekä arviointituki (vahvistaminen sosiaaliohjauksen tarpeettomuudesta ja itsenäisesti pärjäämisestä, vanhemmuuden sujumisen toteaminen) että henkinen tuki arvostamisen ja välittämisen kautta kuin sosiaaliohjaajan reflektiivinen ja psykososiaalinen työotekin:

"Sosiaaliohjauksen sovittu kotikäynti

Kotona X ja X (myös vauva mainittu nimeltä). Keskustellaan muun muassa asunon sujumisesta, talouden hallinnasta, X:n ja X:n voinnista sekä lähiverkostosta.

- Koti siisti ja viihtyisä. X pitää hyvää huolta asunnosta

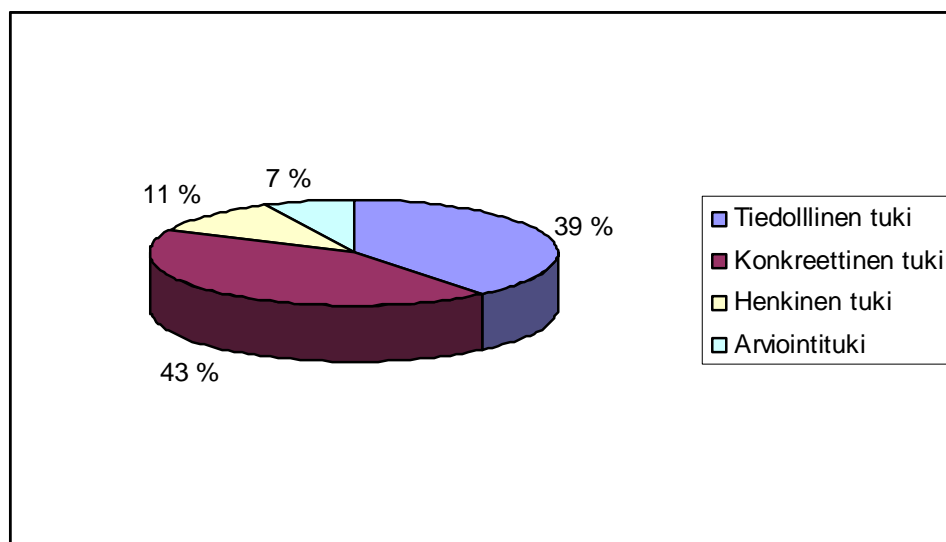
- Taloudellisesti X kertoo pärjäävänsä nykyisillä tuilla. Hoitaa laskut ja vuokran ajallaan

- X kertoo voivansa hyvin, on virkeän ja levollisen oloinen. Hymyilee paljon ja juttelee. X kertoo myös saavansa nukuttua hyvin ja tarvittaessa nukkuu päiväunet (X:n ollessa päiväunilla).

- Vanhemmuus sujuu hyvin. X juttelee X:lle paljon, katse ja kosketus lämmin. X äänтелеe ikätasoisesti, hymyilee ja ottaa katse kontaktia äitiin sekä myös sosiohjaajaan

- X:lla kavereita joita tapaavat viikoittain. X:n äiti auttaa arjessa, vierailevat "vuoroittain". Myös toinen mummi (X:n isän äiti) soittaa ja auttaa tarvittaessa X:a. C kertoo X:n isän oleen ristiäisissä, muuten ei ole X:a ja X:a tavannut.

- keskustellaan sosiaaliohjauksen tarpeesta. X toteaa ettei enää sosiohjausta tarvitse, josta olen samaa mieltä. Sovitaan että palataan asiaan sosiaaliohjaajan tapaamisessa." (Asiakas 6 Sosha 16.)



Kuvio 12: Asiakas 7:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella

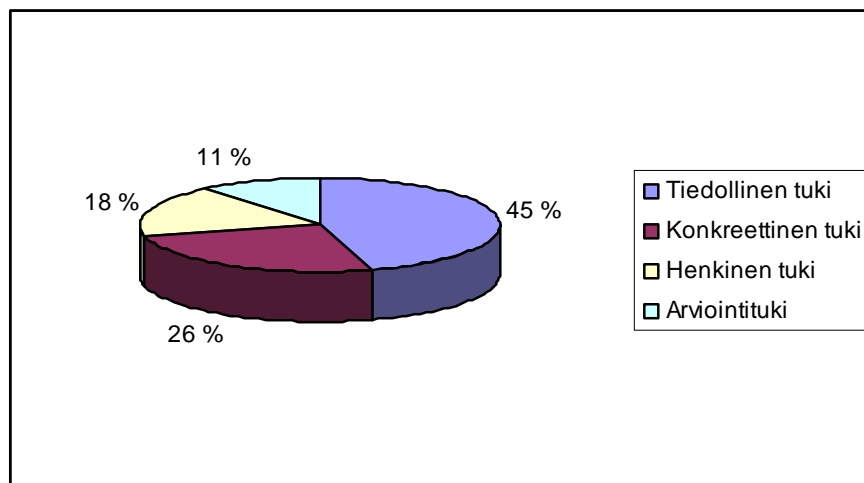
Asiakas 7 kuului luokittelultaan myös ryhmään "Oppi / osasi hoitaa asiat itse". Hänen asiakkuudesta kirjattujen merkintöjen perusteella sosiaaliohjaus painottui eniten konkreettiseen tukeen. Ohjauksen alussa asiakas asuu päihdepalvelun hoitokodissa ja hänen toivomuksestaan aloitettiin säännöllinen uintiharrastus. Asiakkaan kanssa asioitiin myös optikkoliikkeessä, paikkailtiin asiakkaan arkihallinnassa olevia puutteita esimerkiksi ruuanlaitossa, hoidettiin matkakortti kuntoon ja tutustuttiin kirjaston palveluihin. Asiakkaan muutettua asumaan itselisesti asiakasta tuettiin esimerkiksi julkisten kulkuneuvojen käytössä. Alla on kyseinen kirjaus mainitusta tapahtumasta:

"Asiakas tavattu kotiosoitteessa. Tapaamisen tarkoitus selvittää konkreettisesti matkalla asiakkaan valmius matkustaa julkisilla kulkuvälineillä. Matkan kohteena X ja matkustustapa linja-auto.

Matkustusmuoto sekä asiakkaalle että hänen tyttärelleen varsin vieras, joten oli hyvä hiukan totutella ohjatusti julkisten kulkuneuvojen käyttöä. Asiakkaan toiminta ja hänen itsensä kertoman perusteella. Hän on kykenevä käyttämään kulkuyhteyksiä itsenäisesti.

Seuraavan kerran asiakas tavataan verkostopalaverissa to 5.6. X:n sosiaaliisemalla." (Asiakas 7 Sosha 13.)

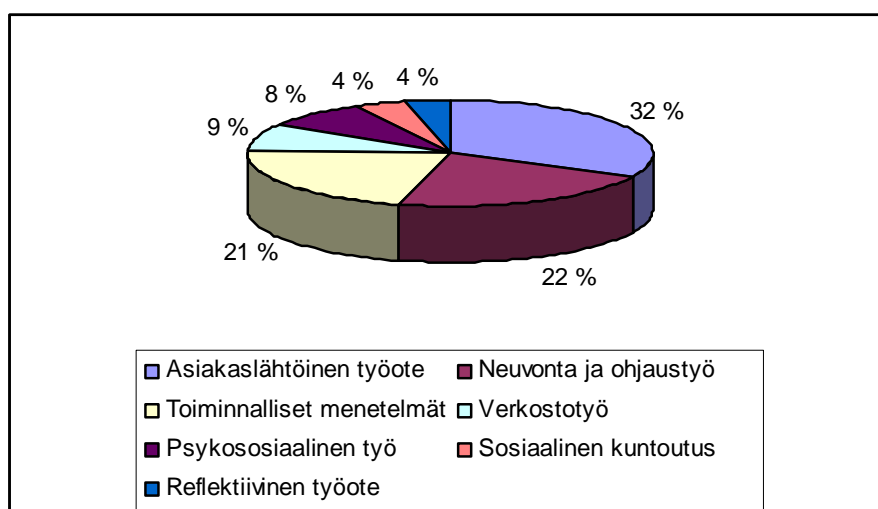
Kaikista kahdeksasta asiakkaasta tehdyistä 129 kirjauksesta löysin yhteensä 391 sosiaalisen tuen esiintymää, jotka olivat luokiteltaviksi sosiaalisen tuen eri muodoiksi seuraavasti:



Kuvio 13: Kirjauksien mukaiset sosiaalisen tuen muodot, kumulatiivinen

Tämän kuvion perusteella voitaneen esittää, että Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehty työ oli pääosin tiedollista tukea (45 %). Mutta se oli myös paljon muitakin. Konkreettista tukea annettiin 26 %, henkistä tukea 18 % ja arviointitukeakin 11 % jo pelkästään jopa napakoiksi tulkitsemisani kirjauksissa. Ensimmäisissä kirjauksissa tuki painottui tiedolliseen tukeen ja sosiaaliohjauksen jatkuessa henkisen tuen ja arviointituen määrät kasvoivat (Taulukko 5: Sosiaalisen tuen muodot ja tavoitteet kirjausten perusteella, s. 47).

Työotteita ja -menetelmiä kirjauksista listatessani löysin 155 esiintymää, joissa kutakin esiintymää oli vähintään kaksi. Seuraavassa kuviossa esitän nämä kirjauksien keskeisimmät työtööt ja -menetelmät:



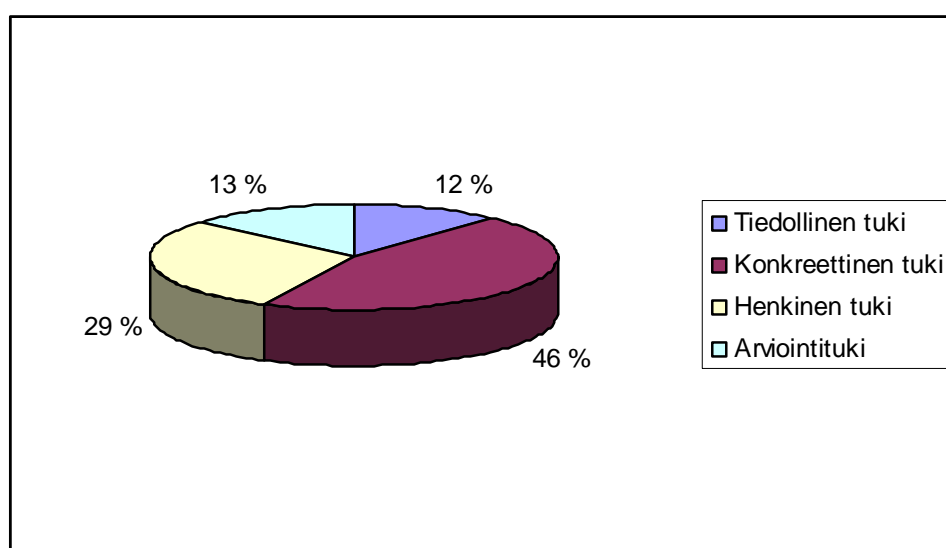
Kuvio 14: Kirjauksien keskeisimmät työtööt ja -menetelmät

Tulkintani mukaan asiakaslähtöinen työote oli nähtävissä 45 kirjauksessa (32 %), neuvonta ja ohjaustyö 31 kirjauksessa (22 %), toiminnallisia menetelmiä oli käytetty 30 kirjauksessa, mikä sisälsi mm. kävelyä, uintia, aikajanaa, kirjastossa, kaupassa ja kirpputorilla käyntiä (22 %), verkostotyötä oli havaittavissa 12 kirjauksessa (9 %), psykososiaalista työtä 11 kirjauksessa (8 %), sosiaalinen kuntoutus näyttäytyi kuusi kertaa (4 %) ja reflektiivinen työote viisi kertaa (4 %).

Mielenkiintoista oli myös havaita, että uuden ajan antaminen perutun tai unohdetun tilalle oli kirjattu seitsemässä sosiaalityön muistiinpanossa. Tämän uuden ajan antamisen asiakkaalle tulkitsin pitkällisen pohdinnan jälkeen konkreettiseksi tueksi. Tietoa oli vain välitetty esim. tekstiviestillä kuusi kertaa ja ryhmätoiminta työmenetelmänä korostui kahdessa kirjauksessa. Parista kirjauksesta ei voinut tehdä havaintoja. Esimerkiksi lopetuksesta ei ollut muuta merkintää kuin otsikko lopetuspalaveri, samoin yhdessä oli merkintä aloituspalaveri ja ei muuta merkintää. Näissä todennäköisesti muistiinpanot onkin tehnyt sosiaalityöntekijä toisella alamerkinnällä kuin Sosha.

9.2 Sosiaaliohjaajien kyselystä saadut tulokset ja vertailu kirjauksien tuloksiin

Sosiaaliohjaajille tekemässäni kyselyssä pyysin heitä kirjoittamaan asiakastapauksesta, jossa tapahtui positiivista kehitystä (ts. jonkin asteista voimaantumista) ja mitä he tekivät asiakkaan kanssa yhdessä. Kertomuksista poimin oleelliset asiat ja luokittelin ne käyttämäni taulukon mukaisesti sosiaalisen tuen eri muodoiksi. Tämän luokittelun jälkeen asiakkaan kanssa kerrottiin tehdyn yhdessä työtä, joka jakautui alla olevan kuvion mukaisesti sosiaalisen tuen eri muodoiksi seuraavasti:



Kuvio 15: Kysymys 1. purettuna sosiaalisen tuen muodoiksi

Sosiaaliohjauksesta tehtyjen kaikkien asiakaskirjausten (Soshat) mukaan tehty työ oli kuitenkin ollut:

Tiedollista tukea	45,3 %
Konkreettista tukea	26,1 %
Henkistä tukea	17,6 %
Arviointitukea	11 %

Tässä lueteltuna osa asioista, joita sosiaaliohjaajat kertoivat tehdyn asiakkaan kanssa yhdessä. Nämä olen luokitellut myös konkreettiseksi tueksi. Osa näistä sisältää myös muitakin sosiaalisen tuen muotoja kuin pelkkää konkreettista tukea:

- pohdittiin yhdessä päivätekemistä
- tavattiin asiakkaan toiveen mukaisesti kerran viikossa
- tavattiin kahvilassa, jossa asiakas viihtyi
- tavattiin yhteistapaamisissa ja neuvotteluissa eri viranomaisten kanssa
- varattiin aika nuorisopsyk.polille
- päätettiin asiakkuus nuorisopsyk.polilla asiakkaan toivomuksesta
- käytiin monta kertaa läpi toimeentulotuen hakemiseen liittyviä asioita
- tavattiin säännöllisesti
- kartoitettiin asiakkaan kanssa hänen arkeaan
- keksittiin mielekästä tekemistä viikonvarrelle
- laitettiin virastoasiat ajantasalle
- annettiin apua asioiden organisoinnissa
- asutettiin välivuokraan
- tiivistettiin tapaamisia, jotta asuminen saataisiin onnistumaan
- hoidettiin ensisijaiset tukiasiat kuntoon
- tehtiin yhdessä stt:n kanssa yhteistapaamisella suunnitelma ja kirjattiin tavoitteet: elämäntilanteen kartoittaminen, asiakkaan koulunkäynnin aloittamisen tukeminen sekä asiakkaan aktivointi
- käytiin kävelyllä
- käytiin tutustumassa mielenterveysjärjestön toimintapaikkaan
- tehtiin voimaannuttava sekä positiivisuutta ja uskoa tulevaisuuteen lisäävä toiminnallinen harjoitus (aarrekartta ja elämä/minäkuva nyt ja 5 vuoden päästä)

Etsiessäni sosiaaliohjaajien vastauksista kysymykseen 1. työotteita tai -menetelmiä ne muotoutuivat seuraaviksi. Työotteena tai -menetelminä oli nähtävissä:

Asiakaslähtöistä työtä	17,7 %
Ohjaus- ja neuvontatyötä	22,9 %
Psykososiaalista työtä	25,0 %
Verkostotyötä	5,2 %
Palveluohjausta	10,4 %
Sosiaalista kuntoutusta	18,8 %

Kun se kirjauksia tutkimalla oli ollut asiakaslähtöistä työtä (31 %), ohjaus- ja neuvontatyötä (22 %), toiminnallisia menetelmiä (22 %), verkostotyötä (9 %), psykososiaalista työtä (8 %), sosiaalista kuntoutusta (4 %) ja reflektiivinen työote löytyi (4 %).

Kysymys 2. Asiakkaan voimaantumisen käsitettiin auttaneen työn luokittelun perustella:

Tiedollisen tuen	19,1 %
Konkreettisen tuen	25,5 %
Henkisen tuen	31,9 %
Arviointituen	23,4 %

Tässä lueteltuna henkisen tuen osalta esimerkkejä sosiaaliohjaajien vastauksista kysymykseen minkä he käsittivät auttaneen asiakkaan voimaantumisen:

- asiakasta ei mollattu eikä hänen ongelmiaan paisuteltu
- asioita käytiin läpi laidasta laitaan, tämä auttoi tutustumisessa ja saatiin luottamus
- asiakkaalle oli aikaa ja hänen asioistaan ja mielipiteistään oltiin kiinnostuneita
- saatiin asiakas tuntemaan itsensä tärkeäksi ja hänen itseluottamuksensa kasvoi
- tuetaan ja kannustetaan sekä kuunnellaan (mutta ei terapoida)
- asiakkaan kannustaminen hänen vahvuuksiensa kautta
- se, että asiakas sai tavata aikuista, joka kuunteli, kannusti ja ohjasi häntä
- lähityö ja sosiaalipsykologinen (psykososiaalinen) työote

Tämän kysymyksen vastauksia tutkimalla työtoteeksi ja -menetelmiksi saatiin seuraava tulos, missä psykososiaalisen työn osuus on korostunut verrattaessa sitä kaikista asiakaskirjauksista saatuun tietoon.

Asiakaslähtöisen työn	27,7 %
Ohjaus- ja neuvontatyön	12,8 %
Psykososiaalisen työn	42,5 %
Verkostotyön	2,1 %
Palveluohjauksen	8,5 %
Sosiaalisen kuntoutuksen	6,4 %

Kysymyksen 3 (Minkälainen työote ja -menetelmät tukevat mielestäsi asiakkaan voimaantumista sosiaaliohjauksessa?) vastauksista poimin seuraavat asiat taulukkoon 8, johon tulkitsin ne edelleen sosiaalisen tuen muodoiksi ja hahmotin niistä hallitsevan työmenetelmän tai -otteen:

asiakslähtöinen työote tuki asiakkaan voimaantumista	kaikki tuen muodot	asiakslähtöisyys
tuki tarpeen mukaan (asiakkaalla paljon tuen tarvetta - tapaamiset kerran viikossa)	kaikki tuen muodot	asiakslähtöisyys
tavattiin asiakasta hänelle tärkeässä paikassa (kahvilassa) - lisäsi asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja luottamuksellisen suhteen rakentamista	konkreettinen tuki/henkinen tuki	asiakslähtöisyys/luottamuksen rakentaminen
juteltiin ns. kevyistä asioista - näillä keskusteluilla luotiin pohjaa luottamuksen rakentumiselle	tiedollinen tuki/henkinen tuki	luottamuksen rakentaminen
ajan antaminen asiakkaalle - asiakas tarvitsi paljon aikaa asioiden käsittelyyn ja niiden omaksumiseen, tätä sosiaaliohjaus tuki ja mahdollisti	konkreettinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö
oikea aikaisuus	kaikki tuen muodot	ohjaus- ja neuvontatyö
intensiivisyys	kaikki tuen muodot	ohjaus- ja neuvontatyö/asiakslähtöisyys
perehtyminen asiaan ja taustoihin	tiedollinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö/asiakslähtöisyys
oikean palvelutarpeen havainnointi ja ohjaus palvelun piiriin	tiedollinen tuki/konkreettinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö/palveluohjaus
ohjauksen lopetus saattaen, jossa työskentely lopetetaan käsitellyn asian "korjaannuttua" asteittain tai siirretään saattaen toiselle vastuutyöntekijälle	konkreettinen tuki	palveluohjaus
luottamuksen syntyminen	henkinen tuki	luottamuksen rakentaminen
asiakkaan itsensä sitoutuminen	arviointituki	ohjaus- ja neuvontatyö
riittävä tuki ja kannustus	henkinen tuki	psykososiaalinen työ
asiakkaan mukaan yksilöllinen työskentely	kaikki tuen muodot	asiakslähtöisyys
sosiaalipsykologinen työote	henkinen tuki/arviointituki	psykososiaalinen työ
kuuntelu ja läsnäolo, kunnioitus ja asiakkaan mielipiteiden arvostus	henkinen tuki/statustuki	ohjaus- ja neuvontatyö
kun vuorovaikutussuhde on muodostunut, asiakkaan aktiivinen tukeminen ja voimaannuttaminen/kannustaminen	henkinen tuki/arviointituki	psykososiaalinen työ
toiminnalliset menetelmät asiakkaan kanssa	konkreettinen tuki	toiminnalliset menetelmät
uusiin asioihin tutustuttaminen ja niissä aluksi mukana/tukena oleminen	konkreettinen tuki/henkinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö
sosionomi koulutuksen painotukset: asiakslähtöisyys, ryhmätyö sekä luovat toiminnot ja menetelmät	tiedollinen tuki/konkreettinen tuki	asiakslähtöisyys/ryhmätyö/ toiminnalliset ja luovat menetelmät
menetelmien hallinta tuo varmuutta ja näkökulmia työhön, monipuolinen osaaminen niin ryhmä- kuin yksilötyössä - eri menetelmät toimivat ohjauksessa yksilöllisesti	tiedollinen tuki/konkreettinen tuki	asiakslähtöisyys/useiden eri menetelmien hallinta
sosiaaliohjaus on erityisesti psykososiaalista työtä ja pai-	henkinen tu-	psykososiaalinen työ

nottuu ihmisen arjen tukemiseen	ki/arviointi tuki/ konkreettinen tuki	
konkreettinen työote intensiivinen ja asiakasta kunnioittava	konkreettinen tuki/henkinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö
huolehtiminen siitä, että keskustelulle on tilaa	konkreettinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö
mikäli "odotettua" muutosta ei heti tapahdu, pohditaan eri näkökulmia	tiedollinen tuki/henkinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö
asiakkaan oli helppo siirtyä luontevasti yksilöohjaukseen ryhmän päätyttyä	konkreettinen tuki	luottamuksen rakentaminen
ryhmässä pääpaino oli vertaistuella, yhdessä tekemisellä ja kokemisella	vertaistuki	ryhmän ohjaus
asiakkaan tukeminen kädestä pitäen	konkreettinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö
toiminnalliset menetelmät (tunne- ja värikortit) - osallistuminen toimintaan omilla ehdoilla, ei samanlaisia paineita esiintymiselle tai ääneen puhumiselle	konkreettinen tuki	psykososiaalinen työ/ ryhmän ohjaus/ toiminnalliset menetelmät/ ryhmätoiminta
liikkeelle lähtö - joidenkin asiakkaiden on helpompi puhua ja koota ajatuksiaan liikkeessä	konkreettinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö/ liikunnallisuus
työntekijän mahdollisuus liikkua työn sisällä ja suunnitella omaa työtä mahdollisesti sen, että tapaamiset voitiin etukäteen sopia juuri sellaisiksi kun asiakkaan kannalta oli parasta	konkreettinen tuki/ rakenteellinen tuki	työsuunnittelu/ asiakaslähtöisyys
ohjaajan läsnäolo rauhoitti (virastoissa käyminen koettiin pelottavaksi ja ahdistavaksi)	konkreettinen tuki/henkinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö/ verkostotyö
erilaiset mahdollisuudet auttoivat luottamuksen synnyssä, tutustumisessa, asioiden eteenpäin viemisessä ja lopulta joidenkin kohdalla voimaantumisessa	kaikki tuen muodot	kaikki menetelmät käytössä
työotteena varmaan sellainen, että annetaan aikaa ja tilaa	konkreettinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö
rohkaistaan toimimaan	henkinen tuki	psykososiaalinen työ
ohjeistetaan myös toimimaan sellaisella tavalla, josta on helppo antaa myönteistä palautetta	henkinen tuki	ohjaus- ja neuvontatyö
asiakasta voi tällöin palkita onnistumisista, mikä taas saattaa voimauttaa ja auttaa löytämään omaa hyvää tapaa toimia	arviointituki	psykososiaalinen työ

Taulukko 8: Kysymys 3:n vastaukset sosiaalisen tuen muotoina ja työmenetelminä

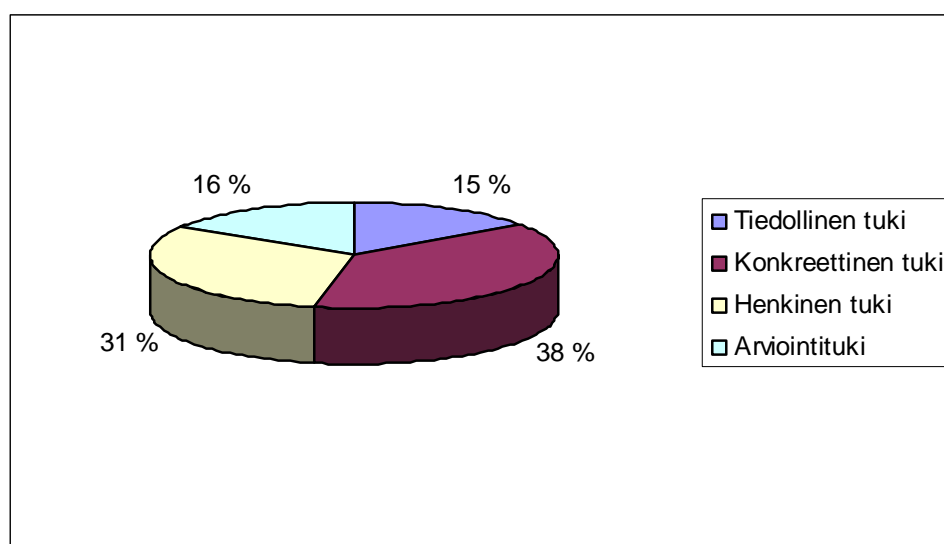
Nämä vastaukset analysoin sosiaalisen tuen muodoiksi seuraavasti:

Tiedolliseen tukeen	17,4 %
Konkreettiseen tukeen	34,8 %
Henkisen tukeen	31,9 %
Arviointitukeen	15,9 %

Näistä vastauksista löysin työotteita ja -menetelmiä seuraavasti:

Asiakaslähtöistä työtä	20,4 %
Ohjaus- neuvontatyötä	36,4 %
Psykososiaalista työtä	15,9 %
Verkostotyötä	2,3 %
Palveluohjausta	4,5 %
Luottamuksen rakentamista	9,1 %
Toiminnallisten ja luovien menetelmien hallintaa	11,4 %

Koska olin siirtänyt löytämäni tavoitteiden ja sosiaalisen tuen muotojen määrät myös sosiaaliohjaajakohtaisesti Excel-taulukkoon, pystyin laatimaan niistä myös ohjaajien käyttämät sosiaaliset tuet eli ”ohjaajien sosiaalisen tuen profiilit”. Nämä eivät kuitenkaan olleet keskenään vertailukelpoisia, sillä sosiaaliohjaajat vastasivat kysymyksiini hyvin eri tavoin ja myös eripituisesti. Esimerkiksi Ohjaaja 1:n vastauksista löysin sosiaalisen tuen muotoja 39 kpl, Ohjaajan 2:n vastauksista 27 kpl, Ohjaaja 3:n vastauksista vain 11 kpl, Ohjaaja 4:n vastauksista 57 kpl, Ohjaaja 5:n vastauksista peräti 76 kpl ja Ohjaaja 6:n vastauksista 18 kpl. Tiedollisen tuen määrät vaihtelivat 9 %:sta 21 %:iin, konkreettisen tuen 9 %:sta 52 %:iin, henkisen tuen 22 %:sta 36 %:iin ja arviointituen 7 %:sta 46 %:iin. Uskon kuitenkin, että kaikkien sosiaaliohjaajien vastauksista tehty seuraavalla sivulla oleva kuvio 16 sosiaalisen tuen eri määristä kuvaa hyvin Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehtyä työtä sosiaalisen tuen eri muotojen keinoin. Vastaukset on eritelty sosiaalisen tuen muotoihin myös kysymyskohtaisesti taulukossa 7 sivulla 49.



Kuvio 16: Kaikista sosiaaliohjaajien vastauksista löytyneet sosiaalisen tuen määrät

Sosiaaliohjaajien vastauksien perusteella Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehtiin voimaantumista tukevaa työtä, joka jakautui tiedolliseen tukeen 15 %, konkreettiseen tukeen 38 %, henkiseen tukeen 31 % ja arviointituen antamiseen 16 %.

Ohjaajakohittaiset tulokset esitän poimimalla sitaatteja heidän vastauksistaan. Näitten sitaatien avulla osoitan Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehdyssä työssä olleen myös Siitosen (1999: 61) mainitsemia voimaantumista mahdollistavia elementtejä, sisäisen voimaantumisen kategorioita (ks. 18).

Ohjaaja 1 vastasi kysymyksiin asiakaskertomuksen avulla, johon asiakkaan nimi on muutettu. Kaikissa vastauksissa kysymyksiin korostuu ajan antaminen asiakkaalle ja tässä osa hänen vastauksistaan kysymykseen 2 (Minkä käsität auttaneen asiakkaan voimaantumisessa?):

”Tapaamiset olivat kerran viikossa, mikä oli Liisan tilanteen huomioon ottanen tarkoituksenmukaista. Asiat etenivät hitaasti ja Liisa kaipasi varsinkin alussa lähes kädestä pitäen ohjausta mm. toimeentulotukeen liittyvissä asioissa. Se, että Liisa sai tavata aikuista, joka kuunteli, kannusti ja ohjasi häntä ja jolla oli aikaa Liisan asioiden selvittämiseen, oli allekirjoittaneen mielestä olennaisia voimaantumisprosessissa.” (Ohjaaja 1.)

Ohjaajan 1 kirjoittamia osia vastauksesta kysymykseen 3 (Minkälainen työote ja -menetelmät tukevat mielestäsi asiakkaan voimaantumista sosiaaliohjauksessa?):

”Kulunut klisee, mutta asiakaslähtöinen työote tuki asiakkaan voimaantumista.” (Ohjaaja 1.)

”Liisaa tavattiin myös hänelle tärkeässä paikassa eli kahvilassa, joka oli omiaan lisäämään Liisan turvallisuuden tunnetta ja luottamuksellisen suhteen rakentumista. Tärkeänä koin sen, että useasti Liisan kanssa juteltiin ns. kevyistä asioista, mm. vaatteista. Näillä keskusteluilla luotiin pohjaa luottamuksen rakentumiselle.” (Ohjaaja 1.)

Pidän tätä hyvänä esimerkkinä luottamuksen rakentumisesta kevyemmän keskustelun avulla.

Ohjaaja 1 toteaa vastauksessaan myös seuraavasti:

”Mikään ei kuitenkaan ollut tärkeämpää kuin ajan antaminen asiakkaalle. Liisa sai rauhassa omassa tahdissaan kertoa itsestään ja hiljalleen pohtia mieltä askarruttaneita asioita. Liisa tarvitsi paljon aikaa asioiden käsittelyyn ja niiden omaksumiseen, jota sosiaaliohjaus tuki ja mahdollisti.” (Ohjaaja 1.)

Tämä ajan antaminen asiakkaalle korostui myös muiden ohjaajien vastauksissa, kuin myös luottamuksellisen suhteen rakentaminen.

"Asiakkaalle oli aikaa ja hänen asioistaan ja mielipiteistään oltiin oikeasti kiinnostuneita." (Ohjaaja 4.)

"... asiakkaan kanssa ei kiirehditty ja annettiin aikaa keskustelulle. Keskusteluissa käytiin läpi asioita laidasta laitaan, joka auttoi tutustumisessa ja saatiin luottamus." (Ohjaaja 5.)

"Työotteena varmaan sellainen, että annetaan aikaa ja tilaa," (Ohjaaja 6.)

Ohjaaja 1 päättää asiakaskertomuksensa seuraavasti kertomalla käsityksestään asiakkaan tilanteesta ja sosiaaliohjauksen lopettamisesta työntekijävaihdoksen vuoksi sekä asiakkaan tarpeesta sosiaaliohjaukselle:

"Sosiaaliohjaus päättyi tilanteessa, jossa Liisalla oli oma asunto, josta hän piti hyvää huolta, hoiti toimeentulotukiasiansa hyvin ja kävi kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaaliohjaus lopettiin työntekijän vaihdoksen vuoksi. Liisan kohdalla sosiaaliohjaukselle oli vielä tarvetta. Työntekijän näkemyksen mukaan Liisa tarvitsi vielä paljon aikuisen tukea ja ohjausta liittyen useisiin aikuisuuteen liittyviin kysymyksiin." (Ohjaaja 1.)

Ohjaaja 2 vastasi ensimmäiseen kysymykseen asiakaskertomuksella, joka sisälsi paljon konkreettista tekemistä, joten siksi myös konkreettisen tuen osuus on suuri. Myös sosiaaliohjauksen tavoitteet painottuivat konkreettisiin asioihin. Hän kirjoittaakin tavoitteista vastauksessaan seuraavasti:

"sosiaaliohjaus, jonka lähtökohtaisena tarkoituksena oli asumiskuvioiden kartoittaminen, arjen sujuvuuden suunnittelu (mm. tekemistä arkeen) ja hakemusten jne. asioiden ajantasaistaminen." (Ohjaaja 2.)

Ohjaaja 2 on myös arvioinut asiakkaan tarvitseman tuen tarvetta seuraavasti:

"Ohjaaja kartoitti asiakkaan kanssa hänen arkeaan ja keksittiin mielekäästä tekemistä viikonvarrelle. Myös virastoasiat laitettiin ajantasalle. Koska asiakas kaikenkaikkiaan oli hyvin itseellinen eli laittoi kyllä asioitaan kuntoon, mutta hän tarvitsi eniten apua asioiden organisoinnissa. Myös henkinen tuki oli merkittävä osa ohjausta." (Ohjaaja 2.)

Viimeisessä lauseessaan hän tuo myös julki, että sosiaaliohjaus ei kuitenkaan ollut pelkkää konkreettista tukemista, vaan siinä oli mukana myös henkistä tukea, minkä osuuden olenkin hänen vastauksistaan tulkinnut olevan peräti 22 %. Ehkä tilannetta selvittää myös toteamus asiakkaan motivaation lähteestä matkalla kohti päihdeettömyyttä:

"Asiakkaalle omat lapset merkitsivät valtavan paljon, mikä edesauttoi raittiina pysymistä, koska lasten äiti oli asettanut tapaamisille tiukan ehdon, että alkoholinvaikutuksen alaisena ei asiakas saanut nähdä lapsiaan. Toki repsahduksia silloin tällöin tapahtui." (Ohjaaja 2.)

Kysymykseen 2 (Minkä käsität auttaneen asiakkaan voimaantumisen?) vastaus oli puolestaan lyhyt ja napakka:

"Oikea aikainen ja alussa riittävä tuki, sekä asiakkaan asioihin ja tarpeisiin paneutuminen intensiivisesti." (Ohjaaja 2.)

Samoin kysymykseen 3 (Minkälainen työote ja -menetelmät tukevat mielestäsi asiakkaan voimaantumista sosiaaliohjauksessa?) hän vastasi kiteyttäen kaiken hienosti luetteloon:

"Oikea aikaisuus, Intensiivisyys, Perehtyminen asiaan ja taustoihin, Oikean palvelutarpeen havainnointi ja ohjaus palvelun piiriin, Ohjauksen lopetus saat- taen, jossa joko työskentely lopetetaan käsitellyn asian "korjaannuttua" asteit- tain tai siirretään saattaen toiselle vastuu työntekijälle." (Ohjaaja 2.)

Ohjaaja 3 vastasi kaikkiin kolmeen kysymykseen erittäin niukkasanaisesti, vain parilla lauseella, eikä löytänyt vastauksista kuin 11 sosiaalisen tuen muotoa, joten tämä selittää miksi eri sosiaalisen tuen muotojen osuudet poikkeavat näin rajusti muiden ohjaajien kuvioista.

Esimerkiksi kysymykseen 3 hän vastasi lyhyen ytimekkäästi näin:

"Luottamuksen syntyminen, asiakkaan itsensä sitoutuminen ja riittävä tuki ja kannustus." (Ohjaaja 3.)

Ohjaaja 4 korosti vastauksissaan sosiaalipsykologista työotetta, jonka tulkitsein tarkoittavan psykososiaalista työtä, ja asiakkaan mukaista yksilöllistä työskentelyä.

"Pitää ensin katsoa millainen asiakas on ja toimia sen mukaan. vrt. nuori kou- lutyttö ja päihdeongelmainen 25v. poika." (Ohjaaja 4.)

Myös Ohjaaja 4 vastasi kysymykseen 1 asiakaskertomuksen avulla. Vastauksesta nousee hyvin esiin työskentelyn suunnitelmallisuus ja selkeät tavoitteet:

"Aloitettiin tapaamiset. Ensimmäisellä tapaamisella aloitettiin tutustuminen, täytettiin alkukartoituslomake, johon kirjoitettiin elämän osa-alueet (perhe, kaverit/ ystävät, terveys, päihteet, vapaa-aika, asuminen, koulu/työ, velat/sakot ym.) sekä keskusteltiin niistä. Nämä kirjattiin tarviin. Sostt:n kanssa tehtiin tätä ennen yhteistapaamisella suunnitelma sosiaaliohjauksesta ja kirjattiin tavoitteet atj:lle. Ne olivat elämäntilanteen kartoittaminen, asiakkaan koulunkäynnin aloittamisen tukeminen sekä asiakkaan aktivointi." (Ohjaaja 4.)

Myös asiakkaan omat tavoitteet tuotiin esiin:

"asiakas toivoi itse, että saisi vuorokausirytmensä kuntoon, saisi jotain aktiiviteettia ja säännöllisyyttä elämäänsä, sekä halusi tukea koulun aloittamiseen". (Ohjaaja 4.)

Ohjaaja 4 käytti työskentelyssään myös erilaisia toiminnallisia menetelmiä:

"tehtiin voimaannuttava sekä positiivisuutta ja uskoa tulevaisuuteen lisäävä toiminnallinen harjoitus (aarrekartta ja elämä/minäkuva nyt ja 5 vuoden päästä)" (Ohjaaja 4.)

Ohjaaja 4 toteaa vastauksessaan työotteestaan ja -menetelmistään seuraavasti:

"kuuntelu ja läsnäolo, kunnioitus ja asiakkaan mielipiteiden arvostus" ja edelleen "sosiaaliohjaajan piti antaa itsestään myös jotain asiakassuhteeseen, jotta se ei jäänyt pinnalliseksi ja päästiin keskusteluissa/vuorovaikutuksessa hyvälle tasolle." (Ohjaaja 4.)

Hän kirjoittaa vastauksessaan myös seuraavasti:

"kun vuorovaikutussuhde on muodostunut, asiakkaan aktiivinen tukeminen ja voimaannuttaminen/kannustaminen. Toiminnalliset menetelmät asiakkaan kanssa ja uusiin asioihin tutustuttaminen ja niissä aluksi mukana oleminen." (Ohjaaja 4.)

Myös Ohjaaja 5 kirjoittaa vastauksena kysymykseen 1 asiakaskertomuksen, jossa hän korostaa psykososiaalisen työn merkitystä:

"Asiakas tuli sos.tt. läheteellä aiheina mielenterveys ja yksinäisyys. Asiakas on yksin elävä, jolla mielenterveysongelmia sekä fyysisiä sairauksia, jotka rajoittavat elämää sekä sos.tilanteita. As asuu yksin kissansa kanssa. Sos.tt toivoi että asiakasta tuettaisiin arjessa ja tilannetta kartoitettaisiin. As. eläkkeellä ja säännölliset tulot, jotka eivät asiakkaan mielestä riittäneet. As. itse ottanut sos.työntekijään yhteyttä, että tarvitsee apua, sillä seinät kaatuu päälle. Asiakkaalla ei varsinaista toimeentulotuen tarvetta. ->psyk.sosiaalinen työ!" (Ohjaaja 5.)

Kesken sosiaaliohjauksen asiakkaan tilanne kriisiytyy:

"Kesken sohjauksen asiakas ilmoitti, että häneltä lähtee asunto alta. As asunut samassa yksiosässä 14 vuotta ja omistaja päätti myydä asunnon. Asiakasta lähdettiin auttamaan uuden asunnon haussa sekä käymään läpi uutta kriisiä, joka aiheutui asunto asioista. As ei olisi halunnut muuttaa turvallisesta pesästä pois ja uhkasi jopa hypätä junan alle. Asiasta keskusteltiin hyvin paljon ja tuettiin viikoittain keskustelemalla ja asuntohakemuksia täyttämällä. Asiakas myös saatiin käymään lääkärillään pitkästä ajasta. Sosiaaliohjaajana painotin itsetuhoisuuden vakavuutta ja kerroin, etten hyväksy sitä. Asiakkaalle painotin myös, että vain hän itse pystyy vaikuttamaan omiin päätöksiin ja että hän saa tuen. Asiakas oli häkeltynyt siitä, että ohjaaja otti asian puheeksi heti ja oli valmis soittamaan ambulanssin jos tarve..." (Ohjaaja 5.)

Henkisestä tuesta, arviointituesta ja psykososiaalisesta työotteesta haluan jakaa seuraavan katkelman Ohjaaja 5 kertomuksesta, jossa hän kertoo asiakkaansa voimaantumistarinan loppumetreistä sosiaaliohjauksessa seuraavasti:

"Asiakas tarvitsi jatkuvasti "peiliä" itselleen ja ajatuksilleen siitä, oliko hän oikeassa tai mitä hänen tulisi tehdä. Asiakas luotti ohjaajaan ja hänen kanssaan pystyi puhumaan avoimesti ja suoraan. Tällöin alkoi muutosta tapahtua positiiviseen suuntaan ja asiakas halusi irti menneisyydestään. Asiakas muutti ja alkoi kotiutua uuteen asuntoon. Asiakas otti uudelleen yhteyttä sukulaisiin ja käynyt ostoksilla veljensä kanssa. Asiakas alkoi sisustaa uutta asuntoaan. sos.ohjaajana tein kotikäynnin jonkin ajan kuluttua ja koti näytti todella hyvältä. Siellä oli uusia asioita ja selvästi asiakas oli pirteämpi. Asiakas oli vähentänyt tupakointiaan puoleen ja purkanut kaikki muuttolaatikot. Sosiaaliohjaus oli päättymässä asiakkaan tilanteen parannuttua... viimeisellä kotikäynnillä keskusteltiin menneestä ja tapahtuneesta muutoksesta. Asiakas oli itse yllättynyt, kuinka hän nyt voi hyvin ja, että miten saattoi olla niin poh-

jalla silloin. AS kertoi, että muutto oli sittenkin paras asia hänen elämässään, sillä sen ansiosta alkoi uusi sivu elämässä. As kertoi, että tupakoi enää vain ulkona ja alkanut ulkoilla muutenkin useasti. As aloitti myös SPR-ystäväpalvelussa ja tapaa vanhempaa rouvaa kerran kahdessa viikossa ulkoiluttaen häntä. As kertoo, että tätä rouvaa on ilo auttaa, sillä hän tietää miltä tuntuu kun saa itse apua.

Asiakkaan kanssa käytiin vielä loppuarviointi yhdessä sos. työntekijän kanssa ja sosiaaliohjaus päättyi iloisin mielin.” (Ohjaaja 5.)

Ohjaaja 5 korostaa vastauksessaan myös työn asiakaslähtöisyyttä seuraavasti:

”Kyseinen keissi oli juuri sitä kunnon sosiaalityötä, jossa lähdetään liikkeelle asiakaslähtöisesti. Asiakkaalle tärkeää oli se, ettei häntä mollattu eikä hänen ongelmiaan paisuteltu...” (Ohjaaja 5.)

Ohjaaja 5 kiteyttää käyttämänsä työotteen vastauksessaan näin:

”Sosiaaliohjaus on minun näkökulmasta ollut erityisesti psykososiaalista työtä ja painottunut ihmisen arjen tukemiseen. Konkreettisesti työotteeni on ollut intensiivinen ja asiakasta kunnioittava...” (Ohjaaja 5.)

Hänen vastauksistaan tuli ilmi myös sosiaaliohjauksen rakenteen mahdollistama liikkuminen työn sisällä sekä se, että pelkkä sosiaaliohjaajan läsnäolo koettiin rauhoittavaksi.

”Yhtenä tärkeänä asiana ohjauksessa nostan esiin mahdollisuuden liikkua työn sisällä ja suunnitella omaa työtä. Näin ollen asiakkaan tapaamiset voitiin etukäteen sopia juuri sellaisiksi kuin asiakkaan kannalta oli parasta. Monet kertoivat, että virastoissa käyminen on pelottavaa ja ahdistavaa. Ohjaajan läsnäolo rauhoitti. Tällaisten erilaiset mahdollisuudet auttoivat luottamuksen synnyssä, tutustumisessa, asioiden eteenpäinviemisessä ja lopulta joidenkin kohdalla voimaantumisessa.” (Ohjaaja 5.)

Ohjaaja 5 toteaa vastauksessaan myös sosionomikoulutuksen merkityksen seuraavasti:

”Sosionomi koulutuksessa, jonka itse olen käynyt, painotetaan asiakaslähtöisyyttä, ryhmätyötä sekä luovia toimintoja ja menetelmiä. Erilaisten menetelmien hallinta tuo varmuutta ja näkökulmia työhön. Itse koen hyvänä monipuolisen osaamisen niin ryhmä- kuin yksilötyössä. Eri menetelmät toimivat ohjauksessa yksilöllisesti.” (Ohjaaja 5.)

Ohjaaja 6 vastaukset olivat lyhyehköjä, mutta hän kuvaa hienosti tavoitteiden pilkkomista pienemmiksi osatavoitteiksi seuraavasti:

”Asiakas on kuullut läheistensä toiveen hillitä päihteidenkäyttöä ja vähentää netinkäyttöä, käyty yhdessä nuorisoaseman päivystysajalla. Kuvaa myös pidemmän aikavälin toiveita ja ohjauksessa on pyritty näkemään ja toimimaan osatavoitteiden kautta.” (Ohjaaja 6.)

Omaa työtään hän kuvaa seuraavasti:

”Työotteena varmaan sellainen, että annetaan aikaa ja tilaa, rohkaistaan toimimaan mutta ohjeistetaan myös toimimaan sellaisella tavalla, josta on helppo antaa myönteistä palautetta. Eli vaikka tässä tapauksessa pieniä rikoksia tehnyt rohkaistaan toimimaan niin, ettei tee ko. rikoksia. Tällöin häntä voi palkita (sanoin tai vaikka kahveilla) onnistumisista, mikä taas saattaa vaimuttaa ja auttaa löytämään omaa hyvää tapaa toimia.” (Ohjaaja 6.)

9.3 Vaikuttavuudesta ja vertailua muihin tutkimuksiin

Vaikuttavuuden arvioinnissa on viime aikoina korostettu tutkimusnäytön ohella myös työntekijöiden kokemustiedon ja asiakaspalautteen merkitystä. Tällöin puhutaan vaikuttavuuden kokemuksesta ja taustalla on uudenlainen tietokäsitys, joka korostaa erilaisten tiedon lajien ja tiedon oikeuttamisen tapojen olemassaoloa. Käytäntöä pidetään tarkoituksenmukaisena ja toimivana, mikäli asiantuntijakokemukset ja käyttäjäpalautteet sitä puoltavat. (Rantanen 2009: 109 - 110).

Mielestäni oli tärkeää saada selville, mitä sosiaaliohjaajat olivat Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehneet ja saaneet aikaan ja miten he olivat sen kokeneet. Tärkein kysymys sosiaaliohjauksen vaikuttavuudesta lienee kuitenkin se, ovatko asiakkaat siitä hyötäneet. Tähänhän saimme vastauksia Emmi Malisen ja Johanna Mähösen opinnäytetyössä, Asiakkaiden kokemuksia Vantaan kaupungin Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hankkeesta sekä Taina Kiuurun Diakonia-ammattikorkeakoulun ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyössä, Sosiaaliohjauksen asiakassuunnitelmat (sivut 36 - 37). Ja onhan tuo Sosiaaliohjaus-hankkeen loppuraportissa esitetty 53 asiakkaan sosiaaliohjauksen suunnitelmallinen päättyminen 172 sosiaaliohjauksen aloittaneesta asiakkaasta huima prosentuaalinen osuus, peräti 30,8 %.

Aiemmin esittelemässäni Lahden kaupungin Aikuissosiaalityön lähityöntekijähankkeesta tehdyssä arviointiraportissa sekä lähityöntekijät että sosiaalityöntekijät liittyivät uuteen työskentelymalliin asiakkaan rinnalla kulkemisen lisäksi myös uudenlaisen lähestymistavan asiakkai-

siin. Uutena sosiaalityön elementtinä pidettiin lähityöntekijöiden roolia ”pehmeämpänä ja helposti lähestyttävänä viranomaistahona”. (Kuusinen-James & Vuorio 2007: 16).

Olen poiminut kyseisestä projektin arviointiraportista seuraavan pätevän sosiaalityöntekijän kommentin koskien juuri tätä rinnalla kulkemisen eetosta ja uudenlaista lähestymistapaa:

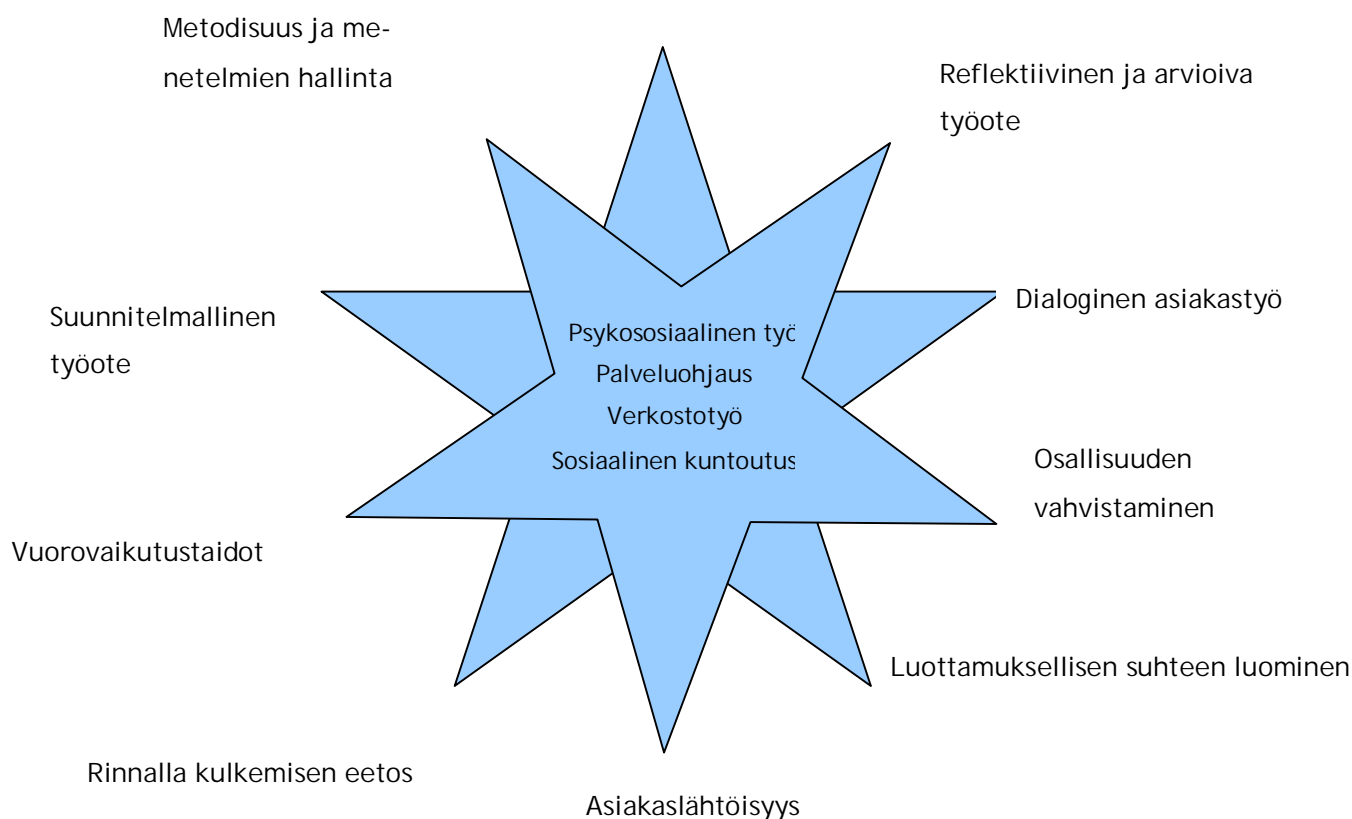
”Ja tosiaan on voinut se lähestymistapa olla hiukan erilainen, kuin tämmönen virastososiaalityöntekijä voi tehdä. Et he ovat varmaan olleet vähän semmonen, no työntekijä, mutta kuitenkin semmonen, ei niin virastoihmisen roolissa, kun he kulkee siinä asiakkaan rinnalla.” (Pätevä stt 133) (Kuusinen-James & Vuorio 2007: 16.)

Uuden työskentelymallin ansioksi Lahdessa laskettiin myös tiedon lisääntyminen. Lähityöntekijöiden työn nähtiin tuoneen sosiaalityöhön uuden ulottuvuuden avaamalla oven konkreettisemmin asiakkaiden arkeen. Erityisesti sosiaalityöntekijät kokivat, että he saivat lähityöntekijöiden kautta uutta tietoa asiakkaistaan. Lisäksi esille tuotiin mahdolliset kustannussäästöt, jotka uusi työskentelymalli oli aikaansaanut. Joidenkin haastateltavien mukaan työskentely oli vähentänyt ainakin toimeentulotukiasiakkaiden määrää asiakkaiden päästyä lähityön ansiosta esimerkiksi eläkkeelle, velkajärjestelyyn tai vaikkapa ensimmäiseen työharjoittelupaikkaan. (Kuusinen-James & Vuorio 2007: 16 - 17). Myös Sosiaaliohjaus-hankkeessa asiakkaiden riippuvuus toimeentulotuesta väheni, mutta saavutetut kustannussäästöt tai asiakkaista saatu uusi tieto tai edes voimaantumisen asiakkaiden määrä eivät vakuuttaneet päättäjiä Vantaalla, eikä Sosiaaliohjaus-hankkeen mukainen työmuoto saanut jatkorahoitusta.

10 Johtopäätökset ja pohdinta

Mistä käsitän tämän tutkimuksen tuloksia pohtimalla sitten voimaantumista tukevan työtteen muodostuneen Sosiaaliohjaus-hankkeessa? Minusta se perustui asiakaslähtöiseen työhön, jossa asiakkaalle annettiin aikaa ja häntä kuunneltiin ja arvostettiin. Sosiaaliohjauksessa annettiin henkistä ja arviointitukea, jotka mahdollistivat asiakkaan voimaantumista. Työ perustui tasa-vertaiseen ja luottamukselliseen asiakassuhteeseen. Se oli ammatillista, suunnitelmallista sosiaalityötä ja siinä käytettiin eri menetelmiä. Se perustui asiakaskohtaiseen, asiakkaan kanssa yhdessä laadittuun tilanearvioon, johon myös asiakkaan omat tavoitteet tulivat kirjatuiksi. Tavoitteiden toteuttamisessa edettiin osatavoitteiden avulla, pienin askelin. Tutkimuksen jälkeen oloni oli kuin keksijällä, joka on keksinyt pyörän uudelleen; vasta nyt tajuan mitä monisärmäinen sosiaalityö todella tarkoittaa! Alussa hahmottelemani kuvio 2 voimaantumista tukevasta työtteestä sivulla 30, onkin nyt muotoutunut seuraavanlaiseksi kuvioksi 17:

Ohjaus- ja neuvontatyö



Kuvio 17: Voimaantumista tukeva työote

Saamani tulokset kirjauksista koskivat Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehtyä työtä kokonaisuudessaan, kun taas sosiaaliohjaajille tekemäni kysely keskittyi kuvaamaan voimaantumista tukevaa työtä. Halusin nimenomaan saada Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehdystä työstä laajemmän ja monipuolisemman kuvan, kuin mitä pelkkä dokumenttien tutkiminen olisi tuottanut. Toinen kriteerini oli kirkastaa sosionomien osaamista ja tehdä sitä näkyväksi työni avulla.

Olin ollut kysymyksien asettelussa tietoisesti hieman johdattelua, jotta voimaantumista tukeva työote saataisiin esille kaikesta muusta tehdystä työstä. Esimerkiksi ensisijaisten etuuk-sien vireillepano on tuskin harvan asiakkaan oma tavoite; mielestäni se on ensisijaisesti orga-nisaation tavoite ja osa kontrollityötä, jota sosiaaliohjaajat ovat pakotettuja tekemään.

Osallisuus liittyy mielestäni yhdessä tekemiseen ja kysyinkin kysymyksessä 1. sosiaaliohjaajilta nimenomaan sitä, mitä he tekivät asiakkaan kanssa yhdessä. Tämä kysymyksen asetteluni aiheutti, että he tietenkin kertoivat paljon juuri tekemisestä, joka on useimmiten tulkittavissa konkreettiseksi tueksi. Näin myös heidän vastauksistaan saamani tulos sosiaalisen tuen muo-doista painottui juuri konkreettiseen tukeen ja esimerkiksi tiedollisen tuen osuus jäi suhteelli-sen pieneksi. Pohdin lisäksi myös sitä, että onko tuo tiedollisen tuen saaminen sittenkään asi-

akkaan voimaantumista tukevaa, vai oliko osa tehdystä työstä asiakkaan kannalta ja myös sosiaaliohjaajien omasta mielestä turhaa juuri voimaantumista ajatellen?

Toinen kysymykseni oli "Minkä käsität auttaneen asiakkaan voimaantumisessa?" Tämä kysymyksen asettelu nosti henkisen tuen merkityksen (31, 9 %) huomattavasti siitä, mitä kirjauksia tutkimalla sain tulokseksi tehdystä työstä (17,6 %). Henkistä tukeahan ovat kannustaminen, kuunteleminen, rohkaisu, arvostaminen ja välittäminen. Pohdinkin tämän jälkeen kirjauksista tekemäni luokittelua ja analyysiä; olinko tehnyt jossain virheen vai jättänyt jotain huomiomatta? Miten kirjauksissa näkyi tuo kuunteleminen ja välittäminen? Ilmeet ja eleethän eivät välity kirjauksista ja usein kirjaustyö oli napakkaa asiategstiä. Aloin tutkia koko aineistoa uudelleen läpi Wordin etsi-toiminnon avulla. Hakusanana "kuunt" eli kuunteleminen ei tuonut kuin yhden ainoan osuman koko 36 sivun aineistosta. Yhtäkkiä tajusin, että sosiaaliohjaajat-han olivat kirjanneet asiakkaan puhetta. Hakusana "kerto" eli asiakas kertoi tai asiakkaan kertoman mukaan tuottikin jo 257 osumaa. Aktiivisen kuuntelemisenhan sanotaan olevan koko auttamisprosessin alku ja perusta, sillä sen avulla asiakasta voidaan tukea niin tavoitteiden asettelussa kuin niiden saavuttamisessa (Ahonen 1992: 157 - 158).

Varsinkin kysymyksen 3 (Minkälainen työote ja -menetelmät tukevat mielestäsi asiakkaan voimaantumista sosiaaliohjauksessa?) asettelu toi vastauksissa voimakkaasti esiin psykososiaalisen työn merkityksen voimaantumista tukevana työotteena. Mielestäni vastauksissa päästiin lähelle sitä, minkä myös Riitta Granfelt (1993: 196) näkee olevan psykososiaalisen työn ydin; ihmisten elämäntilanteiden työstämistä ehyemmiksi. Niin Granfelt kuin Liukkokin ymmärtävät psykososiaalisen työn kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvaksi auttamistyöksi, jossa asiakkaan tilanne ymmärretään osana sosiaalista kontekstia. Granfelt (1993: 200 - 201) onkin määritellyt asiakkaan tilannetta lähtökohtanaan pitävälle psykososiaaliselle työlle seuraavat suuntaviivat, jotka mielestäni kaikki nousivat esille myös sosiaaliohjaajien vastauksissa:

1. Työskennellään selkeästi rajatun konkreettisen tavoitteen saavuttamiseksi. Tavoite on määriteltävä heti työn alkuvaiheessa ja sen on oltava saavutettavissa ennalta rajatun ajanjakson sisällä.
2. Työskentelyn painopiste on nykyisessä elämäntilanteessa, ei elämänhistoriassa. Elämänhistorian käsittelyä ei kuitenkaan kielletä: nykytilannetta voi ymmärtää paremmin palaamalla tarvittaessa aiempiin elämänvaiheisiin.
3. Työskentelyä kohdennetaan asiakkaan sosiaaliseen verkostoon.
4. Käytetään tarpeen mukaan joustavasti eri työmuotoja ja menetelmiä.
5. Pyritään aktivoimaan ihmisiä etsimään yhdessä ratkaisua yhteisiin ongelmiin ja toisaalta pyritään avoimeen ja kokonaisvaltaiseen yhteistyöhön silloin, kun asiakkaan elämässä on monia viranomaiskontakteja. (Granfelt 1993: 200 - 201.)

Liukonen ja Lukman (2007: 80) esittivät TEHTY-hankkeen raportissa, että sosiaaliohjausta on pyritty suuntaamaan asiakkaille, jotka eivät tarvitse tai hyödy intensiivisistä muutosprosesseista. Heidän oletuksenaan oli, että sosiaaliohjauksen asiakasprosessit ovat kevyempiä kuin sosiaalityöntekijän työssä. Mielestäni Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehty työ sisälsi kuitenkin paljon psykososiaalista työtä sekä arvioivaa tukea, jonka tarkoitus on auttaa yksilöä arvioimaan ja kehittämään itseään rakentavan palautteen ja vahvistamisen avulla (Mäenpää 2008: 13). Näitä on perinteisesti pidetty vain sosiaalityöntekijän työotteina ja -menetelminä. Myös useampi sosiaaliohjaaja kertoi työotteensa olevan intensiivinen.

Esimerkiksi, Asiakkaan 6 (nuori äiti), kirjauksista välittyi sosiaaliohjaajan työskentelyssä kaikki Sosiaaliportin Hyvä käytäntö -verkkopalvelussa kuvatut asiat, jonka mukaan nuorten äitiyden vahvistaminen on psykososiaalinen tukimuoto, joka vastaa asiakaslähtöisesti alle 21-vuotiaiden nuorten äitien erityistarpeisiin. Käytäntö tukee nuorta äitiyden ja aikuisuuden kasvun kaksoishaasteissa. Mallin mukainen toiminta vahvistaa nuoren äitiyttä raskausaikana ja sen jälkeen, tukee hyvän varhaisen vuorovaikutussuhteen ja terveiden perhemallien muodostumista sekä ennaltaehkäisee syrjäytymistä ja lisää perheiden hyvinvointia. (Sosiaaliportin Hyvä käytäntö verkkopalvelu.)

Tutkittavista kahdeksasta asiakasprosessien kirjauksista saadut tulokset olivat yhtä asiakastapausta lukuun ottamatta jokseenkin yhteneväiset. Tämän poikkeavan Asiakas 3:n kirjauksista aistin, ehkä juuri asiakkaan tekemistä hukkakäynneistä johtuen, jonkinasteisen ohjaajan ja asiakkaan kemioitten yhteensopimattomuuden, joka puolestaan voi olla syynä siihen, että tulkintani mukaan ohjaustyössä oli käytetty hyvin niukasti henkistä tukea eikä ollenkaan arviointitukea. Tunteet viestivät ja "tarttuvat" ihmisestä toiseen (Katajainen, Lipponen & Litovaara 2003: 172) niin asiakkaasta työntekijään kuin toisinkin päin ja tässä tapauksessa myös tutkijaan. Sosiaaliohjaus loppui myös ilman varsinaista lopetus- tai arviointitapaamista, koska asiakkaaseen ei enää saatu yhteyttä. Voidaankin miettiä voimaantuiko asiakas sittenkään; pelkkä työllistyminen ei mielestäni täytä voimaantumisen kriteerejä. Asiakas kuitenkin valitsi itse olla ottamatta yhteyttä sosiaaliohjauksen jatkamiseksi. Tästä asiakkaasta tehtyjen kirjauksien lukemisen jälkeen tämä asiakastapaus tuntui todelliselta työvoitolta!

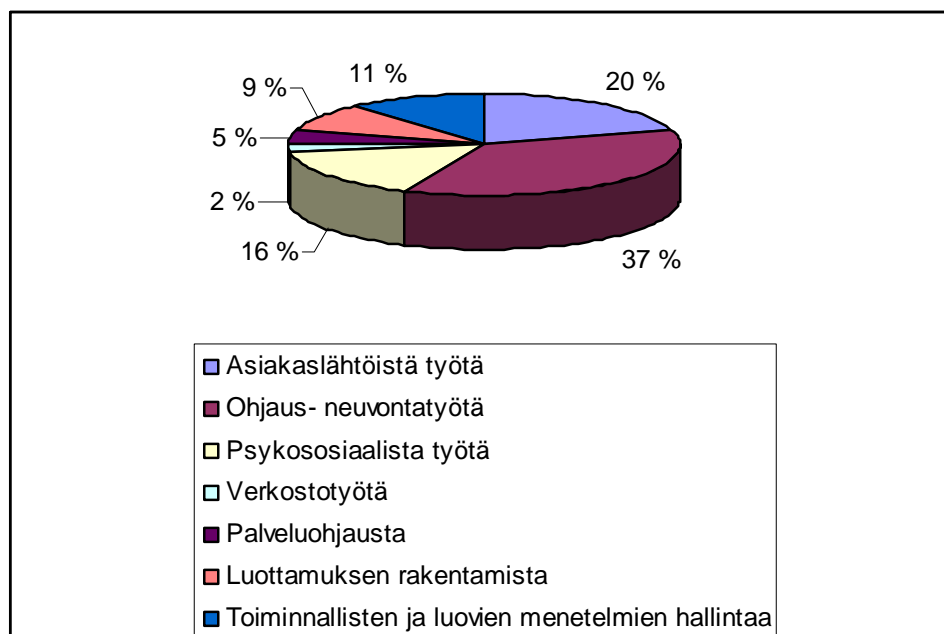
Asiakkaan 8 kirjauksista ja Ohjaajan 4 kertomasta asiakastapauksesta välittyi vahvasti työn suunnitelmallisuus niin dokumentoinnissa kuin asiakastyöskentelyssäkin. Maria Tapola (2005) esittääkin, että dokumentointi ja työskentelyn suunnitelmallisuus on metodisesti vahvaa toimintaa, missä pidetään tärkeänä asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamista. Myös Marjatta Eskola (vrt. s. 14) on todennut, että todellisella metodisuudella tarkoitetaan päämäärätietoista, asiakkaan tarpeet ja tavoitteet lähtökohdaksi ottavaa työskentelyä. Tästä asiakkaan tarpeet ja tavoitteet lähtökohdaksi ottavasta työskentelystä käy mainiosti esimerkkinä Asiakkaan 4 tavoitteiden esitys kirjauksista (Asiakas 4 Sosha 2 ja Kuvio 9: Asiakas 4 tavoitteet, sivut 56 - 57). Maria Tapolan (2005) mukaan muistiinpanoissa tulisikin tarkastella sitä, mikä on

tapaamisten ja tekojen yhteys työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin ja myös tavoitteita on arvioitava tilanteiden muuttuessa. Metodisuus ei tarkoita pelkästään tietyn työmenetelmän teknistä tarkkaa noudattamista vaan ennen kaikkea kykyä jatkuvasti arvioida, tukeeko toiminta sille asetettua päämäärää. Myös päämäärää on oltava aina valmis tarkastamaan. Näin metodisuus liittyy vahvasti ajatukseen reflektiivisestä ammatillisuudesta. (Tapola 2005).

Asiakkaan tilannearvion tekemisestä olikin Sosiaaliohjaus-hankkeessa annettu ohjeet ja hankkeen aikana todettiin, että asiallisesti täytetty, ajan tasalla oleva tilannearvionäyttö nopeuttaa sosiaaliohjaajan työskentelyn aloittamista. Tästä esimerkkeinä tuloksissa Asiakas 1 Sosha 1, sivu 44 ja Asiakas 8 Sosha 1, sivu 55. Jos tilannearvionäyttö oli täytetty yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaalle oli kerrottu, mitä sinne kirjoitetaan, sosiaaliohjaaja pystyi aloittamaan keskustelun asiakkaan kanssa tilannearvion kirjoituista asioista. Asiakkaankin kannalta oli hyvä, että sosiaaliohjaajalle ei tarvinnut alusta alkaen kertoa kaikkea uudestaan. (Juvonen 2009: 45).

Mielestäni tutkimusten tulosten perustella voidaan todeta, että voimaantumista tukeva työote Sosiaaliohjaus-hankkeessa koostui työstä, jossa oli mukana kaikkia sosiaalisen tuen muotoja. Mikäli tuon poikkeavan asiakasprosessin tulokset jätetään huomioimatta, muodostui tehty työ sosiaalisen tuen jakautumisen perusteella 41 % tiedolliseksi tueksi, 26 % konkreettiseksi tueksi, 20 % henkiseksi tueksi ja 13 % arviointitueksi. Eli vaikka tämä tapaus jätettäisiinkin pois, ei se vaikuta saamaani lopputulokseen kaikista kirjauksista kovinkaan merkittäväksi. Sivulla 60 esittämässäni kaikkien kirjausten perusteilla tehdyssä kuviossa 13 osuudet olivat nimittäin: tiedollinen tuki 45 %, konkreettinen tuki sama 26 %, henkinen tuki 18 % ja arviointituen osuus oli 11 %. Uskon, että nimenomaan henkisen tuen ja arviointituen saaminen tukee parhaiten asiakkaan voimaantumisprosessia (ks. 21). Sosiaaliohjaajien vastauksien perusteellahan Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehtiin voimaantumista tukevaa työtä, joka jakautui tiedolliseen tukeen 15 %, konkreettiseen tukeen 38 %, henkiseen tukeen 31 % ja arviointituen antamiseen 16 % kuvion 16 mukaisesti sivulla 67.

Sosiaaliohjaajille suorittamani lomakekysely tuotti vastauksena kysymykseen 3 (Minkälainen työote ja -menetelmät tukevat mielestäsi asiakkaan voimaantumista sosiaaliohjauksessa?) työotteita ja -menetelmiä seuraavasti:



Kuvio 18: Voimaantumista tukeva työote kysymyksen kolme perusteella

Pidän juuri näiden kahden viimeisen, luottamuksen rakentamisen ja toiminnallisten ja luovien menetelmien hallinnan, löytymistä tutkimuksellisesti merkittävänä, sillä lueteltuja muita työotteita ja -menetelmiähän olin odottanutkin löytäväni. Useinhan nimittäin löytää juuri sitä, mitä on suunnitellutkin löytävänsä. Yhdestä vastauksesta (Ohjaaja 5, sivu 73) kävi ilmi, että Sosiaaliohjaus-hankkeen hallinnollinen rakenne koettiin myös hyväksi. Vastauksessa tuli esiin myös luottamuksen rakentaminen kuin myös ns. status-tuki (ks. 21) eli pelkkä ohjaajan läsnäolo koettiin rauhoittavana sekä sosionomikoulutuksen antamat ammatilliset valmiudet (ks. 31).

11 Lopuksi

Uskon, että voimaantumisprosessin ymmärtämiseni on syventynyt kokemuksen kautta; niin Sosiaaliohjaus-hankkeessa työskenneltyäni kuin tämän tekemäni opinnäytetyön avulla. Työskentely asiakkaiden kanssa on auttanut avaamaan heidän kokemusmaailmaansa ja sitä kautta syventämään ymmärrystäni asiakkaista ja heidän voimaantumisestaan. Voimaantuminenhan lähtee aina sisältäpäin, eikä sitä voi ulkoisesti käynnistää, ainoastaan tukea sitä.

Pidän opinnäytetyöprosessissani merkittävänä myös sitä, että työni jäi opiskelu- ja työkiireiden takia lepäämään yhdeksäksi kuukaudeksi. Sain aiheeseen etäisyyttä ja näkökulmani laajeni työskenneltyäni myös Helsingin kaupungin sosiaaliasemalla, jossa työ painottuu enemmän toimeentulotukityöhön ja asiakaskohtaisen lähityön osuuden jäädessä pienemmäksi asiakasmäärän ollessa kymmenkertainen.

Tässä opinnäytetyössäni olen pyrkinyt tuomaan esiin sen, mitä olen kolmen ja puolen vuoden aikana oppinut, sekä sen mikä on kirkastunut ajatuksissani tätä opinnäytetyötä tehdessäni. Se on koonnut yhteen ajatuksiani sosiaalityöstä, sen teorioista, sosiaalipolitiikasta kuin itse työotteista ja -menetelmistäkin.

Tutkimuksen suorittaminen ei olisi kuitenkaan ollut mahdollista ilman oman sosiaalisen verkoston tukea. Haluankin kiittää kaikkia Sosiaaliohjaus-hankkeessa toimineita sosiaaliohjaajia, he mahdollistivat vastauksillaan ja tekemillään kirjauksilla kattavan tutkimusaineiston. Haluan kiittää myös projektikoordinaattorilta saamastani tuesta, niin henkisestä kuin konkreettisestiakin; olen työssäni käyttänyt hyödykseni hänen laatimiaan väli- ja loppuraportteja Sosiaaliohjaus-hankkeesta. Opinnäytetyöni työelämän ohjaajana jatkoi Korson johtava sosiaalityöntekijä, myös hänelle kiitokset työni sisällön arvioinnista ja rakentavista kommentteista. Suuri ansio työni valmistumisesta ja sen lopullisesta rakenteesta kuuluu ohjaavalle opettajalleni, joka jaksoi sinnikkäästi seurata kamppailuani työni valmistumisesta sekä haastaa minua juuri oikealla tavalla oikeaan suuntaan.

Opinnäytetyöni haluan päättää mielestäni sosiaalityöstä kaikkein kauneimmin kertoviin Riitta Granfeltin (1998: 177) sanoihin, jotka kuvaavat hyvin myös Sosiaaliohjaus-hankkeessa tehtyä voimaantumista tukevaa työtä:

”Sosiaalityön eettisyys toteutuu kauneimmillaan avuttomuuden, syllisyyden ja kärsimyksen arkisessa jakamisessa. Sosiaalityö yhteiskuntapoliittisena toimintana ei ole paljonkaan arvoista, ellei työntekijällä ole rohkeutta asettua niiden ihmisten puolelle, jotka eivät voi puolustaa elämisoikeuttaan suoritusilla, selviytymisellä tai kunniallisella elämäntavalla.”

Lähteet

- Alkula, T., Pöntinen, S., Ylöstalo, P. 1995. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Werner Söderström Osakeyhtiö 1994. WSOY:n graafiset laitokset, Juva 1995.
- Anis, Merja 2004. Sosiaalityö kehittyväksi muutostyöksi. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä -artikkelikokoelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. [PDF-dokumentti]. <<http://pre20090115.stm.fi/cd1105514629540/passthru.pdf>>. Viitattu 5.10.2010.
- Eskola, J., Suoranta, J., 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.
- Eskola, Marjatta. Metodisuus ja ohjautuminen sosiaalityössä. [PDF-dokumentti]. <<http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/dokumentit/Eskola.pdf>>. Viitattu 15.10.2010.
- Freire, Paulo 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Vastapaino. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä, 2005.
- Granfelt, Riitta 1993. Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, sivut 175 - 227.
- Granfelt, Riitta 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki.
- Heikkilä, Jorma & Heikkilä Kristiina 2005. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. Werner Söderström Osakeyhtiö. 1. painos.
- Heinonen, Tarja & Luomi, Tarja 2008. Rakkaalla lapsella on monta nimeä. Ympäristökasvatuksen käsitteiden määritelmäluonnos. [PDF-dokumentti]. <http://www.vihrealippu.fi/pages/documents/www_kasite_tiivis.pdf>. Viitattu 4.11.2009.
- Helne, Tuula 2002. Sisällä, reunalla, ulkona? Kohti relationaalista syrjäytymisen tarkastelua. Teoksessa Juhila, K. & Forsberg, H. & Toivainen, I. (toim.) 2002. Marginaalit ja sosiaalityö.
- Hietikko, Merja 2004. Asumisneuvojalla säästöjä. Kontulan Kiinteistöt Oy:n asumisneuvojaprojektin 1999–2002 arviointi. [PDF-dokumentti]. <<http://www.urbanfinland.info/dman/Document.phx?cmd=download&action=view&documentId=by09204140207538.pdf>>. Viitattu 4.11.2009.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu laitos. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 2004.
- Honkakoski, Arja 2005. Sosiaaliohjauksen käsite - jäännös vai mahdollisuus sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä? [PDF-dokumentti]. <http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0205/puheenvuoro6_0205.pdf>. Viitattu 7.11.2009.
- Horsma, T., Jauhiainen, E. (toim.) 2004. Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. [pdf-dokumentti]. <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3761.pdf&title=Sosiaalihuollon_tehtava__ja_ammattirakenteen_kehittamisprojektin_loppuraportti-fi.pdf>. Viitattu 23.11.2009.
- Jansson, Vappu 2003. Palveluohjauksen kokeilu Onni. Loppuraportti. [PDF-dokumentti]. <<http://www.omaisetpsyuusimaa.fi/palveluohjauksen/pdf/palveluohjauksen-2-2.pdf>>. Viitattu 4.11.2009.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008). Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Sivut 48 - 81.

Juvonen, Tuila 2008. Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007 - 2009. Väli-raportti ajalta 1.8.2007 -31.7.2008.

Juvonen, Tuila 2008 - 2009. Sosiaaliohjaus-prosessit 2008 - 2009. (Liitteet 1-3)

Juvonen, Tuila 2009. Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä. Loppuraportti 2007 - 2009.

Jyväskylän yliopiston Kurssi- ja oppimateriaalipolone Koppa.
<<https://webapps.jyu.fi/koppa/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analysimenetelmat>>. Viitattu 18.10.2010.

Kajanoja, Jouko 2008. Hyvinvointipolitiikalle uusi suunta. Suomen sosiaalifoorumi 2008. Tampere, Työväenmuseo Werstas 17.5.2008. [PDF-dokumentti].
<<http://www.tsl.fi/@Bin/1775983/SosiaalifoorumiJoukoKajanoja170508.pdf>>. Viitattu 31.10.2010.

Kaljonen, Päivi 2008. Rinnalla kulkien asiakkaan asialla - sosiaaliohjaus sosiaalitoimiston aikuistyössä. Teoksessa Viinamäki, Leena (toim.) 2008. 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. [PDF-dokumentti].
<http://www.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki_A_2_2008.pdf>. Viitattu 23.11.2009.

Kallinen-Kräkin, Salme 2001. Sosiaalityön luokituksen lähtökohdat. Stakes. [PDF-dokumentti].
<<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/Aiheita12-2001.pdf>>. Viitattu 15.10.2010.

Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. (toim.) 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2005:13. Helsinki. [PDF-dokumentti]. <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-4056.pdf&title=Sosiaalityo_hyvinvointipolitiikan_valineena_2015__toimenpideohjelma_fi.pdf> Viitattu 28.10.2009.

Karjalainen, Vappu 2008. Yksilöllistymiskehitys muuttaa kuntoutusta - mutta miten? Teoksessa Karjalainen, V., Vilkkumaa I. (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Karvinen, Synnöve 1996. Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopion yliopisto, yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34. Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Katajainen, A., Lipponen, K., Litovaara, A. 2003. Voimavarat käyttöön. Kustannus Oy Duodecim. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2003.

Kiuru, Taina 2009.. Sosiaaliohjauksen asiakassuunnitelmat. Sosiaaliohjaushanke Vantaalla. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. [PDF-dokumentti].
<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4957/Kiuru_Taina.pdf?sequence=1> Viitattu 29.10.2010.

Kivipelto, Minna 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. [PDF-dokumentti].
<<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T17-2008-VERKKO.pdf>>. Viitattu 23.10.2010.

Koskinen, Anna-Kaisa 2007. "Vaihtoehtoinen tarina" Mitä on sosiaalinen muutostyö? SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 14. Yliopistopaino.

Kumpusalo, Esko 1991. Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Sosiaali- ja terveyshallinnon raportteja 28. Helsinki. Valtion painatuskeskus.

Kuronen, Marjo 2004. Valtaistumista vai voimavaraistumista - Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa Marjo Kuronen, Riitta Granfelt, Leo Nyqvist ja Päivi Petrelius (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus. sivut 277-296.

Kuusinen-James, Kirsi & Vuorio, Satu 2007. Aikuissosiaalityön lähityöntekijähanke päihde- ja mielenterveysasiakkaiden palveluiden kehittämiseksi -projektin arviointi. Helsingin yliopisto Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. [PDF-dokumentti]. <http://verso.palmenia.helsinki.fi/kirjasto/julkaisut/LTTH_arviointiraportti.pdf>. Viitattu 8.10.2010.

Kärki, Jarmo 2007. Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtainen toimintoluokitus ja Asiakaskohtaisen sosiaalityön kohdeluokitus versiot 1.0. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Ohjeita ja luokituksia 2007:2. [PDF-dokumentti]. Viitattu 22.10.2010.

Liukko, Eeva. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. [PDF-dokumentti]. <<http://www.socca.fi/aineistot/eevateksti.pdf>>. Viitattu 27.10.2009.

Liukko, Eeva. Luentomateriaali 17.9.2008. Kuntouttavasta sosiaalityöstä kunnallisessa perussosiaalityössä.

Liukonen, Ritva & Lukman, Leena 2007. Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5.

Malinen, Emmi & Mähönen, Johanna 2009. Asiakkaiden kokemuksia Vantaan kaupungin Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hankkeesta. Opinnäytetyö. Sosiaaliala.

Metsämuuronen, Jari. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Metteri, A. & Haukka-Wacklin, T. 2004. Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, J. (toim.), Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Stakes, Gummerus kirjapaino Oy.

Mäenpää, Mari 2008. "Laajempi ystäväpiiri-keveämpi mieli?" Yliopisto-opiskelijoiden sosiaalinen tuki ja positiivinen mielenterveys. Terveyskasvatuksen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. WSOYpro Oy. 1. painos, 2009.

Mäntysaari, M., Pohjola, A., Pösö, T. (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. PS-Kustannus.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Edita Publishing Oy.

Niemelä, Jorma 2009. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutus dualimallissa. Teoksessa Viinämäki Leena (toim.). Sosionomilta eivät hommat loppu. Ammattikäytäntöjen kehittäminen haasteena sosionomi AMK -tutkinnoissa. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 1/2009.

Numminen, Maaria 2007. Toimintasuunnitelma 3-4/2007. Helsingin ammattikorkeakoulu, Stadia. Sosiaaliohjauksen opetuksen ja tutkimuksen kehittämisareena. [PDF-dokumentti]. <<http://www.hel2.fi/waris/hankkeet/Maarianevoluutio+hw.pdf>>. Viitattu 7.11.2009.

Nyman, Mervi 2007. Muistio sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen verkoston verkostopäiviltä Stadiassa 12.-13.4.2007. [Word-dokumentti].
<www.sosiaaliportti.fi/File/.../Stadian%20Verkostopäivät.doc>. Viitattu 7.11.2009.

Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta.

Payne, Malcolm 1998. Social Work Theories and Reflective Practice. Teoksessa Adams R. & Dominelli L. & Payne M. Social work. Themes, issues and critical debates. Macmillan Press 1998. Sivut 123 - 138.

Pietikäinen, Reetta 2007. Palveluiden väliin putoamisesta yhtenäisiin palvelupolkuihin? Tutkimusinventaari nuorten nivelvaiheen palveluja koskevista tutkimuksista. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisu 13. [PDF-dokumentti].
<<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/inventaari.pdf>>. Viitattu 25.10.2009.

Pyörälä, Eeva 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen metodologiaa. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Toim. Jaakko Leskinen. Ykköspaino Oy Helsinki.

Raivio, Helka ja Rantasalmi Soile 2008: Aikuissosiaalityö yhdenmukaiseksi Keski-Uudellamaalla - Mitä teimme ja mitä on vielä edessä. Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keski-Uudellamaalla -kehittämishankkeen väliraportti 2007 - 2008. [PDF-dokumentti].
<http://www.sosiaalitalo.fi/ep/tiedostot/ailake_valiraportti2009.pdf>. Viitattu 9.11.2009.

Rantanen, Teemu 2009 (toim.) Kuntoutus, vaikuttavuus ja kehittäminen. Näkökulmia rikosseuraamusalan työn kehittämiseen. [PDF-dokumentti].
<<http://markkinointi.laurea.fi/julkaisut/a/a66.pdf>>. Viitattu 4.11.2009 ja 22.11.2010.

Roivainen, Irene 2002. Yhteisötyötä marginaalissa. Teoksessa: Kirsi Juhila & Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. SoPhi, Jyväskylä.

Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Paino Kopijyvä Oy, Jyväskylä.

Rostila, Ilmari 2001. Realistinen arviointitutkimus toimintamallin kehittämistyössä. Teoksessa Järvikoski Aila, Härkäpää Kristiina & Nouko-Juvonen Susanna (toim.). Monia teitä kuntoutuksen arviointiin. Kuntoutussäätiö Tutkimuksia 69/2001. Kuntoutussäätiö. Sivut 35 - 53.

Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun opettajankoulutuslaitos. [PDF-dokumentti].
<<http://herkules.oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>>. Viitattu 7.10.2010.

Siitonen Juha & Robinson Heljä 2001. Pohdintaa voimaantumisesta. Teoksessa: Järvisalo, L. (toim.) Muutoksen kautta kasvuun. Kotilo ry:n julkaisu. Pieksämäki: RT-Print Oy72. [PDF-dokumentti]. <<http://www.voimaantuvasuomi.org/sirob.pdf>>. Viitattu 26.10.2009.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Kansallinen sosiaalisen suojelun ja osallisuuden strategiaraportti vuosille 2008-2010. [PDF-dokumentti].
<http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7102.pdf>. Viitattu 31.10.2010.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Tiedote 23/2009. Sata-komitea linjasi sosiaaliturvan uudistamista. <<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1381629>>. Viitattu 31.10.2010.

Sosiaali- ja terveyspalvelut. Loppuraportti 2010. Helsinki-Vantaa-selvitys. [PDF-dokumentti].
<http://www.hel2.fi/Helsinginseutu/seutuselvitykset/HeVa-selvitys/loppuraportit/HEVA_tr2_loppuraportti.pdf>. Viitattu 23.10.2010.

Sosiaaliportin Hyvä käytäntö -verkkopalvelu.
<<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytanto/kuvaus/?PracticelId=899c7973-740a-4d65-90cd-aad499becffc>>. Viitattu 6.10.2010.

Sosiaaliportin Hyvä käytäntö -verkkopalvelu.

<<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanta/lahtokohtia/tutkimus/pragmatismi/>>. Viitattu 15.10.2010.

Sosweb-sosiaalityön työmenetelmät. [HTM-dokumentti].

<<http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/tekstiversiot/arvot.htm>>. Viitattu 22.10.2010.

Sosiaalitieto-lehti 10/2009. <<http://www.sosiaalitieto.fi/ajankohtaista/#news48268>>. Viitattu 29.10.2009.

Stengård, E., Haarakangas, T., Upanne, M., Appelqvist-Schmidlechner, K., Savolainen, M. & Ahonen, J. 2008. Time Out! Elämä raiteilleen -toimintamalli. Stakes. Gummerus Kirjapaino Oy.

Särkelä, Antti 1993. Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Täydennyskoulutusjulkaisuja 7. Hakapiano Oy.

Särkelä, Antti 2004. Sosiaalityö yhtenä välttämättömänä työnä yhteiskunnallisessa työnjaossa. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä -artikkelikokoelma. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2004:15. [PDF-dokumentti].

<<http://pre20090115.stm.fi/cd1105514629540/passthru.pdf>>. Viitattu 15.10.2010.

Tapola, Maria 2005. Sosiaalityössä käytettävät työmenetelmät tänä päivänä. Konstikas sosiaalityö -ammattikäytäntöjen Studia Generaliassa 3.3. 2005. [PDF-dokumentti].

<<http://www.valt.helsinki.fi/staff/meltti/ammatti/tapola030305.pdf>>. Viitattu 23.10.2010.

Tapola, Maria 2005. Sosiaalityön asiakastyön dokumentointi. [HTM-dokumentti].

<<http://www.mv.helsinki.fi/home/mtapola/dokumentointi/index.htm>>. Viitattu 18.10.2010.

Tuusa, Matti 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiö. Tutkimuksia 74/2005.

Vantaa - Aikuissosiaalityö.

<http://www.vantaa.fi/i_perusdokumentti.asp?path=1;220;4720;102985>. Viitattu 23.10.2010.

Vantaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan toimintakertomus 2009. [PDF-dokumentti].

<www.vantaa.fi/i_liitetiedosto.asp?path=1;135;137;220;21419;111162>. Viitattu 7.11.2010.

Valokivi, Heli 2002. Toimiva asiakkuus. Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila, K. & Forsberg, H. & Toivainen, I. (toim.) 2002. Marginaalit ja sosiaalityö.

Vuorensyrjä, M., Borgman, M., Kemppainen, T., Mäntysaari, M., Pohjola, A. 2006. Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakoitihanke (SOTENNA): loppuraportti. [PDF-dokumentti].

<https://www.jyu.fi/ytk/laitokset/yfi/oppiaineet/sto/tutkimus/sotenna_loppuraportti_2006.pdf>. Viitattu 10.11.2009.

Väisänen, Raija & Hämäläinen, Juha (toim.) 2008. Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Tutkimus aikuissosiaalityön luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. Kuopion yliopisto. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom.

Kuviot

Kuvio 1: Sosionomin tieto ja taitopohjan keskeiset elementit (Kaljonen 2008: 52.)	22
Kuvio 2: Alustava malli voimaantumista tukevasta työotteesta	30
Kuvio 3: Sosiaaliohjauksen loppumisen syy (N 100) (Juvonen 2009: 39.)	35
Kuvio 4: Asiakas 1:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella	52
Kuvio 5: Asiakas 2:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella	53
Kuvio 6: Asiakas 3:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella	54
Kuvio 7: Asiakas 8:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella	55
Kuvio 8: Asiakas 4:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella	56
Kuvio 9: Asiakas 4:n tavoitteet kirjausten perusteella	57
Kuvio 10: Asiakas 5:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella	57
Kuvio 11: Asiakas 6:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella	58
Kuvio 12: Asiakas 7:n sosiaaliohjauksessa käytetyt tuen muodot kirjausten perusteella	59
Kuvio 13: Kirjauksien mukaiset sosiaalisen tuen muodot, kumulatiivinen	60
Kuvio 14: Kirjauksien keskeisimmät työtöteet ja -menetelmät	60
Kuvio 15: Kysymys 1. purettuna sosiaalisen tuen muodoiksi	61
Kuvio 16: Kaikista sosiaaliohjaajien vastauksista löytyneet sosiaalisen tuen määrät	66
Kuvio 17: Voimaantumista tukeva työote	75
Kuvio 18: Voimaantumista tukeva työote kysymyksen kolme perusteella	79

Taulukot

Taulukko 1: Sosiaalisen tuen muodot (Metteri & Haukka-Wacklin 2004: 57 mukailien)	21
Taulukko 2: Loppuneet asiakkuudet (Juvonen 2009: 40.)	42
Taulukko 3: Kirjaukset luokiteltuna sosiaaliohjauksen loppumisen syyn perusteella	44
Taulukko 4: Luokittelu työskentelyn tavoitteista ja sosiaalisen tuen muodoista	45
Taulukko 5: Sosiaalisen tuen muodot ja tavoitteet kirjausten perusteella	47
Taulukko 6: Ohjaaja 1:n vastaukset kysymykseen 1. Mitä teit asiakkaan kanssa yhdessä? ..	49
Taulukko 7: Sosiaalisen tuen muotojen määrät sosiaaliohjaajien vastauksista	49
Taulukko 8: Kysymys 3:n vastaukset sosiaalisen tuen muotoina ja työmenetelminä	65

SOSIAALIOHJAUS-PROSESSI

1. Asiakkaan suostumus

Asiakkaan motivaatiota sosiaalihjaukseen voi kysellä etukäteen tai yhteisessä tapaamisessa asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja sosiaalihjaajan kanssa.

2. Yhteys johtavaan sosiaalityöntekijään

Johtavat sosiaalityöntekijät Henna Kaukonen, Heidi Nihtilä ja Jarl Spoo koordinoivat asiakasohjausta ja mahdollista jonoa hankkeeseen.

3. Tilanearvio

Sosiaalityöntekijä huolehtii, että asiakkaan tilanearvio on ajan tasalla (TARVI). Jos tilanearviota ei vielä ole, sosiaalihjaaja voi olla mukana sen tekemisessä.

4. Sosiaalihjauksen aloituspalaveri ja suunnitelma

Sosiaalityöntekijä toimii palaverin koollekutsujana ja puheenjohtajana. Sosiaalityöntekijä, sosiaalihjaaja ja asiakas laativat suunnitelman (SUUN). Suunnitelmassa sovitaan sosiaalihjauksen aloittamisesta ja kirjataan työn painopisteitä ja tavoitteita (esim. asuminen, työllistyminen, talouden hallinta). Kaikille sosiaalihjauksen asiakkaille tehdään suunnitelma. Sovitaan seuraavan palaverin ajankohta.

5. Sosiaalihjaus

Sosiaalihjaaja tekee lähityötä asiakkaan kanssa, kartoittaa asiakkaan arkitodellisuutta ja toimintakykyä ja tukee asiakasta suunnitelman tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaalihjaaja kirjaa "SOSMU"-näytölle. Tarvittaessa sosiaalihjaaja on yhteydessä sosiaalityöntekijään. Ennen seuraavaa tapaamista, sosiaalihjaaja käy asiakkaan kanssa läpi palaverissa käsiteltäviä asioita.

6. Seurantapalaveri, suunnitelman arviointi ja muokkaaminen

Sosiaalityöntekijä toimii palaverin koollekutsujana ja puheenjohtajana. Tapaamisessa käydään läpi tavoitteita ja suunnitelmaa ja arvioidaan ja muokataan niitä mm. sosiaalihjauksen tuottaman tiedon perusteella. Sovitaan sosiaalihjauksen jatkamisesta (tai lopettamisesta). Sovitaan seuraavan palaverin ajankohta.

7. Päätöspalaveri

Sosiaalityöntekijä toimii palaverin koollekutsujana ja puheenjohtajana. Tapaamisessa käydään läpi suunnitelmaa ja mahdollisia jatkosuunnitelmia. Sosiaalityöntekijä vastaa jatkosuunnitelman tekemisestä. Sosiaalihjaus loppuu.

SOSIAALIOHJAUS PÄHKINÄNKUORESSA

Tavoite:	Asiakkaan tavoitteet sosiaalityön suunnitelmassa
Keinot:	Asiakkaan, sosiaalityön ja sosiaalihjauksen keinot
Arviointi:	Seuranta- ja päätöspalaveri

SOSIAALIOHJAUS-PROSESSI

1. Lähetä

Sosiaalityöntekijä toimittaa lähetteen sosiaalihjaukseen johtavalle sosiaalityöntekijälle. Johtavat (Kaukonen, Nihtilä, Spoof) koordinoivat asiakasohjausta.

2. Tilanearvio

Sosiaalityöntekijä huolehtii, että asiakkaan tilanearvio on ajan tasalla (TARVI). Jos tilanearviota ei vielä ole, sosiaalihjaaja voi olla mukana sen tekemisessä.

3. Sosiaalihjauksen aloittaminen

Asiakkaalle kirjataan uusi suunnitelma, jossa sovitaan sosiaalihjauksen aloittamisesta ja mahdollisista muista tavoitteista. Lisäksi sovitaan seuraava yhteinen tapaaminen. Kaikille sosiaalihjauksen asiakkaille tehdään suunnitelma.

4. Sosiaalihjaus

Sosiaalihjaaja kartoittaa asiakkaan arkitodellisuutta ja toimintakykyä ja tukee asiakasta suunnitelman tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaalihjaaja kirjaa ”SOSMU”-näytölle. Tarvittaessa sosiaalihjaaja on yhteydessä sosiaalityöntekijään.



5. Suunnitelman arviointi

Tapaamisessa käydään läpi tavoitteita ja suunnitelmaa ja arvioidaan ja muokataan niitä mm. sosiaalihjauksen tuottaman tiedon perusteella. Sovitaan sosiaalihjauksen jatkamisesta (tai lopettamisesta).

6. Sosiaalihjauksen lopettaminen

Tapaamisessa käydään läpi suunnitelmaa ja mahdollisia jatkosuunnitelmia. Sosiaalityöntekijä vastaa jatkosuunnitelman tekemisestä. Sosiaalihjaus loppuu.

SOSIAALIOHJAUS PÄHKINÄNKUORESSA	
Tavoite:	Asiakkaan tavoitteet sosiaalityön suunnitelmassa
Keinot:	Asiakkaan, sosiaalityön ja sosiaalihjauksen keinot
Arviointi:	Seuranta- ja päätöspalaveri

SOSIAALIOHJAUS-PROSESSI 2009

1. Tilannearvio

Sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista mutta sen voi tehdä myös sosiaalihoaja (STM -08).

Tehdään kuten toimeentulotuen käytäntö 1.1.2009 alkaen määrittelee:

"pääsääntöisesti tehdään kaikille: toisille laajempi kuin toisille, kirjataan tarvi-näytölle, tulostetaan ja lähetetään asiakkaalle tiedoksi."

2. Lähetä sosiaalihojaukseen

Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaasta lähetteen sosiaalihojaukseen.

Johtava sosiaalityöntekijä koordinoi asiakasohjausta ja toimittaa kopiot läheteistä TJ:lle.

Sosiaalihoaja ottaa yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään työn aloittamisesta.

3. Sosiaalihojauksen aloittaminen

Sosiaalityöntekijä kirjaa aloittaminen ja yhteisesti sovitut tavoitteet asiakkaan sosiaalityön suunnitelmaan. Sosiaalihojaus aloitetaan pääsääntöisesti asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja sosiaalihoajan yhteisellä tapaamisella. Sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu asiakkaan palvelusuunnitelman laatimisesta (STM -08). *"Sosiaalityön suunnitelma tehdään kaikille (pitkäaikaisille) asiakkaille (toimeentulotuen käytäntö 1.1.2009 alkaen)."*

Sosiaalityöntekijä, sosiaalihoaja ja asiakas täyttävät alkuarvio-lomakkeet (-> TJ:lle).

4. Sosiaalihojaus



Sosiaalihojaaja työskentelee asiakkaan kanssa kohti suunnitelman tavoitteita.

Sosiaalihojauksen avainsanoja ovat kokonaisvaltainen lähtyö, palveluhojaus ja verkostotyö. Sosiaalihojaaja kirjaa sosmu-näytölle (alalaji sosha). Sosiaalihojaaja on yhteydessä sosiaalityöntekijään ja tuo sosiaalityöntekijälle tietoa asiakkaan arjesta ja toimintakyvystä.

5. Sosiaalihojauksen väliarviointi ja lopettaminen

Asiakas, sosiaalityöntekijä ja sosiaalihojaaja tapaavat sovitusti.

Tapaamisessa käydään läpi asiakkaan suunnitelmaa ja arvioidaan ja muokataan sitä mm. sosiaalihojauksen tuottaman tiedon perusteella. Sovitaan sosiaalihojauksen jatkamisesta (tai lopettamisesta).

"Arvioinnin pohjalta sosiaalityöntekijän vastuulla on työskentelyn päättäminen tai asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman tarkentaminen ja mahdollisten uusien toimenpiteiden tai etuuksien myöntäminen (STM -08)."

Sosiaalityöntekijä, sosiaalihojaaja ja asiakas täyttävät loppuarvio-lomakkeet (-> TJ:lle).

Hei, sosiaalihojauksen hankkeessa työskennellyt sosiaalihojaaja!

Opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa sosionomiksi ja teen opinnäytetyötäni Vantaan kaupungin Sosiaalihojauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä - hankkeessa.

Saadakseni tutkimusmateriaalia pyydän sinua vastaamaan seuraaviin kolmeen kysymykseen ja palauttamaan lomakkeen takaisin minulle. Vastaukset tulen käsittelemään nimettöminä. Tilaa vastauksillesi voit käyttää niin paljon kuin haluat.

Ystävällisin terveisin

Taina Taari
taina.taari@laurea.fi

1. Kerro asiakastapauksesta, jossa tapahtui positiivista kehitystä (ts. jonkin asteista voimaantumista) ja mitä teit asiakkaan kanssa yhdessä.
2. Minkä käsität auttaneen asiakkaan voimaantumisessa?
3. Minkälainen työote ja -menetelmät tukevat mielestäsi asiakkaan voimaantumista sosiaalihojauksessa?



VANTAAN KAUPUNKI
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS 115 /2009 1 (2)

Dno SOSTER 5420/2009/092

8.12.2009

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

Tutkimuslupa/ Voimaantumista tukeva työote sosiaaliohjauksessa/ Taina Taari

Päätös lomakkeella liitteenä.

Taina Taarin tutkimus liittyy Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä- hankkeeseen.

Ko. hanke on Etelä-Suomen lääninhallituksen valtionavustushanke Vantaan aikuissosiaalityössä, jossa Laurea ammattikorkeakoulu on ollut mukana.

Täytäntöönpano: - Sosiaali- ja terveyslautakunta
- Taina Taari

Päiväys Vantaa 8.12.2009

Allekirjoitus

Nimen selvennys

Virka-asema


Maritta Pesonen

Perhepalvelujen johtaja

Oikaisuvaatimusosoitus

Päätökseen tyytymätön, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta (asianosainen) asia koskee, saa hakea siihen muutosta oikaisuvaatimuksin. Myös kunnan jäsen voi tehdä oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksessa on mainittava vaatimus ja perustelut ja siihen on liitettävä muutoksenhakijan tarpeelliseksi katsomat asiakirjat.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivässä sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Määräaika alkaa asianosaiselle siitä, kun hän on saanut päätöksen tiedoksi, ja kunnan jäsenelle siitä, kun päätös on asetettu yleisesti nähtäville. Jollei asianosainen tai viranomainen muuta näytä, viranhaltijan päätöksen katsotaan saapuneen asianosaisen tiedoksi seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on annettu postilaitoksen kuljetettavaksi. Tiedoksisaantipäivää ei lueta määräaikaan.

Oikaisuvaatimus on muutoksenhakijan vastuulla toimitettava sosiaali- ja terveyslautakunnan kirjaamoon osoitteeseen Peltolantie 2 D, 01300 Vantaa tai sähköpostitse osoitteella: kirjaamo.sosiaali-terveystoimi@vantaa.fi, viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä. Oikaisuvaatimukseen on liitettävä päätös sekä myös selvitys tiedoksisaantipäivästä, jos muutoksenhakija katsoo tämän tarpeelliseksi. Oikaisuvaatimus on alle-



VANTAAN KAUPUNKI
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS

115 /2009

2 (2)

Dno SOSTER 5420/2009/092

8.12.2009

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

kirjoitettava ja siinä on ilmoitettava osoite, minne oikaisuvaatimuksen johdosta annettava päätös lähetetään.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Asianosainen saa esittää päätöksen tehneelle/esitellelle viranhaltijalle päätöksen muuttamista, jos hän katsoo, että päätöksessä on asia- tai kirjoitusvirhe - hallintolaki, 50§ ja 51§(434/2003). Vain valmistelua, täytäntöönpanoa, virkaehtosopimuslain tai virkaehtosopimuksen soveltamista tai muuta erikseen laissa määriteltyä vastaavaa asiaa koskevin osin päätökseen ei saa tehdä oikaisuvaatimusta tai valitusta - kuntalaki 91 § (365/1995), kunnallinen virkaehtosopimuslaki, 26 § (691/1970). Päätöksen tehnyt/esitellyt viranhaltija antaa lisätietoja asiasta - hallintolaki, 44 § (434/2003).

Päätöspöytäkirja yleisesti nähtävänä

Aika ja paikka

15.12.2009 klo 12-14, Sosiaali- ja terveysvirasto,
Peltolantie 2 D, 01300 Vantaa

Todistaja

Sija Saulima

Päätöspöytäkirjan oikeaksi todistaminen

Allekirjoitetun ja edeltäkäsin ilmoitettuna aikana nähtävänä olleen päätöspöytäkirjan oikeaksi todistaa:

Päiväys *11.12.09* Vantaa

Allekirjoitus

Sija Saulima

Nimen selvennys

SEIJA SAULIMAA

Virka-asema

HALLINTOSIHTERI

Tiedoksianto asianosaiselle:

Lähetetty tiedoksi kirjeellä (kuntalaki 95 §)

Asianosainen:

Taina Taari

Annettu postin kuljetettavaksi

Vantaa 14.12.2009

Tiedoksiantaja:

S. Pesonen