

SATU MARJA TANTTU

Auttamisen rajat ja mahdollisuudet kunnallisessa aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden määrittämänä

Lisensiaatintutkimus
Sosiaalityö

Itä-Suomen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

Kuopio
2016

Satu Marja Tantt: Auttamisen rajat ja mahdollisuudet kunnallisessa aikuissosi-
aalityössä sosiaalityöntekijöiden määrittelemänä

Lisensiaatintutkimus, 2016

Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta
laitos

Ohjaajat:

YTT, TtL Sari Rissanen, YTT Raija Väisänen

Tanttu Satu Marja

The limits and possibilities of the communal adult social work practice defined by social workers 140 p.

University of Eastern Finland

Faculty of Social Sciences and Business Studies, 2016

Licentiate thesis

ABSTRACT

The subject of this study is the communal adult social work and its limits and possibilities of helping. The purpose of this study is to produce information about the adult social work practices, clientship, and the background factors that influence the helping. The focus in the study is on the interview data produced by social workers (n=10), how they speak about their experiences of their everyday work. The analysis of the material is theory-driven. The analysis is based on inductive reasoning. My analysis is based on categorizing, theming and interpretation of meanings.

The change of the welfare service system reflects the adult social work practices. Active citizenship and clientship is required of the clients of the adult social work. The adult social work is determined by the legislation and the interpretation of the law is an essential part of the social work practice. The most common needs the clients express are related to the financial difficulties, illnesses that affect the person's ability to act, unemployment or incompetence to manage life. The adult social work responds to the need of help by using different methods. The most common are the interactional work, the living allowance and activation of the unemployed.

The limits and possibilities of the adult social work practice are multi-leveled. The change of attitudes in the society atmosphere reflects adult social work by normative legal acts. The legislation would give a lot of possibilities to interpret law differently, but the tight municipal finances direct social workers to accommodate their clients' needs to the current economic resources. The service structure is considered defective to find suitable help for the clients' multiple problems. Although the social work has a strong legal basis and its ethical guidelines base on the human rights, the perspective of the human rights does not appear strongly in the everyday work practice. The activation policy is accepted as a part of adult social work, even the unsuitability of the actions is identified.

Keywords: Adult social work, human rights, fundamental rights, neoliberalism, welfare state, living allowance, activation policy, case management, mental health services, substance abuse services

Tanttu Satu Marja

Auttamisen rajat ja mahdollisuudet kunnallisessa aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden määrittelemänä 140 s.

Itä-Suomen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, 2016

Lisensiaatintutkimus

Abstrakti

Tutkimuksen kohteena on kunnallinen aikuissosiaalityö ja sen auttamisen rajat ja mahdollisuudet. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa aikuissosiaalityön toimintatavoista, asiakkuuksista ja auttamiseen vaikuttavista taustatekijöistä. Tutkimuksen keskiössä on sosiaalityöntekijöiden haastattelutilanteissa (N 10) tuottamat kuvaukset heidän kokemuksistaan työn arjesta. Aineiston analyysi on teoriaohjaava, se perustuu induktiiviseen päättelyyn. Analyysini rakentuu tyyppittelystä, teemoittelusta ja merkityksien tulkinnasta.

Hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän muutos heijastuu aikuissosiaalityön käytänteissä. Aikuissosiaalityön asiakkailta vaaditaan aktiivista kansalaisuutta ja asiakkuutta. Aikuissosiaalityötä määrittää lainsäädäntö ja sen soveltaminen on työn keskiössä. Yleisemmin asiakkaiden ilmaisemat avuntarpeet liittyvät taloudellisiin vaikeuksiin, toimintakykyyn vaikuttaviin sairauksiin, työttömyyteen tai taitamattomuuteen hallita elämää. Aikuissosiaalityö käyttää avuntarpeeseen vastaamiseen erilaisia työskentelytapoja, joista yleisimmät ovat vuoro-vaikutuksellinen työskentely, toimeentulotuki ja työttömien aktivointi.

Auttamisen rajat ja mahdollisuudet ovat aikuissosiaalityössä monitasoisia. Yhteiskunnan asenneilmapiirin muutos näkyy aikuissosiaalityötä ohjaavissa säädöksissä. Lainsäädäntö mahdollistaisi paljon, mutta tiukka kuntatalous ohjaa sosiaalityöntekijöitä sovittamaan asiakkaiden avuntarpeita taloudellisen resursin mukaisesti. Palvelurakenne koetaan puutteellisena, eikä asiakkaiden moninasiin ongelmiin löydy sopivaa apua. Vaikka sosiaalityö on vahvasti lakiperusteista työtä ja sen eettiset ohjeet perustuvat ihmisoikeuksiin, työn arjessa ihmisoikeusnäkökulma ei tule vahvasti esille. Aktivointikäytännöt on hyväksytty osaksi aikuissosiaalityötä, vaikka toimenpiteiden sopimattomuus tunnistetaan.

Avainsanat: Aikuissosiaalityö, ihmisoikeudet, perusoikeudet, uusliberalismi, hyvinvointiyhteiskunta, toimeentulotuki, aktivointi, palveluohjaus, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelu

Sisällys

1 JOHDANTO	9
2 HYVINVOINTIVALTION PALVELUJÄRJESTELMÄN MUU- TOS	11
2.1 Uusliberalistinen ajattelutapa.....	11
2.2 Aikuisväestön ongelmia hyvinvointivaltiossa.....	18
3 SOSIAALITYÖN AMMATILLISET KEHYKSET	22
3.1 Perusoikeudet ja lainsäädäntö taustalla	22
3.2 Arvot ja etiikka työn määrittäjänä	25
3.3 Sosiaalityön tieto ja ammattitaito mahdollistajana.....	27
3.4 Organisaatio toimintaympäristönä.....	29
4 AIKUISSOSIAALITYÖ KUNNALLISENA TOIMINTANA	35
4.1 Aikuissosiaalityön keskeiset työtehtävät	35
4.1.1 Palveluohjaus	36
4.1.2 Toimeentulotukityöskentely	38
4.1.3 Aktivointi.....	39
4.1.4 Päihde- ja mielenterveystyö.....	40
4.1.5 Verkostotyöskentely	43
4.2 Aikuissosiaalityön asiakkuus	43
4.3 Kohtaamisen ja dialogisuuden kysymykset aikuissosiaalityössä	47
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	53
5.1 Tutkimuksen kysymyksenasettelu ja lähestymistapa	53
5.2 Haastattelut ja niiden toteutus	54
5.3 Aineiston analyysi	57
5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	60
6 TUTKIMUSTULOKSET	62
6.1 Aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoituminen	62
6.2 Aikuissosiaalityön asiakkaiden avuntarpeiden tunnistaminen	65
6.3 Aikuissosiaalityön asiakkaiden avuntarpeisiin vastaaminen.....	68
6.3.1 Vuorovaikutuksellinen työskentely	70
6.3.2 Taloudellinen työskentely.....	72
6.3.3 Aktivointityöskentely	74
6.3.4 Asianajo	76
6.3.5 Muut aikuissosiaalityön palvelut	77
6.4 Aikuissosiaalityön asiakkuuden päättymisen.....	78
6.5 Aikuissosiaalityöntekijän toiminnan perusta	79
6.5.1 Yhteiskunnalliset vaikutukset.....	80
6.5.2 Organisaation toimintakulttuuri ja sosiaalityöntekijäisyys	83

6.6 Aikuissosiaalityön auttamista rajoittavat ja mahdollistavat tekijät	87
6.6.1 Yhteiskunnallinen ajattelutavan muutos	87
6.6.2 Lainsäädäntö ja sen tulkinta	92
6.6.3 palvelurakenne.....	97
6.6.4 Aikuissosiaalityön tunnettavuus ja tavoitettavuus.....	103
6.6.5 Aikuissosiaalityöntekijän toimenkuva ja työskentelytapa.....	107
6.6.6 Työyhteisön johtaminen ja toiminnan kehittäminen.....	115
7 YHTEENVETO KESKEISISTÄ TULOKSISTA	120
8 POHDINTA.....	127
LÄHTEET.....	132
LIITTEET	140

TAULUKOT

Taulukko 1 Asiakkuuteen vaikuttavia tekijöitä	114
Taulukko 2 Aikuissosiaalityön auttamisen rajat ja mahdollisuudet	123

KUVAT

Kuva 1 Tutkimuksen eteneminen.....	57
------------------------------------	----

1 Johdanto

Tutkin kunnallista aikuissosiaalityötä ja lähinnä sitä, miten sosiaalityöntekijät määrittävät kunnallisen aikuissosiaalityön auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja. Tarkoitukseni on tällä haastattelututkimuksella selvittää, millaisiin avuntarpeisiin kunnallisessa aikuissosiaalityössä pystytään vastaamaan ja millaiset asiakkaiden ilmaiset avuntarpeet rajautuvat avun ulkopuolelle. Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa tietoa kunnallisen aikuissosiaalityön asiakasprosessista ja tunnistaa ne taustavaikuttajat, johon sosiaalityöntekijän toiminta perustuu. Auttamisen rajojen ja mahdollisuuksien tunnistaminen on tärkeää toimintaa kehitettäessä ja palvelujen oikein kohdentamisessa.

Aikuissosiaalityötä voidaan pitää kuntouttavana työnä. Kuntouttavan sosiaalityön tarkoituksena on omaehtoisen selviytymisen edellytysten luominen ja ylläpitäminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja asiakkaiden täysivaltaisen kansalaisuuden tukeminen. Kuntouttavan sosiaalityön työorientaatiota tarvitaan elämäntilanteissa, joissa ihmisten täysivaltainen toiminta on vaikeutunut muutoksen luomiseksi kohti täysivaltaisuutta ja osallisuutta. (Kuntouttava sosiaalityö – erikoisalan opetussuunnitelma 2009-2012, 4.) Kunnallisten sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön määritelmässä toistuvat kolme elementtiä: ongelma, tavoite ja välineet. Ammatillisessa sosiaalityössä kyse on suunnitelmallisesta otteesta, jonka perustana on tilannearviointi, sen pohjalta asetettu muutostavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi valitut välineet. (Juhila 2008a, 17.)

Tutkimukseni teoriaosuudessa käsitelen yhteiskunnan muutosta. Sosiaalityön toimintakenttä näyttäytyy ristiriitaisena yhteiskunnan korostaessa yksilön omaa vastuuta julkiselle vallalle asetettujen vastuusäädösten vastakohtana. Käsitelen myös kunnallisen aikuissosiaalityön arkea, miten kirjallisuus kuvaa asiakkuutta ja sosiaalityöntekijöitä. Tutkimukseni aineistonkeruun toteutin haastattelemalla aikuissosiaalityöntekijöitä. Tutkin sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä aikuissosiaalityön auttamisen mahdollisuuksista ja rajoista, jolloin tutkimuksen keskiössä on sosiaalityöntekijöiden haastattelutilanteessa tuottamat kuvaukset heidän käsityksistään ja kokemastaan arjesta.

Koska tutkin omaa työskentelykenttää, oma subjektiivisuus on vahvasti läsnä, se vaikuttaa jo itse tutkimusaiheen valintaan, olen kiinnostunut aiheesta työni

kautta. Vaikka tutkijan näkemykset vaikuttavat tutkimusprosessiin, pyrkimyksenä on kuitenkin tutkimuksen keinoin käsitellä tutkittavien maailmaa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 18).

Sosiaalityössä sanotaan vallitsevan hiljaisuuskulttuuri, eli sosiaalityöntekijät eivät tuo esiin omaa tietämystään ja asiantuntijuuttaan vaikuttaakseen asiakkaidensa olosuhteisiin. (Närhi 2003, 57,59). Sosiaalityöntekijöillä on tietoa asiakkaidensa elämäntilanteista, tarpeista ja järjestelmän tavoista vastata näihin tarpeisiin. Tämän tiedon esiin tuominen on tärkeää, koska tiettyjen asiakasryhmien oma ääni ei kuulu, eikä mahdollisia epäkohtia pystytä paikantamaan. Sosiaalityön sisällä on myös pystyttävä tarkastelemaan toiminnan oikeellisuutta ja mielekkyyttä ja sitä, kohdentuvatko resurssit niitä eniten tarvitseville.

Aikuissosiaalityössä kohdataan sellaisia hyvinvoinnin uhkia, jotka ovat keskeisiä yhteiskuntaan integroitumisen kannalta, kuten ammatilliseen koulutukseen kiinnittymättömyyttä, työttömyyttä ja elämänhallinnan vaikeuksia (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 15). Samanaikaisesti talousongelmissa olevat kunnat joutuvat sopeuttamaan hyvinvointipalvelunsa kunnan talousarvioraamiin ja talouden kieli on tullut osaksi sosiaalityöntekijöiden puhekieltä (Julkunen 2006, 69, Välimaa 2008, 176). Henkinen ilmapiiri yhteiskunnassa on muuttunut ja myötätuntoisuus huono-osaisia kohtaan on heikentynyt. Talouskasvun kiihdyttämisestä työhön osallistumista lisäämällä on tullut sosiaalisten oikeuksien sijaan sosiaalipolitiikkaa ohjaava periaate. (Kajanoja 2003, 188, 202). Hyvinvointivaltio on kuitenkin lainsäädännöllä luvannut turvata ihmisarvoisen elämän jokaiselle ja tämän varmistamisessa sosiaalityöllä on tärkeä paikkansa (Metteri 2012, 202).

Tutkimuskysymykseni on, miten sosiaalityöntekijä määrittää auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Tutkimuskysymykseeni pyrin vastaamaan alakysymyksillä, jotka muotoutuivat seuraavasti: Miten sosiaalityöntekijän asiakkaaksi valikoidutaan ja miten asiakkuus päättyy? Miten aikuissosiaalityön asiakkaan avuntarve tunnistetaan ja miten se määritellään? Miten avuntarpeeseen vastataan? Mihin sosiaalityöntekijä toimintansa perustaa? Näiden kysymysten avulla pyrin rakentamaan kuvaa kunnallisesta aikuissosiaalityöstä, asiakkuuksista, toimintatavoista, taustavaikuttajista, ongelmakohdista ja työskentelyyn liittyvistä mahdollisuuksista.

2 Hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän muutos

2.1 UUSLIBERALISTINEN AJATTELUTAPA

Perinteisesti pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa on julkisella sektorilla ollut keskeinen asema yhteiskuntapolitiikan suunnittelussa ja toteutuksessa. Julkiset palvelut rahoitetaan verotukseen perustuvilla tulonsiirroilla. Pyrkimys hyvään yhteiskuntaan pyritään saavuttamaan tarjoamalla esimerkiksi kaikille mahdollisuudet kouluttautua ja käyttää terveydenhuollon palveluja riippumatta maantieteellisestä sijainnista tai sosiaalisesta viiteryhmästä. Yhteiskunnan kokonais-suunnittelun nimissä valtio on pyrkinyt ohjaamaan taloutta. (Toikko 2012, 18.)

Yhteiskunnassa on tapahtunut muutos pohjoismaisesta hyvinvointivaltiosta uusliberalismiin. Eräsaari (2014) kuvaa uusliberalistista maailmaa paikkana, jossa yhteiskunnallinen eriarvoisuus lisääntyy ja syvenee. Myös Suomessa köyhyys on lisääntynyt ja vauraus kasaantunut pienelle väestöjoukolla. Eräsaari näkee New Public Managementin (julkisjohtamisen ideologia, tai uuden julkishallinnon ideologia) uusliberalismin hallinnollisena sovellutuksena. Tämä tarkoittaa merkittävää muutosta ajattelutavassa. Julkisen sektorin paremmuuden sijaan on alettu korostaa yksityisen yritystoiminnan yliveritaisuutta. (Eräsaari 2014, 125-127.) Henkinen ilmapiiri on muuttunut, myötätuntoisuus huono-osaisia kohtaan on heikentynyt, samoin sosiaalinen humanismi. Talouskasvusta on aikaisemmin mennyt vähävaraisille suhteellista suurempi osa, jolloin tuloerot hyvä- ja huono-osaisten välillä tasoittuivat. Nyt eroja ei enää entiseen tapaan pyritä tasaamaan, jolloin tuloerot syvenevät. (Kajanoja 2003, 188-189.)

Arvot kovenevat yhteiskunnassa ja kollektiivisuudesta ja solidaarisuudesta on siirrytty itsetietoista subjektiutta korostavaan yhteiskuntaan. Rakenteelliset selitykset tälle ovat globalisaatio, talusmallin muutos ja yhteiskunnan keskiluokaistuminen. Kollektiivisesta turvasta on siirrytty vallinnanvapauteen, varautumiseen ja omaan vastuuseen. Taloudellisten ja sosiaalisten erojen kasvu sallitaan, eikä huonosti pärjääville riitä ymmärrystä, koska menestymisen katsotaan olevan kiinni omasta yritteliäisyydestä. Globalisaation myötä yhteiskunnallinen kehitys on karannut kansallisesta ja inhimillisestä kontrollista. (Julkunen 2006, 10, 59-60.) Myös hyvinvointityöntekijöiden arvot ovat muuttuneet ja aiemmin kohtuuttomilta tuntuneet tilanteet suvaitaan nyky-yhteiskunnassa paremmin (Metteri 2012, 209). Sosiaaliset oikeudet eivät enää ole sosiaalipolitiikkaa ohjaa-

via periaatteita, vaan sosiaalipoliittiset toimenpiteet pohjautuvat ajatukseen talouskasvun kiihdyttämisestä työhön osallistumista lisäämällä. Sosiaaliturvan taso pitää olla mahdollisimman alhainen, jotta se ei häiritse työmarkkinoiden toimintaa. (Kajanoja 2003, 202.)

Uusliberalismin perusajatus on täydelliset markkinat, jotka muodostuvat rationaalisia valintoja tekevästä kuluttajista, voittoa tavoittelevista yrityksistä ja kilpailun synnyttämästä markkinatasapainosta. Kuluttaja käyttää tulojaan tarpeidensa tyydyttämiseen ja tuottaja tuottaa sellaisia hyödykkeitä, jossa kysyntä ylittää tarjonnan ja saa siten voittoa. Hyvinvointi syntyy markkinoiden tasapainosta, kuluttajien tarpeet tyydytetään markkinoilla tarjolla olevilla tuotteilla. Markkinoiden toimintaa haittaa valtion interventiot, kuten tulojen taseaus. Hyvinvointivaltio toteuttaa tulojen tasausta sosiaalisina tulosiirtoina ja alihinnoituilla julkisilla palveluilla. (Kajanoja 2003, 185-186.)

Uuden julkishallinnon ideologia pyrkii tuomaan tehokkuutta ja taloudellista vastuuta julkisen sektorin toimintaan. Sen taustalla on muun muassa julkisen vallan teoria, joka ajattelee julkisten ja poliittisten valintojen ohjaavan resurssien hyötykäyttöä markkinavalintoja huonommin. Byrokratia nähdään opin mukaan jäykkänä ja itseään ja kustannuksia kasvattavana. Julkisia organisaatioita uudistetaan niin, että niistä voidaan tehdä mitattavia suoritteita, suorituksia tarkkailla ja arvioida toiminnan vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Ideologiaan kuuluu myös pyrkimys yksityistämiseen ja markkinoiden luomiseen. Kilpailun katsotaan tuottavan kustannustehokkuutta. (Julkunen 2006, 78-79, 82, 88).

Sosiaalipalveluiden tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia, ne voidaan nähdä lähtökohtana hyvinvoinnin tuottamiseen ja sen ylläpitämiseen (Toikko 2012, 21). Uusliberalismin mukaisesti hyvinvointipalvelut nähdään elinkeinotoimintana, yksilöllä on vapaus valita palvelunsa ja erilaisilla toimijoilla on mahdollisuus tuottaa niitä. Julkisen vallan tehtäväksi jää palvelujen tuottamisen mahdollistaminen ja niiden kansalaisten palveluista huolehtiminen, jotka eivät itse pysty palveluitaan kustantamaan. (Möttönen & Kettunen 2014, 122.) Yksityissektorin palvelujen käytön lisääntyminen asettaa palvelunkäyttäjälle uusia vaatimuksia, joita osan sosiaalipalvelujen asiakkaista on vaikea täyttää. Palvelun käyttäjän tulisi kyetä tasavertaiseen sopimussuhteeseen palvelun tuottajan kanssa. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 13.)

Asiakasta ajatellaan palvelujen kuluttajana. Asiakkaan omat valinnat palveluihin liittyen tukevat palveluntuottajien välistä kilpailua. Asiakkaan oma valinta nähdään parhaana vastauksena hänen omiin tarpeisiinsa. Kuitenkin asiakkaiden tosiasialliset mahdollisuudet valita palvelujen sisältö ja tuottaja ovat vähäiset. Palvelua ei välttämättä ole tarjolla tai sen sisältöjä ei pysty vertailemaan. Asiakkaan rooli kuluttajana ei näin ollen toteudu, koska asiakkaan päätöksenteko on

riippuvainen siitä, mitkä ovat hänen tosiasialliset vaihtoehdot. (Toikko 2012, 67, 69, 107-108.)

On kiistanalaista sopiiko tavaratuotannon markkinalogiikka sosiaalialalle ja onko sosiaalialan palvelut mahdollista tuotteistaa etukäteen määriteltäviksi selkeiksi palveluiksi. Ajatusmallin kannattajat ajattelevat sen vähentävän byrokratiaa ja lisäävän valinnanvapautta. Palvelujen tiukka etukäteismäärittely, jota tilaaja – tuottaja – malli edellyttää, synnyttää kuitenkin uudenlaista byrokratiaa, koska se edellyttää palvelujen säätely- ja valvontajärjestelmän. Asiakkaiden epämääräisten ongelmavyhtien aukipurkaminen, luokittelu ja jäsentely ennalta määritelyihin kategorioihin on haasteellista ja mahdollistaa sen, että ihminen jää avutta, jos tarve ei jäsenny minkään kategorian mukaiseksi. (Niemi 2008, 114-115.)

Julkisen toiminnan perustana on ollut yksilön ja yhteisön hyvinvoinnin edistäminen, joskus jopa yhteisen edun huomioiminen yksilön edun kustannuksella. Yksityisen toiminnan tavoitteena on voiton tuottaminen. Asiakas yksilönä korostuu. Samaan aikaan heikkenee julkisella sektorilla keskeisenä periaatteena ollut asiakkaan suojelun periaate, joka on ensisijaisesti koskenut huono-osaisempia ja haavoittuvissa olosuhteissa eläviä ihmisiä. Julkisen sektorin menettelyllinen, taloudellinen ja oikeudellinen valvonta on yksityistä sektoria laajemmin ja tehokkaammin järjestetty. Yksityisen sektorin vapaamat toimintatavat saattavat heijastua asiakkaiden yhdenvertaisuuden heikkenemiseen. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 17.) Myös poliittishallinnollinen tuki ruohonjuuritason työlle on heikentynyt sosiaalisten ongelmien hoitamiseen, koska julkisen sektorin rahoitusta on supistettu ja esimerkiksi ennaltaehkäisevän työn välineitä on vähennetty. Markkinoiden toiminta ei huomioi sosiaalityön arvoja ja etiikkaa. Eettisesti hyvän työn haasteena onkin näiden yhteensovittaminen. (Metteri & Hotari 2011, 73-74.)

Pohjoismainen sosiaalipalvelujärjestelmä ei ole kadonnut, mutta asenneilmapiirin muutos on vaikuttanut siihen, että palvelujen laajentamisen sijaan on keskitytty palvelujen rajaamiseen (Toikko 2014, 165). Yhteiskunnan rakenteet ja elämän sattumanvaraisuus sosiaalisten ongelmien alkuperänä on korostunut pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa. Valtio ei ole pyrkinyt poistamaan kansalaisten omien lähtökohtien ja valintojen vaikutusta elämänsäkuuluun ja sosiaalihuolto on ajateltu väliaikaisena toimena yksilön oman vastuun palauttamiseksi. Vaikka ajatus yhteisestä vastuusta ja tasa-arvosta on vahva, niin on oman vastuun arvokin. Äärimmillen vietynä yksilön vastuun korostaminen on kuitenkin pohjoismaiselle hyvinvointiajattelulle vieras, jonka ydintä on toimeentulon, hoivan ja hoidon turvaaminen riskitilanteissa. Vastikkeiden liittäminen sosiaalisiin oikeuksiin pohjaa oletukseen yksilöiden hyveellisestä käyttäytymisestä ja käyttäytymisen rationaalisuudesta sivuuttaen ihmisten hyvin erilaiset lähtökohdat ja kantokyvyn. (Julkunen 2006, 18, 21-23.)

Kunnan tehtävä on edistää asukkaidensa hyvinvointia, jolloin sosiaalipalvelujen asema yhdessä terveydenhuollon kanssa perusturvan luojana korostuu (Möttönen & Kettunen 2014, 111). Myös kunnissa tavoitteeksi on tullut hyödyn maksimointi ja palvelun tuottaminen mahdollisimman pienin resurssein (Julkunen 2006, 83). Palvelujen määrittely talouden käsittein on johtanut siihen, että ihmisistä on tullut kulueriä. Ei vain asiakkaat, vaan myös organisaation työntekijät ovat kulueriä ja esimerkiksi poissaolojen ajaksi ei taloudellisen hyödyn tavoittelemisen vuoksi palkata sijaisia. Työvoiman vähyys taas heijastuu asiakkaiden saaman palvelun laatuun. (Metteri 2012, 207.)

Taluspainotteinen ajattelu voi johtaa asiakkaiden inhimillisten ja sosiaalisten tarpeiden ohittamista päätöksenteossa ja toimintaa perustellaan ainoastaan taloudellisista lähtökohdista (Metteri & Hotari 2011, 85). Talouden ensiarvoisuus näkyy myös siinä, että kansalaisiin, jotka eivät ole kuntoutettavissa tuottavaan työhön, ei haluta investoida. Tuottavan työvoiman tukemisesta on tullut inhimillistä tarvetta arvokkaampi. (Metteri 2012, 198.) Talouden dominanssi voi muuttua organisaation toimintatavaksi, jota ei enää kyseenalaisteta silloinkaan, kun omaksuttu palvelumalli tuottaa taloudellisen tehokkuuden sijasta lisäkustannuksia. Vaikka taluspuhe on korostunut organisaatioiden toiminnassa, toiminta ei silti saata olla kokonaistaloudellisesti järkevää. (Metteri & Hotari 2011, 85.)

Uusi julkishallinto korostaa tulosityksiköitä, joita ohjataan tavoitteiden kautta ja joiden toiminta tulee olla tehokasta ja taloudellista. Tavoitteiden asettelu ohjautuu ylemmältä organisaatiotasolta alemmalle, mikä tarkoittaa sosiaalitoimen tavoitteiden asettamista kuntaorganisaation yleisten kehittämistavoitteiden mukaisesti, ei sosiaalitoimen tarpeiden mukaisesti. Kunnissa sektoroitunutta hallintoa on koottu suurempiin kokonaisuuksiin, palveluja on organisoitu ikäkausimallin mukaisesti ja tilaaja-tuottajamalli on otettu käyttöön toiminnan tehostamiseksi. (Möttönen & Kettunen 2014, 111-114.)

Valtion budjetissa sosiaalimenoja liikutellaan ja rahoitusvastuuta on siirretty yhä enemmän kunnille. Talousongelmissa olevat kunnat joutuvat sopeuttamaan hyvinvointipalvelunsa kunnan talousarvioraamiin. (Julkunen 2006, 69.) Julkunen (2006, 75) toteaa, että on selvää, ettei julkisia resursseja ole koskaan riittävästi, jonka vuoksi julkisen hyvinvointivastuun ja resurssien oikeudenmukaisen käytön tarkastelu on tärkeää.

Kuntien työolot ovat koventuneet laman jälkeisenä aikana, kuormittavuus ja kiire ovat läsnä hyvinvointityössä, josta seuraa eettisiä ristiriitoja, työtä ei pysty tekemään niin hyvin kuin haluaisi. Suoritteiden laskemisen myötä kustannusvastuu asettuu osaksi auttamistyötä. Vaikuttavuuden osoittamisen velvoite voi ohjata palvelujen priorisointia asiakasryhmille, joiden arvioidaan hyötyvän panoksesta eniten. Julkisojohtamisen ideologia on vahvassa ristiriidassa hyvinvoin-

tityölle ominaisen ammattiosaamisen kanssa, jossa korostuu eettinen vastuu ja harkinta ja joka tekee työstä mielekkään. (Julkunen 2006, 98,100, 103.)

Sosiaalityölle ei ole määritelty alueellisia strategioita, jotka toimisivat nimenomaan sosiaalityön tulevaisuuden visiona. Alueellisissa hyvinvointistrategioissa sosiaalityön rooli ei määrity selkeänä. (Sipilä 2008, 78.) Kuntien sosiaalijohdon näkemyksen mukaan kunnissa ei enää sosiaalijohdon tehtävissä korostu sosiaalipoliittisten kysymysten tarkastelu ja ratkaiseminen, vaan sosiaaliturvapolitiikka ja palvelujen järjestämispolitiikka. Terveystuottajien rooli hyvinvoinnin tuottajana korostuu, eikä sosiaalisten syiden yhteyttä ihmisten terveyteen huomioida. Sosiaalipoliittikka on muuttumassa marginaaliryhmiin kohdistuvaksi toiminnaksi. Sosiaalitoimen tehtävä on muuttunut sosiaalisen näkökulman edistäjästä kunnan yleisten kehittämistavoitteiden toteuttajaksi, sosiaalisten ongelmien käsittelijäksi ja palvelujen järjestäjäksi. Toimintaa arvioidaan kunnan yleisten tavoitteiden, säästämisen ja elinkeinoelämän rakentamisen kautta, ei sosiaalisten vaikutusten perusteella. (Möttönen & Kettunen 2014, 115-116.) Sosiaalityö on usein viimesijainen auttamisen instituutio ja sen asiakkaina on marginaaliryhmiä. Tämä selittää sosiaalityön paikkaa, asiakkaiden saama yhteiskunnallinen leima siirtyy työntekijöihin. (Metteri & Hotari 2011, 78.)

Uusliberalistinen suuntaus korostaa talouden ensisijaisuutta ja ihmisen omaa vastuuta. Kansalaisella on kaksi roolia, hän on tuottaja ja kuluttaja. Hyvinvointivaltion suuri vastuu kansalaisista nähdään uusliberalistisen ajattelun mukaan ongelmallisena. Julkiset palvelut ovat ristiriidassa ajatuksen kanssa, jossa hyvinvointi syntyy kuluttajien tarpeiden tyydyttämisellä markkinoilla tarjottavilla tuotteilla. Ihmisen pärjääminen ilman hyvinvointivaltion tukea nähdään normina ja ihmiset, jotka eivät onnistu riippumattomuuspyrkimyksissään määrittyvät häviäjiksi, hyvinvointivaltiosta riippuvaisiksi ongelmakansalaisiksi. Omalla työllä ansaittu sosiaaliturva on hyväksyttävää, mutta ei-ansaittu sosiaaliturva nähdään kielteisenä. (Juhila 2006, 69-70.)

Yhteiskunnallinen ideologia, joka korostaa taloudellista tehokkuutta ja yksilön omaa vastuuta, pyrkii korostamaan sosiaalityössä niitä työn muotoja, jotka tähtäävät asiakkaan aktivoimiseen tuottavaksi yhteiskunnan jäseneksi. Aikuissosiaalityössä tulee kuitenkin huomioida laajempi lähestymistapa. Useat aikuissosiaalityön asiakkaat tarvitsevat apua elämän perusedellytysten ylläpitämisessä ja tämä tehtävä keskeisenä huolenpitoon perustuvassa sosiaalityössä. (Kankainen 2012, 62.)

Hyvinvointipalveluihin liittyy ristiriitaisia odotuksia. Se, mihin kansalainen on hyvinvointivaltiossa oikeutettu, on kirjattu lakeihin, säädöksiin ja poliittisiin ohjelmiin. Niiden kautta hyvinvointivaltion asukkaalle syntyy mielikuva käytävissä olevista mahdollisuuksista tilanteissa, jossa kansalainen tarvitsee hyvinvointipalveluja. Myös tiedotusvälineet omalta osaltaan muovaavat tätä kuvaa,

samoin lähipiirin kokemukset. (Metteri 2012, 33.) Palvelun tulisi olla poliitikkojen ja kansalaisten mielestä universaaleja ja yhdenvertaisia, mutta samalla henkilökohtaisia ja joustavia. Asiakkaiden tarpeet tulisi kohdata yksilöllisesti, mutta samalla työntekijöiden tulee huomioida niukentuvat resurssit ja yhdenvertaisuuden vaatimukset. (Rajavaara 2014, 141.) Sosiaalityön asiakkaista löytyy useita sellaisia asiakasryhmiä, joilla ei ole kykyä rationaaliseen argumentointiin omien tilanteidensa esiintuomisessa ja avuntarpeen perustelemisessa. Nämä asiakasryhmät tarvitsevat heidän etujaan aidosti ajavan työntekijän tai edustajan tuomaan esiin asiakkaan näkökulmaa. (Niemi 2008, 124.)

Oikeudellistunut yhteiskunta tavoittelee tilivelvollisia, joiden vastuut on selkeästi osoitettavissa. Vastuullisia pyritään määrittämään entistä tarkemmin ja niitä haetaan myös oikeusteitse. Tällaisessa yhteiskunnassa julkinen vastuu on tiukemmin säädelty. Oikeudellisesti julkisella vastuulla tarkoitetaan lailla säädettyä velvollisuutta turvata kansalaisten sosiaalisia oikeuksia. Julkiset organisaatiot jakavat vastuuta eteenpäin korostamalla yksilöidympää tulosvastuuta, näyttöä vaikuttavuudesta. Tällaiset vastuuttamisen ja selonteon käytännöt on julkiin organisaatioihin omaksuttu liike-elämästä. Kansalaisille lisää vastuuta tulee omien sosiaalisten oikeuksien toteutumisesta ja niiden hakemisesta viime kädessä oikeusteitse. (Julkunen 2006, 10-11, 16, 21.)

Kuten edellä on todettu, yhteiskuntapolitiikassa viime vuosina tapahtunut muutos universaalista, kansalaisista huolta pitävästä hyvinvointivaltiosta uusliberalistiseen yksilön omaa vastuuta korostavaan ajatteluun tulee näkyväksi myös sosiaalityötä ohjaavista dokumenteista. Esimerkiksi yksilön aktiivinnassa työttömyys yksilöllistyy, työttömyyttä tulkitaan yksilöllisten tekijöiden varassa huomioimatta rakenteellisia tekijöitä (Välimaa 2008, 176). Kansalaisen asema hahmottuu suhteessa oikeuksiin ja velvollisuuksiin ja velvollisuudet korostuvat oikeuksien kustannuksella. Itsestään selvää oikeutta yhteiskunnan tarjoamaan tukeen ei tämän ajattelun mukaan ole, oikeus syntyy vastuuta ottamalla omasta ja lähiympäristön elämästä. (Juhila 2006, 68-69.) Individualismi, jota uusliberaalit korostavat, on omaksuttu hyvinvointipolitiikan käytäntöihin. Tämä on tapahtunut helposti, koska itsenäisen selviytymisen eetos on ollut vahva suomalaisessa kulttuurissa jo kauan. (Metteri 2012, 201.)

Pohjoismaisesta universaalista asiakasmallista poikkeaa nykyinen yhä enemmän vallalla oleva käsitys vastuullisesta asiakkaasta. Asiakkaat halutaan nähdä aktiivisina kansalaisina, joilla on kyky määritellä itse palveluntarpeensa ja tehdä sen mukaisia valintoja. Asiakkaat ovat myös palvelujen kehittäjiä ja pyrkivät vaikuttamaan palvelujärjestelmään asiakasryhmänsä intressiä ajaen. Passiivisten asiakkaiden katsotaan tarvitsevan oman toiminnan aktivoimiseksi velvoitteita, jotka asetetaan ulkoapäin. Asiakas voidaan aktiivinnin ja kuntoutuksen nimissä velvoittaa toimimaan yleisen edun nimissä etuuksia ja palveluja rajoittamalla. (Toikko 2014, 161-162 174-175.) Huolenpitoa ei ole enää 1990-luvun jälkeen esi-

tetty toimintaa ohjaavaksi periaatteeksi, vaan aktivointia, ihmisten itsensä vastuuttamista ja järjestelmän tehokkuuden korostamista. (Metteri 2012, 202.)

Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan tehokkuutta ja työltään vaikuttavuutta kuten muiltakin julkishallinnon toimijoilta. Ammatilliseettiset toimintaperiaatteet tulevat alisteisiksi talouden kielelle ja mittareille. (Juhila 2006, 74-75.) Talouden kieli on tullut osaksi myös sosiaalityöntekijöiden puhekieltä. Pahimmillaan asiakkaan tarvetta kuvataan määrärahojen kautta, yksilön tarpeet unohtuvat käytävissä oleviin määrärahoihin. Yksilön vastuuta, taloudellista voittoa ja tehokkuutta korostava ajattelu on ristiriidassa sosiaalityön eettisten periaatteiden kanssa, sosiaalityön tulisi asettua yksilön vastuun ja aktivoinnin korostamisen sijaan asiakkaan rinnalle tukea antavaksi kumppaniksi (Välimaa 2008, 176).

Ihmisiä luokitellaan palveluihin sopimattomiksi. Ihmisellä voi olla vääränlaiset tavoitteet, uskomukset tai itseilmaisu. (Immonen & Kiikkala, 2007, 56.) Esimerkiksi useita kertoja päihdekuntoutuksen aloittanut ja yhtä monta kertaa kesken jättänyt asiakas voidaan luokitella toivottomaksi, hoitoon sitoutumattomaksi ja hänen motivaatiotaan kyseenalaistetaan. Vaikka asiakkaista tehtäviä luokituksia käytettäisiin vain työntekijöiden kesken, niillä on vaikutusta siihen, miten asiakkaaseen asennoidutaan (Mönkkönen 2007, 56). Kyse voi kuitenkin olla siitä, ettei perimmäisiä syitä päihdeongelman taustalla tunnisteta, eikä niitä päästä työstämään, jolloin asiakas ei koe saavansa hoidosta vastaavaa hyötyä. Pitkään päihteitä käyttäneitä ja lyhyemmän päihdehistorian omaavia myös arvotetaan keskenään eritavalla. Pitkään päihteitä käyttäneille hoitoon pääseminen voi olla vaikeampaa, varsinkin, jos taustalla on useita epäonnistuneita yrityksiä. Myös hoitolaitokset valikoivat ja poiskäännyttävät asiakkaita, ns. haasteellisille asiakkaille voi olla vaikea löytää paikkaa, vaikka kunta olisikin suhtautunut asiaan myönteisesti ja tiedostaisi hoidon tarpeen.

Aikuissosiaalityöstä puuttuvat palvelut, joita asiakkaille voisi tarjota. Esimerkiksi lastensuojelussa ja vammaispalveluissa palveluvalikko on laaja, josta asiakkaan tarpeen mukaisesti valikoituvat tietyt palvelut. Myös palveluntarjoajat valikoivat asiakkaitaan ja haasteelliseen kohderyhmään kuuluvalla asiakkaalla, esimerkiksi työttömälle päihdeongelmalliselle yksinasuvalle miesasiakkaalle voi olla vaikea löytää hänen elämäntilannettaan tukevia toimintoja jo olemassa olevista palveluista. Palvelujen tuottamisesta ja ostamisesta ei saisi muodostua automaatio, vaan niiden myöntämisen tulisi perustua todelliseen tilannearvioon asiakkaan tilanteesta ja yksilöllisestä tarpeesta. (Kaija-Kortelainen 2008, 139-140.)

Vastuun rajoja määritellään tilaaja-tuottaja – mallissa niiden välisillä sopimuksilla, joita osaltaan säätelee poliittinen päätöksenteko ja valta katoaa asiakasta lähellä käytävistä keskusteluista organisaatioiden rakenteisiin. Tilanne voi aiheuttaa työntekijälle keinottomuuden tunteen, jos palvelujen rakenteet eivät pysty vastaamaan asiakkaan yksilölliseen tuen tarpeeseen. (Metteri & Hotari 2011, 77.)

Tai vastaavasti monissa kunnissa esimerkiksi päihdepalveluihin voi olla pitkät jonot, eivätkä pitkät hoitoajat ole mahdollisia, vaikka tehokas kuntoutumien sitä edellyttäisi. On aihetta epäillä sosiaali- ja terveyspalvelujen mahdollisuutta vastata mielenterveys- ja päihdehoidon haasteisiin. (Sosiaalialan osaajat 2015 2006, 25-26.)

Metteri (2012, 42) toteaa, että niin kauan kuin lait ja poliittisissa ohjelmissa ilmaistut tavoitteet ovat voimassa, työntekijöitä velvoittaa ammatillinen etiikka ja omatunto pitämään näistä tavoitteista kiinni. Sosiaalityöntekijä on työssään sitoutunut toimimaan hyvinvointivaltion periaatteiden mukaisesti. Ihmisiä ei saa jättää heitteille, vaan jokaisesta on pidettävä huolta. Vaikka universaali sosiaalipolitiikka on heikentynyt ja asiakkaita vastuutetaan ja asiointiosaamisen vaatimuksia nostetaan, sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus omalla toiminnallaan ja asiakkaan tarpeiden mukaisella arvioinnilla tulkita tilanteet asiakkaan kannalta myönteisesti. Apua tarvitsevaa asiakasta voi auttaa jo pelkästään se, että hän kohtaa järjestelmässä jonkun, joka haluaa kuulla hänen tarinansa ja kulkea rinnalla. (Metteri 2012, 42, 214, 233.)

Hyvinvointivaltio rakentuu kansalaisten vahvoille oikeuksille. Nämä oikeudet eivät kuitenkaan toteudu yhdenvertaisesti, eikä täysimääräisesti. Sosiaalityöllä on hyvinvointityönä eettinen velvollisuus tunnistaa ja julkituoda yhteiskunnallisia prosesseja, jotka heikentävät yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointia. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7.) Jos julkinen valta ei rahoita ja valvo riittävästi lakien toteutumista, kansalaisten luottamus hyvinvointivaltiota kohtaan heikkenee, kun hyvinvointipolitiikan julkilausutut periaatteet ja teot eivät kohtaa. Hyvinvointivaltio on laeilla luvannut turvata ihmisarvoisen elämän jokaiselle ja sen varmistamisessa sosiaalityöllä on tärkeä paikkansa. (Metteri 2012, 199, 202.) Yhteiskunnan muutoksen myötä sosiaalityön periaatteet kansalaisten ihmisarvoisen elämän turvaajina ovat yhä tärkeämmässä roolissa ohjaamaan työskentelyä.

2.2 AIKUISVÄESTÖN ONGELMIA HYVINVOINTIVALTIOSA

Sosiaaliset ongelmat Suomessa ovat säilyneet hyvin samanlaisina viimeisten vuosikymmenien ajan. Laman aiheuttama pysyvä ja suuri työttömyysaste on johtanut siihen, että ongelmat kasaantuvat samoille ihmisille. Työttömyys on kasvanut edelleen, köyhyys, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä lasten- ja nuorten pahoinvointi on lisääntynyt. Yhteisöllisyys on vähentynyt, perheet eivät huolehdi enää vanhuksistaan, perheet hajoavat entistä useammin, pienet kylät palveluineen tyhjenevät ja työsuhteet ovat määräraikaistuneet. Yhteiskunnan rakennemuutos muotoilee myös ihmisten arjessa olevat sosiaaliset rakenteet

uudelleen. Tulevaisuudenkuvat sirpaloituvat ja aikuistuminen ja aikuisuus on haasteellisempaa yhteiskunnassa, jossa tulevaisuus on vaikeammin ennakoitavissa. (Sosiaalialan osaajat 2015 2006, 24.)

Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsaus heinäkuulta 2015 kertoo työttömyyden kasvaneen. Työnhakijoiden kokonaismäärä on lisääntynyt ja työttömyys on kasvanut kaikkialla Suomessa ja kaikissa ammattiryhmissä. Eniten työttömiä oli Pohjois-Karjalassa ja Keski-Suomessa. Miehiä on työttömänä hie-man naisia enemmän ja eniten työttömyys on lisääntynyt alle 25v-vuotiailla ja yli 50-vuotiailla ihmisillä. Pitkäaikaistyöttömyys on jatkanut kasvuaan edelleen. (Työllisyyskatsaus heinäkuu 2015.)

Suurtyöttömyydestä on tullut pysyvä ilmiö suomalaiseen yhteiskuntaan 1990-luvun laman jälkeen. Työmarkkinoiden muutos on synnyttänyt rakenteellista työttömyyttä. Rakenteellisella työttömyydellä tarkoitetaan sitä, että työmarkkinoiden vaatimukset ja työttömien ammattitaito eivät kohtaa. Myös alueellinen eriarvoisuus kasvaa, syrjäseuduilla työllistyminen on kasvukeskuksia epävarmempaa. (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2001, 83.) Täystyöllisyystavoitteesta on luovuttu jo 1990-luvulla ja työttömyys on hyväksytty yhteiskunnassa pysyväksi ilmiöksi. (Metteri 2012, 201).

Työ on merkittävässä roolissa koko ihmisen elämänkaaressa. Lapsuus ja nuoruus ovat työelämään valmistautumista, aikuisuus aktiivista työnteen aikaa ja vanhuus työelämästä luopumista. On kuitenkin ihmisiä, jotka eivät työllisty tai jäävät työttömiksi. Työttömyys voi olla pitkäaikaista, kestää jopa eliniän. Tällainen aikuinen ei täytä vastuullisen kansalaisen kriteeriä, vaan ajautuu riippuvaiseksi hyvinvointivaltion viimesijaisista etuuksista. (Juhila 2008b, 94.)

Nuorten työttömyys on niin ikään kasvanut lamavuosia edeltäneestä ajasta (Nuorten yhteiskuntatakuu 2012, 15). Joulukuussa 2015 nuorten työttömyysaste oli 19,2 prosenttia (Työvoimatutkimus 2016, 2). Lukua vääristävät päätoimiset opiskelijat, jotka hakevat työtä esimerkiksi kesäisin. Tosiasiallisesti joka kymmenes nuori on työtön. Nuorista työnhakijoista kolmasosa on pelkän perusopetuksen saaneita vailla ammatillista koulutusta. Työelämän osaamisvaatimukset ovat muuttuneet ja sellaiset työpaikat, joissa pärjäisi ilman ammatillista koulutusta, ovat vähentyneet. Ammatillinen osaaminen on työelämässä yhä tärkeämpää. (Nuorten yhteiskuntatakuu 2012, 15.)

Työttömyydellä on merkittäviä vaikutuksia ihmisen kokemaan hyvinvointiin. Ilmeisin vaikutus työttömyydellä on henkilön toimeentuloon, varsinkin pitkitynyt työttömyys lisää köyhyyden riskiä, mutta sillä on vaikutusta myös terveyteen ja koko ihmisen hyvinvointiin. Toisaalta huono terveydentila voi olla työttömyyden syy, etenkin mielenterveysongelmat, mutta myös työttömyys johtaa huonoon terveyteen. Toistuvat työttömyysjaksot, taloudelliset vaikeudet, alko-

holin käyttö ja mielenterveysongelmat pahentavat työttömyyden terveysvaikutuksia. Mikäli työttömyys pitkittyy, työkyky alenee ja kuolleisuus lisääntyy. Työttömien ja työllisten välillä on suuri kuolleisuusero. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2015a.)

Hyvinvointivaltioissa köyhyyden katsotaan olevan niin sanottua suhteellista köyhyyttä, taloudellisten resurssien puutetta, joka johtaa vaikeuksiin osallistua yhteiskunnan toimintaan. Syy suhteellisen köyhyyden kasvulle on keskimääräisen ansiotason ja vähimmäisturvan etuuskien tason välisen eron syveneminen. Vaikka useat mittarit näyttävätkin, että köyhyys olisi vähentynyt, samalla on nähtävissä, että köyhyys on syventynyt niiden keskuudessa, joilla ei ole keinoja päästä köyhyydestä ulos. (Moisio 2008, 256, 269, 271.)

Köyhyydellä on vaikutusta niin yksilöön kuin hänen yhteiskunnalliseen asemaan. Köyhyyteen liittyy taloudellinen, inhimillinen, poliittinen, sosiaalinen ja sosiokulttuurinen ulottuvuus. Köyhyys ei näin ollen ole vain materiaalista, vaan siihen liittyy sosiaalista nöyryytystä, osattomuutta ja sosiaalisen aseman menetystä. Köyhyys sulkee yksilön yhteisön ulkopuolelle. Se on muuttunut tilapäisestä pysyväksi olotilaksi, johon liittyy rakenteellinen heikkous: toimeentulotuen taso on mitoitettu tilapäiseksi, ei pysyväksi tulonlähteeksi. (Järveläinen & Mäkinen 2007, 81, 83, 86.)

Keskeisin työkyvyttömyyttä tuottava tekijä on mielenterveysongelmat (Sosiaalialan osaajat 2015 2006, 25). Mielenterveyteen vaikuttavat erilaiset psyykkiset sairaudet ja häiriöt. Vakavimmillaan mielenterveydenhäiriöt voivat vammauttaa ihmisen ja sulkea hänet sosiaalisten suhteiden ja koko yhteiskunnan ulkopuolelle. Mielenterveydenhäiriöt ovat merkittävä nuorella iällä työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymisen syy. (Karinen 2010, 71-72.)

Alkoholin säännöllinen käyttö lisää elin- ja kudosvaurioiden riskiä ja voi johtaa riippuvuuteen. Alkoholilla on myös merkittävä osuus tapaturmiin, väkivaltaan ja ennen aikaisiin kuolemiin. (Alkoholi Suomessa, Kulutus, haitat ja politiikkatoimet 2013, 26,31.) Suomalaisista yli 29-vuotiaista neljä prosenttia sairastaa alkoholiriippuvuutta. Lääke- ja huumeriippuvuuksien esiintyvyys on pienempi, mutta tarkkoja lukuja esiintyvyydestä ei ole saatavilla. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2015b.) Päihdehuollossa vuonna 2013 olevat huumeita käyttävät asiakkaat olivat pääosin nuoria aikuisia, enemmistö oli miehiä ja sosiaalisten ongelmien kasaantumisesta kertoo se, että asunnottomuus oli muuta väestöä yleisempää ja työssäkäyviä oli vain yhdeksän prosenttia (Päihdetilastollinen vuosikirja 2014, alkoholi ja huumeet 2014, 39). Päihdehuollon huumeasiakkaiden koulutustaso on matala, suurin osa on suorittanut vain peruskoulun. Sosiaalisen huono-osaisuuden ja huumeiden käyttöön liittyvien mielenterveysongelmien lisäksi heillä on myös monia somaattisia ongelmia, kuten veriteitse leviäviä virusinfektioita. Suurimman ryhmän päihderiippuvaisista ihmisistä muo-

dostaa kuitenkin alkoholia käyttävät keski-ikäiset huono-osaiset miehet. (Päihdehuollon laatusuositukset 2002, 35-36, 38.)

Koska mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat luonteeltaan kokonaisvaltaisia, ne koskettavat ihmisen fyysistä, psyykkistä, henkistä ja sosiaalista ulottuvuutta. Ongelmat ovat sidoksissa ympäristöön ja koko yhteiskuntaan. Syrjäytyminen ja taloudellinen ja sosiaalinen huono-osaisuus ovat osana vaikeuttamaan mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivien ihmisten elämää. (Vuori-Kemilä 2007, 66.) Kansalaiset, joilla on monitasoista huono-osaisuutta, eivät itse omaa riittäviä voimavaroja vaatia ja valvoa omien perusoikeuksien toteutumista. Perusoikeudet ovat kuitenkin samat kaikille huolimatta yhteiskuntaluokasta tai toimintakyvystä. Sosiaalityöntekijät ovat yksi näistä ammattiryhmistä, jotka kohtaavat huono-osaisuutta ja joilla on mahdollisuus vaikuttaa perusoikeuksien toteutumisen esteisiin.

3 Sosiaalityön ammatilliset kehykset

3.1 PERUSOIKEUDET JA LAINSÄÄDÄNTÖ TAUSTALLA

Aikuissosiaalityön kenttä on hajanainen ja taustalla on useita toimintaa sääteleviä lakeja. Sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki toimeentulotuesta, päihdehuoltolaki ja laki kuntouttavasta työtoiminnasta ovat vain muutamia lakeja, joihin aikuissosiaalityö pohjautuu. Perustuslaki tulisi kuitenkin olla kaiken toiminnan taustalla. Julkiselle vallalle on perustuslain nojalla säädetty velvollisuus turvata perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Julkiselle vallalle on asetettu vastuu riittävien sosiaali- ja terveyspalvelujen ja toimeentulon turvaamisesta. (Lähteinen 2010, 42., Kananoja, Niirinen & Jokiranta, 2008, 26-27.)

Sosiaaliset perusoikeudet tarkoittavat niin kutsuttuihin TSS-oikeuksiin (taloudelliset, sivistykselliset ja sosiaaliset oikeudet) liittyvää oikeutta sosiaaliturvaan. Jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslailla on turvattu oikeus perustoimeentuloon ja julkiselle vallalle on säädetty velvollisuus turvata jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Julkisen vallan tulee myös edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä. (Kananoja, ym. 2008, 26-27, myös Julkunen 2006, 192-193.) Normien sisäinen hierarkia noudattaa kaavaa, jonka mukaan perustuslaki on laeista vahvin. Sitä seuraa tavallinen laki, asetus, viranomaisen määräys tai ohje. Asetuksella tai määräyksellä ei voi kaventaa lailla säädettyjä oikeuksia etuuden tai palvelun saamisesta. Mikäli asetus ja laki ovat keskenään ristiriidassa, ylemmän asteinen normi menee alempitasoisen normin edelle. (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 14.)

Ihmisarvoisen elämän kokonaiskuva muodostuu ajan, paikan, kulttuurin ja yhteiskunnan käytettävissä olevien voimavarojen kokonaisuudesta, jota tulisi arvioida eettisesti korkealla tasolla. Kehittyneessä ja vauraassa yhteiskunnassa ihmisarvoisen elämän edellytykset nousevat korkealle. Yksiselitteistä oikeudellista rajaa ihmisarvoiselle elämälle ei ole määritelty, mutta inhimillisyyteen, kohtuullisuuteen ja ymmärrykseen perustuva raja on. Huolenpidossa on olennaista jako välttämättömän huolenpidon ja muun huolenpidon välillä. Ensin mainitussa henkilö ei itse kykene huolehtimaan itsestään tai toimeentulostaan siten, että se

täyttäisi ihmisarvoisen elämän edellytykset. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 12, 50, Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 22)

Sosiaalipalvelut ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden saamisen edellytys on jollakin tavoin ilmenevä toimintakyvyn vaje. Vaje voi olla fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen. Lainsäädäntö ei kuitenkaan huomioi tätä niissä prosesseissa, jonka palvelun saaminen edellyttää. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 44.) Haavoittuvien ryhmien voi olla vaikea käyttää heille lailla säädettyä oikeutta palvelua hakiessa ja erimielisyystilanteissa muutoksenhakuprosessissa. Tällaisia ryhmiä ovat muun muassa kehitysvammahuollon, päihdehuollon ja mielenterveyshuollon asiakkaat, mutta myös vanhukset ja lapset. (Räty 2010, 67.)

Perusoikeuksilla on erityinen merkitys huono-osaisille kansalaisille. Mikäli sosiaalityö pyrkii edistämään asiakkaidensa sosiaalisia oikeuksia, ovat perusoikeudet sosiaalityötä tukevia. Mikäli sosiaalityön tosiasialliset käytännöt ovat ristiriidassa perusoikeuksien ilmaisemien periaatteiden kanssa, perusoikeuksien tarkastelu aiheuttaa tällöin kritiikkiä sosiaalityötä kohtaan. (Lähteinen 2010, 41-42.) Perustuslailla taattu oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon on subjektiivinen oikeus, joka ei ole riippuvainen alemman tason säännöksistä. Asiakas, joka on välttämättömän toimeentulon tai huolenpidon tarpeessa, voi perustaa vaatimuksensa suoraan tähän perustuslain säännökseen. (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 21.)

Hyvään hallintoon kuuluu päätöksiä koskevien asianosaisten kuuleminen, viranomaisen päätösten selkeys ja niiden perusteluvelvollisuus. Siihen kuuluu myös tehokkaat oikeussuojakeinot, hakemuksesta tehdään ilman aiheetonta viivytystä perusteltu päätös ja siihen liitetään muutoksenhakuohje. Sosiaalihuollossa palvelujen hakijan oikeusturvasta on siis huolehdittu lainsäädännöllä, toisin kuin esimerkiksi terveydenhuollossa. Viranomaisella on velvollisuus neuvoa ja palvella siellä asioivia asiakkaita ja asioiden käsittely tulisi järjestää niin, että viranomainen pystyy suorittamaan lakisääteiset tehtävänsä tuloksellisesti. (Räty 2010, 64-65.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty itsemääräämisoikeudesta, johon liittyvät koskemattomuus, asiakkaan omatoinisuus ja osallisuus. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Palvelujen yhteydessä itsemääräämisoikeus tarkoittaa siis asiakkaan toiveiden ja mielipiteen kuulemista ja niiden kunnioittamista. Palvelujen järjestämistavasta päättää kunta. Vaikka palvelut asiakkaalle pitäisi järjestää asiakaslain mukaisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa, määräävä tekijä on kuitenkin loppujen lopuksi kunnan palvelurakenne. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 32, 64.)

Yhdenvertaisuus on yleinen perusoikeus, joka koskee kaikkia perusoikeuksia. Tämän mukaisesti yksilöitä on samanlaisissa tapauksissa kohdeltava samalla tavalla. Se ei kuitenkaan estä niin sanottua positiivista erikoiskohtelua, heikossa asemassa olevien suosimista. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 128.) Yhdenvertaisuusperiaate ei edellytä kaikkien ihmisten kaikissa suhteissa samanlaista kohtelua, elleivät asian ratkaisemiseen vaikuttavat olosuhteet ole täsmälleen samat. Kun tarkoituksena on parantaa heikompiensa asemaa, muodollisesta yhdenvertaisuudesta on mahdollista tinkiä tosiasialliseen yhdenvertaisuuteen pääsemiseksi. Palvelu tai tuki tulee olla yksilöllisesti mitoitettu, joka tarkoittaa sitä, että etuuden tarkoituksena on vastata vain siihen oikeutetun henkilön tarpeet. (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 26, 48.)

Nykyisessä järjestelmässä toimeentuloturvan hoitaa valtio tai jonkin välillinen julkishallinnon toimija ja palvelujärjestelmä hoidetaan kuntien toimintana. Rahaalliset etuudet ovat usein subjektiivisia oikeuksia, kun taas palveluista vain pieni osa on määritelty subjektiivisiksi oikeuksiksi. Kun kyse on subjektiivisesta oikeudesta, viranomaisella ei ole harkintavaltaa oikeuden toteuttamisesta. Subjektiivista oikeutta ei voi rajoittaa, poistaa tai evätä lakia alemman tasoisella määräyksellä. Suurin osa palveluista on kuitenkin määrärahasidonnaisia palveluja, jotka kunnan tulee järjestää kunnassa esiintyvän tarpeen mukaisesti. (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 14, 49-50.) Julkisia palveluja järjestettäessä huomio tulisi kiinnittää palvelujen riittävyyteen ja niiden saatavuuteen (Räty 2010, 64).

Sosiaalihuollossa on paljon väljiä oikeusnormeja, joiden soveltaminen riippuu aina asiakkaan yksilöllisestä tarpeesta ja olosuhteista. Viranhaltijan yksilöllisellä arvioinnilla on päätöksenteossa keskeinen merkitys ja tällöin hyvin samankaltaisissa tilanteissa voidaan päätyä harkintavallan puitteissa hyvin erilaisiin lopputuloksiin. (Räty 2010, 70.) Vaikka asiakkaan tarpeen arviointi onkin lakiperusteista, palvelun saaminen ja se, kuinka työntekijä tilanteen ratkaisee, riippuu paljon kuntien ja organisaatioiden omista ohjeistuksista (Metteri 2012, 215). Sosiaalihuollon toimielimen on mahdollista antaa soveltamisohjeita tiettyjen palvelujen suhteen viranhaltijoille, mutta kunnalliset ohjeet voivat kuitenkin olla vain lainsäädäntöä täydentäviä. Kunnallisella ohjeella ei voi rajoittaa asiakkaan lakisääteistä oikeutta johonkin palveluun, eivätkä ne saa estää viranhaltijaa käyttämästä yksilöllistä harkintaa tilanteen niin vaatiessa. Ohjeista tulisi ilmoittaa asiakkaalle päätöksessä, mutta asiakkaan hakemusta ei voi hylätä yksinomaan kunnan omaan ohjeistukseen vedoten. (Räty 2010, 66.) Joskus organisaation asettaman normin noudattaminen johtaa siihen, että lain tarkoitus ei toteudu (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 75).

Julkisen vallan on turvattava palvelujen saatavuus, mutta säännökset eivät vaa di, että julkisen sektorin on tuotettava palvelut itse. Palvelujen ulkoistaminen yksityisille palveluntuottajille ei saa kuitenkaan johtaa tilanteeseen, jossa palveluja tarvitsevat jäävät niitä ilman. Palvelun riittävyyden lähtökohdaksi on asetet-

tu taso, joka mahdollistaa jokaiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Palvelun saatavuuteen liittyen myöskään palvelusta perittävät asiakasmaksut eivät saa johtaa siihen, että palvelu on tosi asiassa asiakkaan saavuttamattomissa. (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 23.)

Konkreettisesti palvelun toteutuessa asiakas on riippuvainen palvelun tuottajan ammatillisesta osaamisesta, toimintakulttuureista ja yksittäisten työntekijöiden eettisistä arvoista. Mikäli asiakkaan kyky puolustaa oikeuksiaan on heikentynyt, on tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus saada tukea oman asemansa varmistamiseksi. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 34.)

Siihen, kuinka asiointi onnistuu, vaikuttaa myös asiakkaan käytös. Esimerkiksi asiakkailla, joilla on mielenterveysongelmia ero häiriökäyttäytymisen ja sairau-den aiheuttamien oireiden välillä voi olla häilyvä. Julkisen vallan vastuu kuitenkin edellyttää, että menettelytavat tunnistavat tällaiset tilanteet, eikä asiakasta rajata palvelujen ulkopuolelle. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 14.)

Sosiaaliturva parhaimmillaan tarjoaa resursseja ja muuntaa niitä elämän mahdollisuuksiksi. Näitä voivat olla raha, ruoka, vaatteet, asunto, elämänuran rakentaminen, sosiaaliset suhteet, paikka yhteisössä ja yhteiskunnassa. Sosiaaliturva ei ole lainsäädäntöä ja sen normien logiikkaa, vaan se syntyy vasta normien soveltamisesta. Tulkinnanvaraisten normien suhteen soveltajilla on enemmän sananvaltaa. (Kempainen 2007, 238.) Ongelmanjäsenystävät ovat sidoksissa kulttuuriin ja toimintayhteyksiin. Auttamisessa on aina kysymys valikoinnista ja tulkinnasta, mikä tarkoittaa, että erilaiset viitekehykset ohjaavat työntekijöitä näkemään tiettyjä asioita. (Mönkkönen 1996, 62.) Sosiaalityössä päätöksenteossa taustavaikuttajana ovat poliittiset ja taloudelliset suuntauksat. Niiden rinnalla on sosiaalityön ammatilliset päämäärät ja sosiaalityöntekijä joutuu pohtimaan, miten on mahdollista pyrkiä ammatillisuuteen ja tulkita lakeja asiakkaan kannalta myönteisesti ja turvata hänelle lain mukainen sosiaaliturva. (Metteri 2012, 218.)

3.2 ARVOT JA ETIIKKA TYÖN MÄÄRITTÄJINÄ

Etiikka on keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista. Arvot ovat päämääriä ja periaatteita ja ne kuuluvat eri maailmaan kuin normit, jotka ovat menettelytapoja, toiminnan sääntöjä ja velvollisuuksia. (Niemelä 2011, 15, 21.) Arvot ovat osa ihmisen käsitystä itsestään ja ne kietoutuvat identiteettiin. Arvot omaksutaan lapsuudessa, mutta ne muuttuvat koko ihmisen eliniän. (Juujärvi ym. 2007, 35-36.) Sosiaalityö perustuu normien toteuttamiseen, jota arvot ohjaavat. Ammatillinen toiminta on tiedon, taidon ja etiikan yhteensovittamista. (Niemelä 2011, 15, 21.) Etiikka ei varsinaisesti ota kantaa siihen, mihin käytäntö

tosiasiallisesti perustuu, vaan kertoo arvoperusteisesti miten tulee toimia. Tieto ottaa taas kantaa tosiasiallisiin seikkoihin. (Raunio 2011, 117.)

Moraali on ihmisen käsitys oikeasta ja väärästä. Etiikka on systemaattinen yritys ymmärtää oikeaa ja väärää, se on oma tieteenala. Etiikka voi myös tarkoittaa sellaisia ihmisen moraalikäsitteitä, joista hän on tietoinen ja joihin hän sitoutuu. Ammattietiikka taas tarkoittaa jonkun ammattialan yhteistä näkemystä oikeasta ja väärästä ammatillisesta toiminnasta. Ammattialalla on sovitut eettiset periaatteet, jotka on johdettu pohtimalla työhön liittyviä moraalisia ongelmia. (Juujärvi ym. 2007, 13.)

Eettisen ongelman tunnistaminen vaatii eettistä herkkyyttä. Siihen liittyy ihmisten erityispiirteiden, tarpeiden, oikeuksien ja velvollisuuksien tunnistamisen taito ja kyky asettua toisen asemaan, empatia. Oman toiminnan vaikutuksien pohtiminen suhteessa toisten ihmisten hyvinvointiin, eri toimintalinjojen valinta ja niiden seurauksien ennakointi sisältyy eettiseen herkkyyteen. Eettinen herkkyys vaihtelee yksilöittäin, toiset ovat hyvin herkkiä huomaamaan moraalisia vihjeitä, toiset keskittyvät enemmän työn tekniseen puoleen. Eettinen herkkyys ei ole pelkästään persoonallinen piirre, se on myös tilannesidonnaista, esimerkiksi kiire vaikuttaa yksilön kykyyn tunnistaa eettisiä ongelmia. (Juujärvi ym. 2007, 21-24.)

Eettinen ajattelu ei ole yhtenäistä kaikilla sosiaalityöntekijöillä ja eettisen työn toteuttamisen ehdot eroavat työntekijäkohtaisesti (Metteri & Hotari 2011, 69). Arvoristiriidat ovatkin hyvin yleisiä ammatillisessa toiminnassa. Työntekijän arvot voivat olla ristiriidassa työyhteisön arvojen ja normien kanssa tai arvoristiriita voi syntyä työntekijän ja asiakkaan tai kahden työntekijän välille. (Juujärvi ym. 2007, 57.) Sosiaalityöllä on eettiset ohjeet, joita opetetaan alan opiskelijoille ja joita ammattijärjestöt esiin nostavat. Eettiset ohjeet ovat kuitenkin kirjattu hyvin yleisellä tasolla, ja niiden soveltaminen on haasteellista tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijät joutuvat eettistä harkintaa käyttämään. Suurin osa sosiaalityön etiikasta onkin epävirallisina moraalikoodeina organisaatioissa. (Eräsaari 2014, 136.)

Eettinen herkkyys ei yksin riitä, motivaatio toimia ja toimeenpanotaito on olennainen osa eettistä toimintaa. Epäeettisessä toiminnassa ei välttämättä ole kyse siitä, ettei ihminen tietäisi, mikä on oikein ja väärin, vaan jokin muu tavoite saa hänet toimimaan vastoin eettisiä toimintatapoja. (Juujärvi ym. 2007, 33.) Mikäli työntekijällä on kyky havainnoida eettisiä kysymyksiä, mutta rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa, tilanne voi johtaa turhautumiseen. Jos työntekijä jää organisaatiossaan yksin ratkaisemaan asiakkaiden vaikeisiin tilanteisiin liittyviä eettisiä ja moraalisia ristiriitoja, työntekijä voi kokea eettistä stressiä. Organisaation eettinen ilmapiiri ja sen tarjoama tuki työntekijälle on keskeisessä roolissa eettisten ristiriitojen prosessoinnissa. (Metteri & Hotari 2011, 72.)

Sosiaalityö vaatii teoreettista tietoa erilaisista sosiaalityön asiakkuuksista ja kohdeongelmista, jotta eettisen ymmärryksen syntyminen olisi mahdollista. Sosiaalityöntekijällä tulee olla kykyä soveltaa teoreettista tietoa asiakkuuksista, kohdeongelmista, sosiaalityön konteksteista ja prosesseista. Etiikka tulee havaittavaksi sosiaalityöntekijän olemisen ja toimimisen tavassa, jossa ihmisyyteen ja inhimillisyyteen liittyy koulutuksellinen osaaminen. (Laitinen & Väyrynen 2011, 181-183.)

3.3 SOSIAALITYÖN TIETO JA AMMATTITAITO MAHDOLLISTAJANA

Sosiaalityössä tiedolla on kahtalainen rooli. Sosiaalityön teoreettisen tiedonmuodostuksen tavoitteena on sen ymmärtäminen, mistä sosiaalityössä ilmiönä on kysymys. Käytännöllinen toiminnanmuodostus taas pyrkii kuvaamaan sitä, miten sosiaalityön tekeminen onnistuu. (Niemelä 2009, 210.) Sosiaalityö on moniulotteista, yhteiskunnallisessa marginaalissa on niin ilmiöitä kuin ihmisiä elämäntilanteissaan. Marginaaliin määrittyvien ilmiöiden kautta havaitaan yhteisötasoiset ilmiöt, selitykset ja lainalaisuudet, jotka näyttäytyvät yksilötasolla hyvinvoinnin vajeena. (Hokkanen 2009, 316.) Sosiaalityö on yksi niistä ammateista, joiden pyrkimyksenä on tukea ja auttaa ihmistä hänen ongelmiaan. Lääketieteessä auttaminen tapahtuu operoimalla tai lääkitsemällä, psykoterapiassa käsittelemällä tajunnallisia asioita elämyksiä ja muistoja analysoimalla. Sosiaalityössä ihmisiä autetaan edistämällä ihmisen selviytymistä elämän toiminnoissa. Sosiaalityö on hyvinvointityötä, jonka tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen. (Niemelä 2009, 209-210.)

Alansa asiantuntijalla on ammattiinsa liittyvää tietoa ja taitoa ja hän tuntee alaansa liittyvät työprosessit ja työympäristön. Toisilta saatu ohjeistus tai tieto ei riitä asiantuntijan toiminnan perustaksi. Asiantuntija pystyy hahmottamaan alaansa liittyviä ongelmia, määrittelemään ne ja etsimään niihin ratkaisuja tutkittuun tietoon perustuen. Asiantuntijuus ei ole saavutettu ominaisuus, vaan vaatii jatkuvaa kasvua ja kehittymistä tiedonhankinnan ja kokemuksellisen oppimisen kautta. (Kohti asiantuntijuutta 2005, 15-17.) Asiantuntijaksi kehitytään vähitellen, vastavalmistunut ammattilainen ei ole vielä asiantuntija, koska häneltä puuttuu kokemuksellinen osaaminen (Juujärvi ym. 2007, 11). Perinteisesti asiantuntijuus on tietyn ammatin osaamista, mutta se voidaan määrittää myös sosiaalisena asemana tai yhteisön ominaisuutena. Asiantuntijuus on muuttuvaa, prosessina kehittyvää, joka on sidoksissa aikaan ja paikkaan. Jokaisella ammatikunnalla on oma ydinosamisen ja tietämisen alue. Käsitteenä se on abstrakti, mutta se konkretisoituu ammattikäytännöissä kumppanuutta arvostavassa asiakastyössä. (Karvinen-Niinikoski 2007, 77-78, 82, 87.)

Sosiaalityön tiedossa yhdistyy tieteellinen, tutkimuksellinen tieto ja kokemustieto, joka tulee asiakkailta ja alan ammattilaisilta. Ammattitaidon hallinta tarkoittaa sellaista osaamista, joka luo sosiaalityön asiantuntijuuden, jolla sosiaalityöntekijät oikeuttavat asemansa yhteiskunnassa. Sosiaalityö on vuorovaikutustyötä. Sosiaalityöntekijä tarvitsee tietoa ihmisestä yhteisön jäsenenä ja psykososiaalisena olentona. Tärkeää on myös ihmisen olemiseen ja elämiseen liittyvä tieto. Tällaista tietoa on muun muassa tieto sosiaalisista ja psyykkisistä ongelmista, vuorovaikutuksesta ja sen ongelmista, kasvun ja kehityksen riskeistä ja niitä tukevista tekijöistä. Ihminen elää osana yhteiskuntaa ja tämän vuoksi tarvitaan tietoa mekanismeista, jotka syrjäyttävät tai liittävät ihmisen yhteiskuntaan. Sosiaalityöntekijä tarvitsee myös tietoa asiakkaan kohtaamisesta, vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta. (Sipilä 2008, 48-49, 54, 57.) Ammattitaito rakentuu yleisen tiedon, sosiaalityön tietoperustan ja ammattieettisen tietoisuuden kautta (ks. Väisänen & Hämäläinen 2008b, 108).

Niin sanottu hiljainen tieto syntyy ei-tietoisesti työtä tekemällä, kokemalla ja muiden työskentelyä seuraamalla. Myös tietoinen opiskelu synnyttää hiljaista tietoa. Oppiminen on sosiaalinen prosessi, jossa pyritään löytämään yhteisiä merkityksiä. Ammatillinen oppiminen on myös osaksi asiantuntijayhteisöä kasvamista. Yhteistoiminnalla ryhmä voi saada aikaiseksi jotain sellaista, mihin yksilöt eivät erikseen kykene. Kysymysten esittäminen ja kyky kuunnella muita on tärkeää yhdessä työskenneltäessä. (Sipilä 2008, 52.) Kollegiaalinen keskustelu työyhteisöissä ja laajemmalti alan ammattilaisten kesken kehittää ammattitaitoa (Väisänen & Hämäläinen 2008b, 111).

Sosiaalityöllä on erityinen paikka olla järjestämässä turvaa asiakkailleen muiden järjestelmien ollessa voimattomia. Sillä on lain määrittämä asema ja sosiaalityöntekijöillä velvoite tehdä päätöksiä ihmisten elämää koskevissa asioissa. Sosiaalityö on ennen kaikkea avoimeen ja luottamukselliseen dialogiin perustuvaa vuorovaikutustyötä, joka verkottuu ja rakentaa kumppanuutta muiden toimijoiden kanssa. Työhön liittyy tietointensiivisyys, joka näkyy päätöksenteossa ja myös tiedontuotannossa. Sosiaalityöntekijän työ tuntuu vaikeutuvan yhteiskunnan muuttuessa ja alan erityiskysymyksiin liittyvä tiedontarve on suuri. (Karvinen-Niinikoski 2007, 77-79.)

Ammatti-identiteetti on ihmisen sosiaalinen identiteetti, jolla hän liittyy itsensä siihen ammattiryhmään, johon hän kuuluu. Ammattilaisilla on usein ammatinharjoittamiseen liittyviä oikeuksia, joita muilla ihmisillä ei ole ja sen vuoksi on tärkeää, että toiminnan taustalla olevat arvot ovat oikeudenmukaiset. Eettinen toiminta on ammatillisen toiminnan kulmakivi, se ylläpitää luottamusta asiakkaan ja asiantuntijan välillä. (Juujärvi ym. 2007, 44-45.)

Yhteiskunnan muuttuessa muuttuvat myös ihmisen elämisen ehdot ja selviytymismahdollisuudet. Sosiaalityön ytimenä on säilynyt ihmisten arjen sujuvuuden

ja elämisen vaatimuksista selviytymisen analysointi ja ratkaisujen hahmottaminen, mutta sosiaalityössä tarvitaan myös uudenlaista osaamista. Uudenlainen hallinto- ja johtamiskulttuuri muuttaa työn tekemisen ehtoja. Tilaa- ja tuottajamallit pilkkovat sosiaalityön työprosessin erillisiin tehtäviin, mikä edellyttää kokonaisuuden uudelleen hahmottamista ja tilivelvollisuuskulttuuri tilastoinnin ja raportoinnin osaamista. Samalla, kun selvärajainen asiantuntijuus näyttää monitoimijaverkostoissa hämärtyvän, sosiaalityöntekijän on yhä varmemmin pystyttävä osoittamaan toimintansa perusteet. (Karvinen-Niinikoski 2007, 79, 81.)

Sosiaalityössä ratkaisut tehdään usein monimutkaisissa ja epävarmoissa olosuhteissa. Laki ja ohjeistukset eivät pysty määrittelemään jokaista erityislaatuista tilannetta tarkasti. (Banks & Gallagher 2009, 72.) Sosiaalityössä avuntarpeen tunnistamiseen liittyy tiedollinen ja eettinen analyysi. Ihmisten avuntarpeiden tunnistaminen ja heidän kanssa työskentely edellyttää sosiaalityöntekijöiltä ilmiöiden ja asioiden monitasoista hahmottamista. Sosiaalityö on entistä vaativampaa kaikilla sosiaalityön alueilla ja monitasoisten ongelmakokonaisuuksien kohtaaminen edellyttää työntekijältä analyttisyyttä, yhteiskunnan ilmiöiden syvällistä ymmärrystä ja kykyä tieteelliseen ongelmaratkaisuun. (Sipilä 2008, 48, 62-63.)

Sosiaalityöntekijä on yhteiskunnallinen toimija, jonka ihmiskäsityksessä oleellinen tekijä on yksilön ja yhteiskunnan suhde. Toisaalta sosiaalityö on ajoittain hyvin intensiivistä, lähes terapeutista työskentelyä asiakassuhteessa. Samalla, kun asiakassuhteessa sosiaalityöntekijä huomioi yksilön psyykkiset tarpeet ja voimavarat, ammatin yhteiskunnallisen ulottuvuuden vuoksi myös yhteiskuntasuhteet tulevat osaksi tätä asiakastapahtumaa. (Karvinen-Niinikoski 2007, 89.)

Työntekijän tulee olla tietoinen toiminnan tavoitteista, sitä ohjaavista arvoista ja normeista ja suhteuttaa toimintansa niiden mukaisesti. Sosiaalityöntekijän käytös ja toiminta tulee sovittaa ammatilliseen viitekehykseen. (Banks & Gallagher 2009, 207.) Sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan tarpeiden ja julkisten palvelujen välittäjänä. Hän tulkitsee asiakkaan tarpeita järjestelmään ja samalla yhteiskunnan asettamia normeja asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijä on yhteiskunnan moraalinen ja poliittinen toimija ja toiminnan kriittisyys on siten tärkeää. (Metteri 2012, 40.)

3.4 ORGANISAATIO TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Ammatillinen asiantuntija edustaa organisaatiota, jossa hän työskentelee. Organisaation toiminta on määritelty yhteiskunnan tasolla laeilla ja asetuksilla. Myös työntekijän roolin ja velvollisuudet määrittelee julkinen instituutio. Ammatilli-

sena asiantuntijana hän on yhteiskunnallinen toimija, jolla on asemaansa perustuvia oikeuksia ja velvollisuuksia. Organisaatio, sen hallinto, työntekijät ja asiakkaat odottavat työntekijää täyttävän hänen asemaansa liittyvät velvollisuudet. Työntekijää velvoittaa lainsäädäntö, ammattialan eettiset periaatteet ja organisaation toimintakäytännöt. Organisaation edustajana työntekijä on osaltaan vastuussa sen oikeudenmukaisuudesta. Työntekijä ei saa käyttää valtaansa asiakkaan edun vastaisesti. (Juujärvi ym. 2007, 123-124, 179.)

Työyhteisöt määrittelevät perustehtävänsä, sen miksi työyhteisö on olemassa, keitä se palvelee ja miten. Arvot liittyvät työyhteisön kulttuuriin ja ovat suhteellisen pysyviä. Ne luovat toiminnan pohjan ja voivat olla joko eettisiä tai toiminnallisia arvoja. Työyhteisöllä on usein laadittu toimintastrategia, johon arvot on kirjattu. Työyhteisöllä voi olla myös eettiset ohjeet, jotka sisältävät työyhteisön toimintaperiaatteet. (Juujärvi ym. 2007, 49.)

Jokaisessa organisaatiossa on oma kulttuurinsa. Kulttuuri ilmenee tavassa tarkastella ilmiöitä, tapahtumia, käyttäytymistä ja tunteita. Sen ytimenä on tiedon ja toiminnan suhde. Kulttuuria voi tarkastella eri tasoilla: näkyvien aikaansaannosten, käyttäytymistä ohjaavien arvojen ja perusolettamusten tasolla. Perusolelut ovat vakiintuneita usein tiedostamattomia uskomuksia ja käsityksiä ihmisestä ja hänen suhteestaan ympäristöönsä. Ne ovat käyttäytymistä ohjaavia oleluksia, jotka kertovat organisaation jäsenelle kuinka havaita, ajatella ja toimia. (Ojuri 1996, 116-117.) Organisaatiossa työskentelee hyvin erilaisia ihmisiä ja heidän asema organisaatiossa on erilainen. Toisilla valta perustuu asemaan, toisilla henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten kokemukseen tai suorapuheisuuteen. (Dickens 2013, 161.)

Organisaation toimintaa ei voi selittää tarkastelemalla ainoastaan sen virallisesti ilmaistuja tavoitteita, työnjakoa tai päätöksentekojärjestelmää. Näkyviä pintarakenteita enemmän organisaation toimintaa saattaa säädellä se kulttuuristen syvärakenteiden muodostama kokonaisuus. Kulttuurinen todellisuus voi olla hyvin erilainen kuin mitä viralliset tavoitteet ilmaisevat; tavoitelausumien takaa voi löytyä ironisoiva vastakulttuuri. Koska organisaatiokulttuurilla on suuri merkitys sille, miten organisaatio toimii, kulttuuri heijastuu myös asiakkaaseen. Kulttuuri vakiinnuttaa sellaisia toiminta- ja käyttäytymistapoja, jotka ovat tärkeitä organisaation olemassaololle. (Ojuri 1996, 119.) Organisaation toiminta ei ole aina sen julkilausumien tavoitteiden mukaista. Organisaatioiden toimintaan liittyy puhumattomia sääntöjä ja usein omaa toimintaa puolustava asenne. (Metteri 2012, 211.) Yksittäinen työntekijä ei välttämättä uskalla ilmaista mielipidettään toiminnasta tai se ohitetaan, eikä toiminta muutu.

Kulttuuri toimii edellytyksenä ryhmän toiminnalle, mutta se voi olla myös estävä tekijä. Tällöin kyse on byrokraattiselle organisaatiolle ominaisesta hierarkiaan alistumisesta. Organisaatiokulttuuri vakiinnuttaa toimintatapoja, jolloin siitä voi

tulla myös myönteisiä muutoksia estävä tekijä. Toimitaan kriitikittömästi, staattisesti. Muutoksen ja kehittämisen tarve saatetaan tunnistaa, mutta vanhoissa käytännöissä pysymistä ohjaa kuitenkin vahva normi, joka säätelee vanhempien työntekijöiden toimintaa ja sosiaalista uudet työntekijät perinteisiin työkäytäntöihin. Erityisesti epävirallisissa normeissa ja tottumuksissa, joita organisaatiossa noudatetaan, näkyy hierarkkisuus ja valtasuhteet. (Ojuri 1996, 122, 125.) Usein työyhteisöjen uudet jäsenet havaitsevat epäloogiset toimintatavat ja ajattelumallit. Organisaation toimintakulttuuri pyritään kuitenkin välittämään uudelle työntekijälle nopeasti. Ryhmäkulttuurinen sosiaalinen kontrolli antaa työntekijöille palautetta tapojen rikkomisesta. Kun yksilö omaksuu vallitsevan kulttuurin, hän sopeutuu siihen. (Kinnunen 2011, 169-177.)

Tärkeä sosiaalista todellisuutta rakentava kulttuurinen alakäsitys on organisaatioideologia. Sillä tarkoitetaan organisaation sisäisten arvojen, uskomusten ja normien muodostamaa ajatuksellista kokonaisuutta, jonka pohjalta organisaatio ja sen jäsenet luovat kuvan tavoitteistaan ja tehtävistään. Organisaatioideologia oikeuttaa tietyt toiminnot tai rakenteet. Se saattaa ohjata ja sitoa työntekijöiden ammattikäytäntöjä ohi heidän henkilökohtaisten ja ammatillisten näkemyksiensä. (Ojuri 1996, 123.) Esimerkiksi kunnalliset organisaatiot saattavat ohjeistaa työntekijöitään pidättämään tietoa palveluista taloudellisista syistä. Ohjauksen ja neuvonnan laiminlyönnistä ei yleensä seuraa organisaatiolle tai yksittäiselle työntekijälle sanktioita, eikä sen toteutumista edes valvota. Asiakkaan asema ei näin ollen ole turvattu erityislainsäädännöstä huolimatta. (Metteri 2012, 205.) Työntekijällä tilanne aiheuttaa ristiriitaa. Toisaalta hän tiedostaa organisaationsa tiukan taloudellisen tilanteen, mutta on velvoitettu toimimaan asiakkaan tarpeen ja edun mukaisesti.

Yksittäinen työntekijä toimii organisaatiossa sisäisten rajausten ja ohjeistusten velvoittamana ja ne määrittävät osaltaan työn toteuttamista. Vaikka työntekijä tekisi työnsä hyvin, auttamisen tavasta ja vastuusta, joka tarkoittaa myös taloudellista vastuuta, ei välttämättä päästä organisaatiossa yksimielisyyteen. (Metteri & Hotari 2011, 77.) Sosiaalityöntekijät tarvitsevat tietoa ja taitoa erilaisten toimintavaihtoehtojen valitsemiseen ja ratkaisujen tekemiseen. Sosiaalityöntekijät kokevat kuitenkin jäävänsä organisaatiossaan yksin arvopohdintojen kanssa, aikaa yhteiselle pohdinnalle ei ole, vaikka etiikka ja arvot muodostavatkin sosiaalityön ytimen. Työntekijöiden väliset keskustelut tuovat työn etiikkaa ja moraalista logiikkaa näkyväksi. Myös työyhteisöjen sisällä on arvostirittajia ja niiden kautta sosiaalityö voi kehittyä ja syventyä. (Laitinen & Väyrynen 2011, 175, 177.)

Ongelmat sosiaalityössä voivat johtua siitä, ettei sosiaalityön ammatillinen perusta saa riittävästi tukea hallinnolta (Metteri 2012, 233). Kankaisen (2012) tutkimuksessa, joka perustuu useisiin aikuissosiaalityön kehittämishankkeiden loppuraportteihin, tulee ilmi, että sosiaalityöntekijät ovat kokeneet hallinnolliset

ja taloudelliset reunaehdot sellaisina, joihin heillä ei ole mahdollista vaikuttaa. Aikuissosiaalityön arvostus on työntekijöiden keskuudessa koettu matalana, joka on osaltaan johtanut huonoon hallintoon ja johtamiseen. Johdolla ei ole riittävästi tuntemusta aikuissosiaalityöstä, sen sisällöistä ja tarpeista. (Kankainen 2012, 64-65.)

Yksittäisen työntekijän toimintaa arvioitaessa, tulee huomiota kiinnittää myös koko instituution kulttuuriin ja toimintatapoihin. Johtajuudella on tärkeä rooli eettisten strategioiden toteutumisessa organisaation toiminnassa. Eettisen toiminnan kannalta on välttämätöntä, että johto tunnistaa ihmisten haavoittuvuuden ja luo toimintakulttuuria, joka on ymmärtäväinen ja salliva. (Banks & Gallagher 2009, 193.)

Syynä ongelmiin voi olla myös organisaation harjoittama säästöpolitiikka, joka vaikuttaa työntekijäresurssiin ja organisaation ilmapiiriin. Työntekijät kuormittuvat, jolloin työntekijöiden vaihtuvuus kasvaa. Uupumuksen myötä sosiaalityöntekijän tunnetun kyky heikkenee ja se vaikuttaa asiakastyön laatuun. Kuormittuneisuus estää tunteiden käyttöä työssä, eikä sosiaalityöntekijä pysty samalla tavalla olemaan herkkä tulkitsemaan asiakkaan viestejä kohtaamisissa. (Metteri 2012, 233.)

Yksittäisillä työntekijöillä on kuitenkin väyliä kiinnittää huomioita organisaation toiminnan epäkohtiin. Työntekijä voi tehdä ilmoituksia aluehallintovirastolle, eduskunnan oikeusasiamiehelle ja oikeuskanslerille, mikäli muut keinot eivät auta. Mikäli yksittäinen työntekijä lähtee käyttämään oikeusturvakeinoja, hän saattaa joutua asiakkaan oikeuksia ajaessaan leimatuksi, oman organisaation johdon nuhdeltavaksi ja jopa irtisanotuksi. (Metteri 2012, 219.) Epäoikeudenmukaisten käytäntöjen vastustaminen kuitenkin edellyttää, että työntekijät nostavat esiin tilanteita, joissa resurssit ovat olleet riittämättömiä tai joissa menettelytavat ja käytännöt ovat olleet syrjiviä, epäoikeudenmukaisia ja vahingollisia. (Raunio 2011, 130.)

Dickens (2013) kuvaa tilannetta vastuun kautta. Sosiaalityöntekijällä on erityyppisiä vastuita eri tahoille. Sosiaalityöntekijällä on laillinen vastuu, sosiaalityöntekijän tulee työssään noudattaa lakia ja lain noudattamatta jättäminen voi johtaa hänet tilanteeseen, jossa hän on tekemisistään vastuussa oikeusjärjestelmälle. Sosiaalityöntekijä on toiminnastaan vastuussa organisaatiolleen ja toiminta tulee olla organisaation periaatteiden ja arvojen mukaista. Sosiaalityöntekijöillä ammattikuntana on omat periaatteensa, joita jokainen ammatissaan toimiva sitoutuu noudattamaan. Tämän lisäksi työntekijällä on myös oma henkilökohtainen vastuu. Vastuu tehdyistä päätöksistä usein jaetaan keskustelemalla asiasta kollegojen kanssa. Päätöksiin vaikuttaa asiakkaan tarpeen lisäksi muun muassa paine toimia organisaation edellyttämällä tavalla, tietoisuus taloudellisesta tilanteesta ja työn paljous, mutta sosiaalityöntekijän tulisi muistaa oma vastuunsa ja

roolinsa moraalisenä toimijana, ei vaan byrokratian toteuttajana. Hyvin toimiva organisaatio antaa tukea työntekijän henkilökohtaiselle vastuulle ja organisaatio hyväksyy ja hyödyntää työntekijöiden esiin nostamat epäkohdat. Huonosti toimivassa organisaatiossa taas työntekijöiden henkilökohtaisia vastuunoton yrityksiä ei suvaita ja ne koetaan uhkana. (Dickens 2013, 117-118, 174.)

Koska resurssi on kunnissa niukka, työntekijät voivat itse kehittää tai kuntatasaamalla voidaan määritellä asiakkaiden priorisointia. Palveluja voidaan suunnata asiakkaille, joilla avuntarve on suurin, sellaisille kuntalaiselle, joilla on eniten toivoa, asiakkaille, jotka ovat yhteistyökykyisiä ja joiden kanssa on helppo työskennellä ja saavuttaa tuloksia, toimenpiteisiin, joiden vaikuttavuudesta on näyttöä tai sellaisille asiakkaille, joilla on asianajokykyä. Kohdentaminen voi siis marginalisoida palvelua huono-osaisille, mutta kääntöpuolena on myös resursin kohdentuminen asiakkaille, joilla voi saavuttaa ja osittaa tulosta. (Julkunen 2006, 167.)

Sosiaalityön etiikka ja auttamistyön eetos kuitenkin perustuu ajatukselle, ettei toivottomia tapauksia olekaan ja jokaisen ihmisen mahdollisuuksiin täytyy uskoa. Selviytyäkseen liian suurista työmääristä sosiaalityöntekijä saattaa sopeutua epäeettisiin rakenteisiin ja tehdä moraalisia kompromisseja. Tämä voi kuitenkin lisätä työntekijän eettistä kuormitusta ja negatiiviset tunteet sitovat työntekijän työvälineitä, tunteiden käyttöä. (Metteri & Hotari 2011, 85-86, 88.) Mikäli työntekijä on omaksunut roolin organisaation säästöpolitiikan toteuttajana, hän määrittää asiakkaan tarvetta määrärahojen kautta. Työntekijä ohittaa tällöin asiakkaan tilanteen ja todellisen tarpeen. Asenne on epäammattillinen, eikä noudata hallintolain näkökulmaa, joka lähtee periaatteesta, että viranomaisen pitää ratkaisua tehdessään valita eri vaihtoehdoista asiakkaan kannalta myönteinen tulkinta. Ammatillisen harkinnan epäonnistumista ei voi pitää uuden hallintotavan ja säästöpolitiikan väistämättömänä seurauksena, työntekijällä on aina mahdollisuus omaan toimijuuteen. (Metteri 2012, 212-214.)

Banks & Gallagher (2009, 182-194) kirjoittavat rohkeudesta eettisenä hyveenä. Rohkeutta tarvitaan niin yksilön arjessa kuin työelämässäkin. Rohkeus voi olla fyysistä, psyykkistä, emotionaalista, sosiaalisista tai moraalista. Esimerkiksi työntekijällä voi olla fyysistä rohkeutta mennä tilanteeseen, jossa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti, mutta häneltä saattaa puuttua psyykkistä ja emotionaalista rohkeutta kertoa huonoja uutisia asiakkaalleen. Tai työntekijällä voi olla rohkeutta toimia omassa työyksikössään, mutta ei laajemmilla foorumeilla. Sosiaalityöntekijällä on ammatillinen vastuu puuttua epäinhimilliseen, halventavaan ja epäoikeudenmukaiseen kohteluun ja siihen tarvitaan rohkeutta. Rohkeus on tärkeä osa ammatillisuutta, jonka avulla sosiaalityöntekijät pystyvät vastustamaan sellaisia organisaatioiden ja yhteiskunnan käytänteitä, jotka vaarantavat ammatillisia periaatteita. Mikäli rohkeuden puute ja kiire johtaa ammatti-

laisia sulkemaan silmänsä tilanteilta, jolloin asiakkaan asema on uhattuna, aiheuttaa hän toiminnallaan enemmän haittaa kuin hyötyä.

Kunnallinen aikuissosiaalityö toimintaympäristönä on monitasoinen järjestelmä. Sen keskiössä on asiakas ja hänen kanssaan työskentelevä sosiaalityöntekijä. Yhteiskunnalliset vaikutukset tulevat sosiaalityön arkeen vallalla olevien näkemysten kautta aikuisuudesta, huono-osaisuudesta, elämänhallinnan ongelmista ja poliittisessa päätöksenteossa syntyneiden ohjeistusten välityksellä. Paikallisella tasolla kunnan toimintakulttuuri ja kuntapäätäjien arvomaailma näkyvät asiakastyössä palvelustrategioina ja määrärahoina. Myös työyhteisöllä on vaikutusta yksittäisen sosiaalityöntekijän toimintaan. Työyhteisöllä on omat käytänteet, normit ja arvot, jotka osaltaan vaikuttavat siihen, miten työntekijä aikuisen asiakkaansa kohtaa.

4 Aikuissosiaalityö kunnallisenä toimintana

4.1 AIKUISSOSIAALITYÖN KESKEISET TYÖTEHTÄVÄT

Juhila (2008a 15-20) on kuntien internet-sivustojen avulla määrittänyt aikuissosiaalityötä kunnallisena toimintana. Internet-sivujen aikuissosiaalityötä koskevat määrittelyt sisältävät tyypillisesti kolme elementtiä: ongelma, tavoite ja välineet. Ongelmina mainitaan erilaiset elämäntilanteiden vaikeudet, kuten epävarma taloudellinen tilanne, työttömyys ja elämänhallinnan ongelmat. Tavoitteena on usein elämäntilanteen paraneminen, itsenäisen suoriutumisen edistäminen ja turvallisuuden lisääntyminen. Välineinä mainitaan neuvonta, ohjaus, tuki ja yhteistyö asiakkaan kanssa. Asiakkuus on rajattu aikuisväestöön, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Aikuissosiaalityö näyttäytyy tarveharkintaisena palveluna, palvelun saamisen edellytys on jokin erityinen ongelmatilanne.

Aikuissosiaalityössä kohdataan sellaisia hyvinvoinnin uhkia, jotka ovat keskeisiä yhteiskuntaan integroitumisen kannalta. Tällaisia ovat nuorten aikuisten ammatilliseen koulutukseen kiinnittymättömyys, työttömyys ja elämänhallinnan vaikeudet. Osa aikuissosiaalityön asiakkaista on täysi-ikäisiä nuoria aikuisia, jotka eivät ole löytäneet polkua koulutukseen ja työelämään. Sopivan koulutuspaikan etsintä, koulutukseen motivointi ja esteiden selvittäminen onkin yksi aikuissosiaalityön tehtävä. (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 15-20.) Vuonna 2001 voimaan tulleen lain kuntouttavasta työtoiminnasta myötä työttömien aktivointi on tullut osaksi sosiaalityöntekijöiden työnkuvaa (Juhila 2008a, 22). Keskeisin aikuissosiaalityön asiakasryhmä on kuitenkin toimeentulotukea saavat asiakkaat, joille taloudelliset vaikeudet voivat olla seurausta elämänhallinnan ongelmista. Aikuissosiaalityöllä onkin merkittävä rooli sellaisten asiakkaiden tukemisessa ja palvelujen koordinoinnissa, joilla on esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmia. (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 20.)

Aikuissosiaalityö voidaan nähdä niin asiakkaiden yksilöllisiä kuin yhteisöllisiäkin voimavaroja vahvistavaksi työksi. Sosiaalityössä käytetään kuitenkin huomattavasti enemmän yksilöön keskittyviä työmuotoja, kuin yhteisön voimavarojen vahvistamiseen painottuvaa työtä. (Väisänen & Hämäläinen 2008b, 97.)

Väisänen & Hämäläisen (2008b, 107) mukaan aikuissosiaalityön keskeisiksi työtehtäviksi on määritelty palveluohjaus, työttömien aktivointi, tiedon tuottami-

nen sosiaalisista ongelmista, vanhemmuuden tukeminen ja toimeentulotuen myöntäminen. Juhila (2008a, 21-25) listaa aikuissosiaalityön tehtäviksi kuntouttamisen, arvioinnin, suunnitelmallisuuden, palveluohjauksen, toimeentulotuen ja oikeudellisen osaamisen. Kuntouttaminen ei ole vain työelämään kuntoutumista, vaan laajemmin asiakkaan elämäntilanteen paranemiseen tähtäävää toimintaa. Oikeudellinen osaaminen voidaan taas nähdä välttämättömänä aikuissosiaalityön asiantuntijuuteen liittyvänä tehtävänä, koska sosiaalityö kunnallisena toimintana on tiukasti lakisääteistä.

Määritelmät ovat keskenään hieman eritasoisia ja pitävät sisällään erilaisia toiminnan elementtejä. Mikään toimenpide ei ole mahdollinen ilman jonkinasteista tilanearviointia. Esimerkiksi työttömien aktivointiin liittyy asiakkaan tilanteen arviointi ja aktivointisuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan ja eri yhteistyötahojen kanssa. Tällöin työttömien aktivointi pitää sisällään jo arvioinnin ja suunnitelmallisuuden.

Aikuissosiaalityön työtehtävistä kirjallisuudessa nousevat pääsääntöisesti kolme keskeistä aluetta, jonka parissa aikuissosiaalityössä työskennellään. Nämä ovat palveluohjaus, toimeentulotuki ja työttömien aktivointi. (Esim. Väisänen & Härmäläinen 2008b, Nummela 2011). Myös päihdehuoltoon liittyvät tehtävät ovat yleisiä aikuissosiaalityössä ja aikuissosiaalityötä määrittävän lainsäädännön katsotaankin muodostuvan toimeentulotukilaista, laista kuntouttavasta työtoiminnasta ja päihdehuoltolaista. (Juhila 2008a, 25.) Koska aikuissosiaalityön työtehtävät vaihtelevat kunnittain, yksiselitteistä määritelmää aikuissosiaalityöstä on vaikea tehdä. Jokinen & Juhila (2008, 9) listaa aikuissosiaalityön ongelmalueiksi köyhyden, työttömyyden, asunnottomuuden ja mielenterveys- ja päihdeongelmat. Onkin loogista, että aikuissosiaalityön työtehtävät koostuvat niistä palveluista, joilla pyritään vastaamaan näistä ongelmista kärsivien asiakkaiden tarpeisiin. Seuraavaksi tarkastelen joitakin aikuissosiaalityön työmuotoja tarkemmin.

4.1.1 Palveluohjaus

Palveluohjaus käsitteenä on hyvin väljästi määriteltävissä. Väisänen & Härmäläinen (2008b, 106) kuvaa aikuissosiaalityön palveluohjausta neuvontana palvelujen ja muiden etuuksien saamiseksi ja palvelusuunnitelman laatimiseksi asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa. Juhilan (2008a, 24) mukaan palveluohjaus on työn sisällön kuvaamista ohjauksen, neuvonnan ja järjestämisen käsitteillä. Työntekijä huolehtii etuuksista ja palveluista tiedottamisesta, ohjaa niiden hakemisessa ja tarvittaessa myös järjestää niitä.

Palveluohjauksen määrittelyä on vaikeuttanut siihen sisältyvien erilaisten ulottuvuuksien mahduttaminen samaan määritelmään. Käsitteen sisältö on vaihdellut määrittelijän lähtökohtien mukaan. Palveluohjaus-käsitettä voidaankin pitää kattokäsitteenä, joka sisältää erilaiset palveluohjauksen työotteet. Työotteita on

neuvonta ja ohjaus, palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus. Nämä eritasoiset työotteet voivat olla käytössä saman asiakkaan kohdalla asiakasprosessin eri vaiheissa tai sitten niistä käytetään vain yhtä asiakkaan tarpeesta ja lähtökohdasta riippuen. Työotteet eroavat työntekijän ja asiakkaan yhteistyön monipuolisuudessa ja intensiivisyydessä. (Hänninen, K. 2007, 13-14.)

Suominen & Tuominen (2007, 21) määrittävät palveluohjausta toiminnaksi, jota ei voi tehdä työntekijä, jolla on lainsäädäntöön perustuva viranomaisvastuu. He näkevät palveluohjaajan riippumattomana toimijana, joka ajaa asiakkaan asiaa ilman ristiriitaista roolia toimia samalla etuuksien portinvartijana. Palveluohjaajan suhde viranomaisiin tulisi kuitenkin olla läheinen, koska muutoin palveluohjaaja voi jäädä syrjään viranomaisverkostossa. Tämän määritelmän mukaisesti sosiaalityöntekijän tekemä työ ei voisi olla palveluohjausta, koska kuntaorganisaatiossa sosiaalityöntekijät usein tekevät päätöksiä etuuksista ja palveluista viranomaisvastuulla.

Palveluohjaus käsitteellä voi olla jopa keskenään ristiriitaisia merkityksiä. Toisin kuin Suominen & Tuominen (2007) edellä määrittävät palveluohjauksen sellaiseksi toiminnaksi, jota ei voi tehdä viranomaisvastuullinen työntekijä, Pietiläinen & Seppälä (2005, 11) määrittelevät päätöksenteon osaksi palveluohjausta. Palveluohjaus nähdään tällöin asiakkaan kanssa tehtävän työn menetelmänä. Se perustuu asiakkaan ja työntekijän kumppanuudelle ja asiakkaan osallistumisen ja itsemääräämisen kunnioittamiselle.

Palveluohjaus on asiakkaan tarvitsemien palvelujen ja tukimuotojen yhteensovittamista (service coordination), jolloin hyödynnetään eri palveluntuottajien tarjoamia mahdollisuuksia asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelut koordinoidaan ajallisesti järkevästi, päällekkäisyyksiä välttäen. Mutta palveluohjaus voi olla myös työskentelytapa, joka liittyy yksittäiseen asiakkaaseen ja jossa pitkäjänteisellä työntekijän ja asiakkaan välisellä yhteistyöllä pyritään löytämään ratkaisuja asiakkaan asiaan (Case management). Työskentelyn perustana on vuoropuhelu, asiakkaan voimavarojen vahvistaminen ja tukiverkostojen hyödyntäminen. Nämä kaksi käsitettä eivät ole toistensa synonyymeja, vaan eroavat sisällöltään merkittävästi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15.)

Sosiaalityön vuorovaikutteinen asiakastyö on paljon muutakin kuin suppeasti määrittävää palveluohjausta. Käsitteenä palveluohjaus on haasteellinen siinäkin mielessä, että kunnissa saattaa työskennellä palveluohjaaja-nimikkeellä ammattiryhmä, jotka eivät ole sosiaalityöntekijöitä. Tällöin palveluohjaus nähdään usein sosiaalityötä tukevaksi prosessiksi, jonka käytännössä tekee joku muu kuin sosiaalityöntekijä. (ks. Kaija-Kortelainen 2008, 153.)

4.1.2 Toimeentulokityöskentely

Toimeentulokityöskentely on näkyvin aikuissosiaalityön sisältö. Perustoimeentulotuki on hallituksen kevään 2014 kehysriihessä tehtyyn päätökseen perustuen siirtymässä Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alusta (ks. HE 358/2014 vp) täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen jäädessä kuntiin, mutta tutkimusta tehdessäni se oli vielä keskeinen osa aikuissosiaalityötä. Toimeentulotuen tarpeen arviointi perustuu lakiin, asiakkaalla on tietyissä tilanteissa oikeus toimeentulotukeen ja kunnalla on velvollisuus myöntää sitä. (Juhila 2008a, 25.) Toimeentulokityöprosessi alkaa asiakkaan hakemuksesta. Toimeentulotuen perusosa lähtee subjektiivisen oikeuden periaatteesta, mutta siihen liittyy tapauskohtaista harkintaa, eivätkä sitä säätelevät standardit ole yksiselitteisiä. Kukin toimeentulotuen hakija esittää asiansa eritavoin ja jokaisella toimeentulotukihakemuksen käsittelijällä on oma tulkinta tilanteesta. Harkintaan perustuva täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki on ns. heikosti suojattu oikeus. Laki, asetukset ja ohjeistukset, niitä tuottava politiikka, ihmiskäsitykset, toiminta- ja ajattelutavat realisoituvat asiakastyössä. Harkinnassa on aina mahdollisuus vallan käyttöön ja päätöserusteet saattavat asiakkaasta tuntua epämääräisiltä ja toiminta läpinäkymättömältä. Tarveharkinta kuitenkin mahdollistaa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioimisen ja valtaa voidaan myös käyttää asiakkaan edunmukaisesti. Sosiaalityöntekijät ja muut toimeentulotukipäätöksiä tekevät ovat siis politiikan toteuttajia ja valintojen tekijöitä. (Karjalainen 2004, 127, 131.)

Kunnissa on laadittu omia toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä ohjeistuksia. Yleensä ohjeistuksilla on lautakunnan hyväksyntä. Soveltamisohjeet ovat sosiaalitoimen sisäisiä, eivätkä ne aina ole asiakkaille julkisia. Ohjeiden tavoitteena on käsittelyn yhdenmukaistuminen. (Nummela 2011, 52.) Myös sosiaalitoimistojen käytännöt ja ilmapiiri vaikuttavat siihen, millaiseksi toimeentulokityöskentely on kunnassa muotoutunut (Karjalainen 2004, 147).

Toimeentulotukea on pitkään pidetty lähes synonyyminä aikuissosiaalityölle. Perustoimeentulotuen käsittelyä on kuitenkin yhä enenemissä määrin siirretty etuuskäsittelijöille. Sosiaalityöntekijät tekevät silti edelleen useissa kunnissa sekä perustoimeentulotukea, että harkintaan perustuvia toimeentulotukipäätöksiä. Toimeentulotuki koetaan oman työn kannalta tärkeäksi, mutta sosiaalityöntekijät näkevät sen vievän myös aikaa muulta työltä. (Talvensola 2009, 94, 100.) Sosiaalityöntekijät itse näkevät toimeentulotuen yhtenä työn välineenä. Asiakkaat hakeutuvat sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön pääsääntöisesti taloudellisten vaikeuksien vuoksi. Jotkut sosiaalityöntekijät kuitenkin haluaisivat luopua toimeentulokityöskentelystä ”oikean” suunnitelmallisen sosiaalityön tekemiseksi. Tämä ei kuitenkaan vahvista palvelun asiakaskysyntää, joka siis pääosin on juuri taloudelliseen tukeen liittyvää. (Kankainen 2012, 83.)

Etuuskäsittelijöiden työskentely ei ole asiakkaille samalla tavalla läpinäkyvää, kuin käynnit sosiaalityöntekijöiden luona. Asiakkailta on haasteita selviytyä kirjallisesta toimeentulotuen hakemisesta, asiakkaat kokevat neuvonnan ja ohjauksen puutteelliseksi, käsittelystä on tullut kasvotonta ja se on lisännyt asiakkaiden epävarmuutta. Toimeentulotuen logiikka ei välity kirjallisista päätöksistä asiakkaille, eikä esimerkiksi laskentaperiaatteet ole asiakkaiden tiedossa. Tuen hakemiseen liittyy häpeän tunteita. Asiakkuuteen pitää oppia, eikä kaikki selviä asiakkuudesta. Asiakkaat neuvovat myös toinen toistaan tuen hakemiseen liittyvissä käytänteistä, mihin kannattaa tukea hakea ja miten. Toisaalta asiakkaat saattavat kokea toimeentulotuen hakemiseen liittyvät kuukausittaiset käynnit sosiaalityöntekijän luona pakkona. (Koskenalho 2013, 133, 136, 141.)

Toimeentulotuen oikea-aikaisuus ja tarvevastaavuus toteutuu asiakkaiden näkökulmasta huonosti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Keski-Suomessa teettämän kyselyn mukaan yli 40 prosenttia toimeentulotukea hakeneista koki, ettei saanut palvelua oikea-aikaisesti. Joko palvelua on haettu liian myöhään, tai järjestelmän käytänteet estävät palvelun oikea-aikaisen saamisen. Yhtä suurella osalla tuki ei vastannut kotitalouden tarvetta. Syynä tähän voi olla toimeentulotuen alhainen taso ja sen laskentaperusteet. Toimeentulotuki koettiin myös vaikeasti saavutettavana palveluna. (Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista 2010, 38-39.)

Vastikkeellisuus ja kannustavuus ovat uusia piirteitä sosiaaliturvan viimeaikaisessa kehityksessä. Etuuden saaminen edellyttää hakijaltaan aktiivista panosta. Hakijan aktiivinen panos ei kuitenkaan tuota lisäetua, hakija ei esimerkiksi saa etuutta suurempana. Tällöin etuuden saamisedellytyksiä voidaan pitää vastikkeellisina. Toimeentulotuessa asiakkaalla pitää olla hyväksyttävä syy olla tulottomana saadakseen etuuden täysimääräisenä. Etuutta voidaan kuitenkin leikata vain siten, etteivät ihmisarvoisen elämän edellytykset vaarannu. Toimeentulotuen aktiivisuuden edellytykset saattavat pahimmillaan uhata perusoikeuksia. Kyse on usein yhteiskunnan heikompiosaisesta ihmisryhmästä, jolla ei ole kykyä lain edellyttämiin vastasuorituksiin. (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 64-65.) Auttamiselle ei voi aina asettaa kriteeriä asiakkaan sitoutumisesta muutokseen (Ju-hila 2006, 176).

4.1.3 Aktivointi

Aktivointipolitiikan tarkoitus on, että työttömäksi jäänyt henkilö palaisi mahdollisimman nopeasti palkkatyöhön. Näin työkäinen kansalainen ei olisi sosiaaliturvan piirissä vaan heistä tulisi itsensä elättäviä veronmaksajia. Tämä konkretisoi hyvinvointivaltiossa tapahtuneen muutoksen; työllisyys on sosiaalipolitiikan tavoite. Yleisestikin työkeskeisyys on lisääntynyt. Työttömän työttömyys- ja sosiaaliturvan saantiehtot ovat kiristyneet ja työtön on velvoitettu osallistumaan hänelle osoitettuihin aktivointitoimiin. Velvollisuudet on liitetty myös

viimesijaiseen sosiaaliturvaan, toimeentulotukeen, joka tarkoittaa, että myös kaikkein heikoimmassa asemassa olevilta työttömiltä vaaditaan aktiivisuutta. Mikäli työtön ei toimi velvoitteiden mukaisesti, seurauksena voi olla sanktio, toimeentulon aleneminen. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7-9.)

Sosiaalinen kansalaisuus tarkoittaa aktiivista kansalaisuutta. Kansalaisilla on sosiaalisia oikeuksia, mutta niiden rinnalla korostetaan velvollisuuksia. Rakenteiden sijaan keskitytään yksilön toimintamahdollisuuksiin. Aktivointipolitiikka on asettanut yksilön toiminnalle ehtoja, mutta tarjoaa myös uusia mahdollisuuksia. (Keskitalo 2013, 66.) Aktivoinnilla voitaisiin vaikuttaa varsinkin vaikeasti työllistyviin. Aktivointi on kuitenkin aloitettu nuoremmista ikäryhmistä ja lyhyemmän aikaa työttömänä olleista. Helpommin aktivoitavat valikoituvat järjestelmissä vaikeammin aktivoitavista vaikeuttaen vaikeasti työllistyvien pitkäaikaistyöttömien asemaa entisestään. (Raunio 2009, 280.)

Ihmisten motivaatiota voi säädellä positiivisilla tai negatiivisilla toimilla. Kannustimia ovat palkkiot, etuudet, uhkaukset, sakot ja rangaistukset. Kannustimet toimivat parhaiten silloin, kun ihminen kykenee toteuttamaan osoitetun toimintavaihtoehdon ja kun kannustimet eivät muutu pelkiksi sanktioiksi. Ihminen ei aktivoitu toimintaan, jos häneen pyritään vaikuttamaan pelkkien pakotteiden avulla. Ihmisen aktivointi edellyttää kykyjen, kapasiteetin ja intressien tunnistamista, jotta toimenpiteet voivat kohdentua oikein. Aktivoitumisen edellytys on, että ihmiselle on olemassa aitoja mahdollisuuksia kokea itsensä hyödylliseksi ja arvokkaaksi yhteiskunnan jäseneksi. (Björklund & Hallamaa 2013, 151-153, 169.)

Silloin, kun ihmisten käyttäytymistä pyritään muuttamaan uhkavaatimusten avulla, heillä pitäisi olla myös todellisia vaihtoehtoja käyttäytymisensä muuttamiseen. Monella pitkäaikaistyöttömällä todellisia vaihtoehtoja ei ole, tai ne eivät ainakaan sisällä työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Pitkään työttömänä olleet ovat yhä uudelleen erilaisissa työvoimapoliittisissa toimenpiteissä, mutta eivät työllisty avoimille työmarkkinoille. Vaikeasti työllistyvien kohdalla hyvä työllisyystilannekaan ei välttämättä edistä työnsaantia. Työllistymisen esteinä ovat erilaiset sairaudet, joista osa saattaa olla todettuja, osa ei, kuten mielenterveys- ja päihdeongelmat. (Työmarkkinatuen aktivoinnin vaikutukset 2009, 41-42, 44, 57.)

4.1.4 Päihde- ja mielenterveystyö

Päihde- ja mielenterveystyön määritelmiä aikuissosiaalityönä ei juuri löydy, määritelmät keskittyvät kuvaamaan päihde- ja mielenterveyspalveluja yleisellä tasolla, tai terveydenhuollossa tehtävää sosiaalityötä. Päihdehuollon ja mielenterveyspalvelut menevät portaittain ennaltaehkäisevästä työskentelystä avopalvelujen kautta laitospalveluihin, jossa jokaisessa vaiheessa sosiaalityöllä on paikkansa (Juhila 2008a, 29-30, 35). Toisaalta aikuissosiaalityö on diagnosoiva-

paata työskentelyä, samoja palveluja ja työskentelytapoja käytetään kaikkien asiakasryhmien kanssa. Esimerkiksi laki toimeentulotuesta ei rajaa mitään asiakasryhmiä ulkopuolelle, jokainen, joka on tuen tarpeessa, on oikeutettu sitä saamaan (ks. Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412, 2§) ja aktivointivelvoitteet koskevat kaikkia työttömiä, diagnoosista riippumatta.

Päihdetyöllä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla toteutetaan päihdepolitiikan asettamia tavoitteita, haittojen ehkäisyä ja kulutuksen hillitsemistä. Siihen sisältyy sekä haittojen ehkäisyyn liittyvät toimenpiteet, että päihderiippuvaisten henkilöiden palvelut ja hoito. (Haavisto 2010, 261.) Päihdetyö on perinteinen sosiaalihuollon tehtäväkenttä. Joissakin kunnissa se on osana aikuissosiaalityötä, toisissa omana yksikkönään tai se on sijoitettu kokonaan terveystalouteen. Mielenterveysasiakkaiden kanssa työskentely tapahtuu useammin terveydenhuollon sosiaalityössä. Kuitenkin mielenterveydenongelmat ovat vahvasti läsnä kaikkialla sosiaalityön toimintakentillä. Kunnallisen aikuissosiaalityön tehtävänä on toimia osana moniammatillista verkostoa, tunnistaa palveluntarpeita, suunnitella palvelukokonaisuuksia ja osallistua kuntoutukseen (Juhila 2008a, 28, 35.)

Kunnissa on myös aikuissosiaalityön työtehtävinä mielenterveys- ja päihdeasiakkaille kohdennettuja palveluja, mutta asiakkaiden auttamiseksi käytetään yleisiä sosiaalityön työskentelymenetelmiä. Sosiaalitoimistoissa asiakkaita neuvotaan ja ohjataan palveluihin, järjestetään maksusitoumuksia ja autetaan toimeentuloon ja asumiseen liittyvissä ongelmissa (Päihdepalvelujen laatusuosittukset 2002, 30). Kunnallisen aikuissosiaalityön rooli mielenterveysasiakkaiden palvelujen järjestämisessä voi olla merkittävä. Samalla tavoin, kuin päihdeasiakkaat, myös mielenterveydenhäiriöt voivat johtaa sosiaaliseen syrjäytymiseen ja huono-osaisuuteen ja kunnallisen aikuissosiaalityön rooli voi olla esimerkiksi järjestää mielenterveyskuntoutujille asumispalveluja, kotiin vietäviä palveluja, päivätoimintaa, kuntouttavaa työtoimintaa ja sosiaalihuollollista työtoimintaa.

Päihdeongelmat ovat laaja-alaisia ongelmakokonaisuuksia, joihin kiinnittyvät mielenterveysongelmat, erilaiset hoidon tarpeet ja syvä syrjäytymiskehitys. Päihdeiden käyttöön liittyy myös rikollisuutta, rikoskierteeseen joudutaan päihdeiden käytön rahoittamiseksi. Tämä asettaa haasteensa palvelujärjestelmälle, eikä järjestelmä aina tunnista ongelman laaja-alaisuutta. Käytännössä ongelmia ilmenee siinä, etteivät asiakkaiden tarpeet ja palvelujärjestelmän tarjonta kohtaa. Kuntien peruspalveluissa työskentelevillä on tiedon ja taidon puutetta ja usein myös kielteinen asenne päihdeongelmaisia kohtaan. Erityispalveluihin voi olla jono ja ne saattavat sijaita fyysisesti liian kaukana asiakkaista. (Varjonen 2015, 63-64, 113.) Myös mielenterveyskuntoutujien ongelmat ovat laaja-alaisia ja kietoutuvat toisiinsa heikentäen asiakkaan toimintakykyä. Ne koskettavat ihmisen fyysistä, psyykkistä, henkistä ja sosiaalista ulottuvuutta. Ongelmat ovat sidoksissa ympäristöön ja koko yhteiskuntaan. (Vuori-Kemilä 2007, 66.)

Sosiaalityön käsikirjassa (2010) kuvataan terveydenhuollon sosiaalityön roolia psykiatrisessa hoidossa. Laitospaikkojen vähentyminen ja pyrkimys avohoitopainotteiseen hoitoon on lisännyt myös sosiaalityön tarvetta. Sosiaalisen toimintakyvyn puutteet vaikuttavat arjen sujuvuuteen, asumiseen, raha-asioihin, ihmissuhteisiin ja työssä käymiseen. Psykkisissä sairauksissa terveydelliset ja sosiaaliset tekijät kytkeytyvät yhteen. Hoidon tarve on usein pitkäkestoista, samoin tarve sosiaalityön palveluille. Yhteistyöverkostossa toimiminen ja pyrkimys vaikuttaa asiakkaan sosiaaliseen asemaan ovat osa sosiaalityön tehtävistä mielenterveyskuntoutujien parissa. (Kananoja 2010, 282.) Vaikka kuvaus onkin terveydenhuollon sosiaalityötä koskeva, sama rooli voi olla myös kunnallisella aikuissosiaalityöllä, mikäli kunnassa ei ole eriytettyä yksikköä mielenterveystyölle. Terveydenhuollon sosiaalityössä ei myöskään usein ole mahdollisuutta sellaiseen päätöksentekoon, jota kunnallisessa aikuissosiaalityössä tehdään, esimerkiksi toimeentulotukeen liittyen, jolloin asiakkuus voi syntyä molempiin sosiaalityön yksiköihin.

Päihderiippuvuudesta toipuminen on prosessinomaista, päihteiden käytön ja elämäntilanteen muutokset vakiintuvat vasta pidemmän ajan kuluessa. Hoitoon saatetaan hakeutua useita kertoja ja joillain henkilöillä päihdeongelma voi olla niin pitkälle edennyt, ettei täydellinen toipuminen ole enää mahdollista. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 51.) Hoidon tavoite asettuu henkilön lähtökohdista ja joskus toimintakyvyn ylläpitäminen tai sen nopean heikkenemisen estäminen voi jo yksistään olla riittävä tavoite (Haavisto 2010, 262). Tällöinkin tukitoimien avulla on mahdollista lisätä yksilön ja yhteisön hyvinvointia ja ehkäistä haittoja (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 51).

Koska päihdeidenongelmakäyttäjät ovat usein sosiaalisesti syrjäytyneitä ja huono-osaisia, kuntoutus edellyttää moniammatillista yhteistyötä ja kokonaisvaltaista ja pitkäjänteistä otetta. Asiakkaat tarvitsevat hyvin konkreettista auttamista, esimerkiksi asumiseen, toimeentuloon, kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Vaikka laki kuntouttavasta työtoiminnasta velvoittaa kunnia työllistäviin toimenpiteisiin, akuutissa päihdeongelmassa asiakasta tulisi ohjata ensisijaisesti päihdehuollon palveluihin. (Varjonen 2015, 100-101.) Kunnissa, joissa ei ole erikoistuneita päihdepalveluja, sosiaalitoimistojen työntekijöiden rooli asiakkaiden kuntoutuksessa on tärkeä. Työskentely päihdeasiakkaan kanssa on vaativaa, koska työntekijän on kyettävä työskentelemään asiakkaan kanssa riippumatta hänen fyysisestä ja psyykkisestä kunnostaan. Asiakkaille pitää pystyä asettamaan rajoja, mutta samalla huomioida hänen henkilökohtaiset tarpeensa. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 30, 53.) Saman voidaan katsoa koskevan myös mielenterveysasiakkaita ja heidän kanssaan tahtuvaa työskentelyä.

4.1.5 Verkostotyöskentely

Aikuissosiaalityöntekijöille jää usein vastuu haasteellisten asiakasryhmien, kuten ihmisten, joilla on mielenterveys- tai/ja riippuvuusongelmia, palvelujen koordinointi ja vastuu verkostotyöstä (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 20). Usein asiakkaalla on samanaikaisesti monia sosiaalisia ongelmia. Mielenterveyskuntoutujalla voi samanaikaisesti olla myös talouden ongelmia, riippuvuuskäyttäytymistä ja yleinen elämänhallinta voi olla hyvin puutteellista. Rikollisuuteen liittyy usein päihderiippuvuus ja mielenterveyden ongelmat, samoin talouden ongelmat. Haasteellisten asiakasryhmien kanssa työskentely edellyttää moniammatillista yhteistyötä. (Väisänen & Hämäläinen 2008b, 103.)

Jokaisen työntekijän osaamisella on rajat. Niiden tunnistaminen ja niihin reagoiminen on tärkeä osa ammattitaitoa. (Mattila 2010, 87.) Verkostossa toimimisen lähtökohtana on, että kukin toimija suoriutuu omasta perustehtävästään mahdollisimman hyvin ja ne tehtävät, jotka eivät ole omaa ydinaluetta, hankitaan verkoston muilta toimijoilta. Verkostorakenne voi perustua tasavertaiseen kumppanuuteen tai yhden ydintoimijan ympärille. (Lämsä & Hautala 2008, 164.) Verkostotyötä voi tehdä myös yksin asiakkaan kanssa. Verkostosuhteet ovat mukana työskentelyssä, kun aletaan pohtia, ketä asiakkaan verkostoon kuuluisi. Verkostokokouksia tarvitaan, mikäli tilanne vaatii keskustellen asioiden sopimista. Kasvokkain kohtaaminen edesauttaa keskinäisen ymmärryksen saavuttamista osanottajien vuoropuhelun kautta. (Seikkula & Arnkil 2005, 30.)

Luottamus omaan osaamiseen on tärkeää moniammatillisessa yhteistyössä. Yhteistyö vaatii luottamusta omiin näkemyksiin ja kykyä olla vahva vaatimusten ja odotusten keskellä. Koulutus on keskeinen ammatillisen itseluottamuksen rakentaja. Koulutuksen myötä työntekijä saa tietoa erilaisista tarkastelutavoista, se kehittää omia näkemyksiä ja sen avulla oppii arvostamaan toisten mielipiteitä. Tämä on pohjana toimivalle vuorovaikutukselle. Erilaista osaamista ja toisen näkökulmaa pidetään rikkautena. (Mattila 2010, 94-95, 110.)

4.2 AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKUUS

Aikuissosiaalityö määritellään usein täysi-ikäisten ihmisten kanssa tehtäväksi työksi, sekä työksi niiden lapsiperheiden kanssa, joilla ei ole asiakkuutta lastensuojelussa (Väisänen & Hämäläinen 2008b, 91). Aikuisuus on elämänvaiheena pitkä ja aikuissosiaalityön asiakkuuksia onkin kunnissa määritelty hyvin eritavo (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 28). Asiakasryhmiksi määrittyvät taloudellisessa vaikeuksissa olevat, riippuvuusongelmista kärsivät ja mielenterveysongelmaiset henkilöt, pitkäaikaistyöttömät, rikoksentehtäjät tai muuten vaikeassa elämäntilanteessa olevat henkilöt (Väisänen & Hämäläinen 2008b, 102).

Syrjäytymistä ei voi ajatella tapahtumaketjuna, jossa osa kansalaisista olosuhteiden pakosta tipahtavat yhteiskunnasta ulos. Sen ei myöskään voi ajatella olevan seurasta yksilön harhautumisena oikealta polulta. Sen sijaan kyse on vaihtelevista tilanteista ja tapahtumista, joita yhdistää niissä elävien ihmisten tulevaisuuden epävarmuus, toimintavaihtoehtojen vähyyys ja sosiaalinen haavoittuvuus. (Hänninen, S. 2007, 6.) Spilsbury (2000, 159) kuvaa syrjäytymistä siten, että syrjäytyneeltä on evätty pääsy asioihin, joiden avulla hän pystyisi elämään tasavertaista elämää ihmisten kanssa, jotka nauttivat elämästään ja pystyvät hyödyntämään kykyjään eri tarkoituksiin. Nämä asiat määrittävät jokaisen yksilön kohdalla eritavoin ja tarkoittavat sitä, ettei syrjäytymistä pystytä ehkäisemään yksinkertaisilla ratkaisuilla.

Aikuisuuteen liitetään itsenäisyys ja täysivaltaisuus, hyvä sisäinen ja ulkoinen elämänhallinta, kun taas esimerkiksi lapsuuteen hyväksytään kuuluvaksi riippuvuus, haavoittuvuus ja osaamattomuus. Aikuinen kykenee ohjaamaan elämänsä, hankkimaan työllä riittävän toimeentulon ja ylläpitämään toimivaa arkea. Sosiaalityön asiakkaana olevat aikuiset ovat usein ihmisiä, jotka eivät täytä aikuisuuden kriteerejä. Siirtymävaiheessa nuoruudesta aikuisuuteen avuttomuus ja riippuvuus voidaan vielä hyväksyä, mutta mikäli tämänkaltainen avuttomuus kuitenkin jatkuu, kategorisoidaan kronologiselta iältään aikuinen ihminen poikkeavaksi. Sosiaalityön aikuisasiakas leimautuu elämänsä hallitsemattomaksi, avuttomaksi ja riippuvaiseksi. (Juhila 2008b, 90-93, myös Pohjola 2010, 31.)

Laki ja asiakkaan oikeudet (2011) terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät – työryhmän loppuraportti esittelee avuttomuuden tasot, jotka määrittyvät perustuslain kautta. Tämä rakentuu yksilön oikeuksista, kyvyistä ja velvollisuuksista ja yhteiskunnan ja julkisen vallan tehtävistä, vastuista ja organisaatiotavoista. Avuttomuus voi olla tilapäistä tai pysyvää, se voi koskea jotakin tiettyä elämänaluetta, tai monia niistä. Avuttomuus voi liittyä olemisen, elämisen, asumisen, taloudellisten asioiden hoitamisen, kansalaisuuden tai tietämisen avuttomuuteen. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 11.)

Olemisen avuttomuudella tarkoitetaan tilanteita, joissa ihmisen toimintakyky asettaa rajoituksia toimia tai puolustaa oikeuksiaan. Olemisen avuttomuudessa korostuu julkisen vallan vastuu ihmisarvoisen elämän edellytyksien luomiseksi. Julkiselle vallalle on perustuslain mukaisesti asetettu vastuu ihmisarvoisen elämän edellytysten turvaamisesta riippumatta siitä, mistä syystä ihminen on huolenpidon tarpeessa. Olemisen avuttomuus voi konkretisoitua elämisen ja asumisen avuttomuudeksi, mikäli ihmisellä ei ole mahdollisuuksia järjestää asumistaan tai selviytyä arjessa itsenäisesti. Ihminen voi olla asunnoton ja tarvita tukea asumiseen liittyvissä asioissa. Tähän kytkeytyy myös taloudellinen avuttomuus. Ihminen voi köyhyiden tai velkaantumisen seurauksena olla riippuvainen yh-

teiskunnan tuesta ja palveluista. Julkisen vallan toiminta voi toimia asiakkaan oikeuksia tukevasti tai siitä vastaan. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 12-13.)

Kansalaisuuden avuttomuudella tarkoitetaan yleisiä asioinnin ongelmia, jotka estävät laissa määriteltyjen oikeuksien toteutumista. Asioinnin ongelmat voivat liittyä asiakkaan ominaisuuksiin, mutta yhtä lailla myös viranomaisten toimintakulttuureihin. Huonosti toimeenpantuna hyväkään lainsäädäntö ei toimi. Jälkikäteisellä oikeusturvalla ei voida paikata päätöksen tai toimeenpanon puutteita, mikäli asiakkaalla ei ole kykyä tehdä muutoksenhakua. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 13.)

Virka-aikaan rajatut palvelut ja ajanvarauskäytännöt rajaavat ulos kaikkein huono-osaisimpia asiakkaita (Nuorvala, Halmeaho & Huhtanen 2007, 149). Esimerkiksi asunnottomat ja jatkuvasti majapaikkaa vaihtavat asiakkaat ovat vaikeasti tavoitettavia, heiltä puuttuu yhteystiedot ja mahdollisesti myös yhteydenpitovälineet (Törmä 2007, 100). Sosiaalityöntekijöiden vastuu on tavattavissa virka-aikaan, tai aukioloaikaan on rajattu vielä suppeammaksi, esimerkiksi aamupäiviin. Puhelinajat ovat hyvin joustamattomia, puhelut saattavat tulla keskuksen kautta, suoria numeroita ei anneta asiakkaalle. Sosiaalityöntekijöiden vastaanotto tapahtuu etukäteen ajan varaamalla. Kuitenkin vaikeissa tilanteissa elävillä asiakkailla on usein puutteelliset elämänhallinnan taidot ja ajan varaaaminen sekä varatulle ajalle saapuminen voi olla esteenä avun saamiselle. Spilsbury (2000, 165) kuvaa asiakkaiden haasteellisia tilanteita, joissa vähävaraisuus vaikuttaa asioiden hoitamiseen. Ei ole varaa soittaa, koska ei ole varaa puhelinmaksuihin, eikä ole mahdollista käydä henkilökohtaisesti joukkoliikenteen maksujen vuoksi.

Vaatus aktiiviseen ja avoimeen asiakkuuteen tulee esille myös Koskenalhon (2013) tutkimuksessa. Vaikeimmassa asemassa oleville asiakkaille aktiivisen asiakkaan vaatimus voi olla liikaa ja asiakkaiden ajat sosiaalityöntekijöille jäävät käyttämättä. Asiakkuus sisältää myös omista oikeuksista taistelemista, muutoksenhakujen tekoa ja oikeudenmukaisen kohtelun vaatimuksia. (Koskenalho 2013, 142-143.)

Sosiaalihuollon asiakkaiden keskuudessa tapahtuu kerrostumista. On asiakasryhmä, joka hallitsee etuudet ja valituskäytännöt ja on tietoinen oikeuksistaan, mutta on myös huono-osaisempi asiakasryhmä, joka on vaarassa syrjäytyä näissäkin järjestelmissä. (Julkunen 2006, 61.) Suoriutuakseen asiointia asiakkaan vaatimukseen kuuluu asiointiosaaminen ja byrokratiaosaaminen, jolloin asiakkaan pitää tuntea palvelujärjestelmä, sen tarjoamat etuudet ja toimintatavat. Asiakkaan täytyy osata mennä oikeaan paikkaan saadakseen asiansa vireille ja laiminlyönneistä, jotka saattaa johtua myös tietämättömyydestä, seuraa hänelle kielteisiä asioita. Järjestelmä ja sen sisällä toimivat työntekijät eivät aina huomioi asiakkaan toimintakyvyn rajallisuutta ja järjestelmän monimutkaisuutta. Asiak-

kaan aktiivisuuden esteenä voi olla esimerkiksi toimintakykyä rajoittava sairaus, tiedon puute tai loukkaantuminen aiemmasta kohtelusta, jolloin asiakas ei halua toimia. (Metteri 2012, 202-203.)

Asiakkaiden asianajokyky vaihtelee ja järjestelmän tarkoitus ei ole, että asiakas, jolla on kyky vaatia oikeuksiaan, tulisi parhaiten palvelluksi. Asianajokyky ei voi vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun, koska vaihtelevat kyvyt synnyttävät eriarvoisuutta. (Julkunen 2006, 198.) Sosiaalityöntekijöiden tehtävä asiakkaiden asianajajana on tärkeässä roolissa, heikommat asianajokyvyt omaava asiakas voi tarvita tukea omien oikeuksiensa turvaamisessa. Sosiaalityön tehtävä määrittyykin niiden ihmisten elämänhallinnantaitojen vahvistajana, jotka ovat yhteiskunnassa joutuneet alistettuun asemaan. Sosiaalityö asettuu alistetussa asemassa olevien ihmisten rinnalle ja pyrkii luomaan heille edellytyksiä toimia muutoksen aikaansaamiseksi. (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 25.)

Tietämisen avuttomuus syntyy asiakkaan ja viranomaisen suhteesta, jossa asiakas on riippuvainen viranomaisen lainsäädännön tulkinnoista ja toimintakulttuureista. Esteeksi voi muodostua esimerkiksi pitkä fyysinen välimatka ja ymmärtämisen ongelmat. Nämä voivat koskea myös viranomaista, jolloin asiakkaasta tulee avuton sen vuoksi, ettei viranomainen saa selkoa asiakkaan tarpeista. Menettelytapojen monimutkaisuus ja pitkät käsittelyajat eivät tue asiakkaan omatoimisuutta. Tiedon ulkopuolelle voi jäädä myös lisääntyneen sähköisen palvelun vuoksi, koska kaikilla ei ole sen edellyttämiä teknisiä laitteita tai kykyä käyttää niitä. Vaikka viranomaisella on asiakkaan tiedottamis- ja neuvontavollisuus, ei ole olemassa säännöksiä siitä, kuinka tämä tulisi toteuttaa. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 13-14.)

Sosiaalityöntekijä toimii usein kahdella mandaatilla, asiakkaan asioiden ajajana ja toisaalta taas valtion lainsäädäntövallan edustajana. Asiakkaalle voi syntyä riippuvuussuhde työntekijään ja työntekijän tekemät päätökset vaikuttavat asiakkaan autonomian kokemuksiin. Suhteessa on läsnä valta ja riippuvuus. Vaikka asiakas olisikin riippuvainen työntekijästä, riippuvuussuhteen tiedostamalla aikuisuuden tukeminen ja aikuisena kohtaaminen on mahdollista ja luo perustan kunnioittamiselle. Riippuvuussuhde voidaan hyödyntää tilana, josta alkaa asiakkaan autonomian vahvistaminen. Asiakkaan autonomiaa vahvistettaessa on oleellista tunnistaa, milloin asiakkaalla on riittävästi valmiuksia, tietoa ja huolenpitoa, jotta hän osaa hoitaa asiansa ja kykenee ymmärtämään päätöstensä seuraukset. (Turtiainen 2011, 147, 149-150.)

4.3 KOHTAAMISEN JA DIALOGISUUDEN KYSYMYKSET AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Työntekijä on asiakkaalle hyvinvointivaltion henkilöitymä ja työntekijän toiminnan kautta rakentuu asiakkaan luottamus, tai epäluottamus, järjestelmään. Järjestelmällä ei aina ole vastausta kaikkiin asiakkaan tarpeisiin, mutta tilanne pysyy hallinnassa, mikäli asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on toimiva. Asiallinen kohtelu voi huomattavasti lieventää kielteisen sosiaaliturvapäätöksen psyykkisiä vaikutuksia. (Metteri 2012, 238.) Avoimuus ja läpinäkyvyys ovat tärkeää kaikessa työssä, jossa kohdataan ihmisiä. Työntekijän on kuvattava asiakkaalle toimintansa sisältöä ymmärtäen, että mikä on hänelle itsestään selvää, voi olla asiakkaalle uutta. Kuvaaminen on tärkeää myös sen vuoksi, että toimet koskevat asiakkaan elämää. Uuden tilanteen haltuunotossa ja päätöksenteossa asiakas tarvitsee tiedon lisäksi turvaa. (Mattila 2010, 86-87.)

Asiakkaan ja työntekijän hyvä kohtaaminen edellyttää, että sosiaalityöntekijä toteuttaa työssään eettisiä periaatteita, kohtaa asiakkaan aidosti, ymmärtää asiakkaan kokonaistilanteen ja tuntee palvelujärjestelmän (Nummela 2011, 112). Asiakkaan tulee kokea suhde työntekijään turvalliseksi ja myönteiseksi, jotta asiakas uskaltaa luottaa työntekijän auttamishaluun. Mikäli työntekijä pidättäytyy kangistavassa ammattiroolissa, hän tarjoaa suhdemallin, joka ei rohkaise asiakkaita avoimuuteen ja aitouteen. (Rostila 2001, 63.) Ihmisarvon kunnioittamisen inhimilliset ulottuvuudet liittyvät jokaiseen ihmisten väliseen kohtamiseen. Henkilö, joka tarvitsee apua, tulee tulla kohdelluksi ihmisarvoa kunnioittaen. Mitä vähemmän henkilöllä itsellään on kykyä huolehtia itsestään, sitä suurempi on häntä auttavien tahojen vastuu siitä, että häntä kohdellaan inhimillisesti. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 70.)

Vaikka työntekijä toimisi työssään oikein, tiedottaisi asiakasta hänelle kuuluvista oikeuksista ja tekisi päätökset asiakkaan oikeuksia kunnioittaen, luottamusta ja kunnioitusta ei välttämättä synny. Asiakkaan aiemmat kokemukset voivat ohjata suhtautumista työntekijään. Mikäli asiakkaalla ei ole kokemusta viranomaisesta, joka toimii hänen etunsa mukaisesti, pelkällä puheella ei ole riittävästi kosketuspintaa asiakkaan elämässä, eikä asiakas vaikutu. Työntekijän vastuulla on työskennellä asiakassuhteen syventymisen puolesta. Ohut kontakti asiakkaaseen pakottaa työntekijän toimimaan niukan tiedon varassa, kun taas vastaavuoroinen suhde mahdollistaa avun oikein kohdentumisen ja asiakkaan autonomian paranemisen. (Turtiainen 2011, 151-152, 156-157.) Kohtaamisen ja luottamuksen rakentumisen esteeksi voi siis tulla asiakkaan stereotyyppinen kuva sosiaalityöntekijästä, mutta yhtä lailla sosiaalityöntekijä voi kategorisoida asiakkaansa ja leimaava tulkinta voi hallita koko tapaamista. (Ks. Laitinen & Väyrynen 2011, 169, 180.)

Sosiaalityöntekijälle ammattitaito on tärkeää, mutta olennainen osa työskentelyn onnistumista on empaattisuus, kyky kuunnella ja ymmärtää, aito kiinnostus ja halu auttaa. Asiakkaan pitää saada kokea yhteenkuuluvuutta edes jonkun ihmisen kanssa. Työntekijäsuhde voi tarjota asiakkaalle tärkeän kokemuksen yhteenkuuluvuudesta. Tunne rakentuu yhteistyössä, kun työntekijä hyväksyy asiakkaan elämäntarinan, näkökulman ja huomioi asiakkaan pyrkimykset selviytyä vastoinkäymisistä. (Rostila 2001, 41, 45.) Asiakkaalle on tärkeää kokea, että hänestä välitetään, hänet otetaan vakavasti ja häneen suhtaudutaan myötätuntoisesti. Tämä edellyttää työntekijältä kuuntelemista, arvostavaa ja nöyrää peilausta ja läsnäoloa. Ihminen tarvitsee luottamusta siihen, että on riittävän hyvä ja joku kulkee rinnalla vahvistaen häntä. (Mattila 2010, 128.)

Ihmisen oman kokemuksen hyväksyminen tosiasiana, jolla on vaikutusta siihen mitä tehdään, tulisi hyväksyä työn perustaksi. Sosiaalityöntekijän tulisi kysyä, mikä on asiakkaan kannalta ensiarvoisen tärkeää. Sosiaalityöntekijä voi valita tarkastelunäkökulman, mutta ennalta ei voi määrittää sitä, mitä valitusta paikasta näkyy. Sosiaalityö pyrkii säilyttämään tilanteiden monimutkaiset yhteydet ja huomioimaan yhteiskunnan instituutioiden ja rakenteiden ilmenemistä ihmisten jokapäiväisessä elämässä. (Metteri 1996, 144, 145, 148.)

Tärkein lähtökohta ammatilliselle sosiaalityölle on erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen, tietoisuus omista arvoista ja eettinen vastuun otto (Rostila 2001, 23). Sosiaalityöntekijän ihmiskäsityksestä riippuu, miten hän asiakkaita arvottaa ja normittaa. Ihmiskäsitys vaikuttaa myös siihen, miten sosiaalityöntekijä asemoi asiakkaan hänen sosiaalisiin suhteisiin ja elämisen ympäristöön. (Laitinen & Väyrynen 2011, 168.) Sosiaalityöntekijä ei voi pitää työskentelyn lähtökohtana omia arvojaan, koska tämä loukkaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, saattaa johtaa asiakkaan syyllisyyden tunteisiin ja asiakkaan vastustukseen ja vie tilan asiakkaan omilta valinnoilta. Mikäli sosiaalityöntekijä ei kunnioita asiakkaan elämäntapaa ja arvomaailmaa, asiakas saattaa kokea työntekijän vähättelevän hänen identiteettiään ja hänelle tärkeitä asioita. Sosiaalityöntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan ainutlaatuisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä oppii tuntemaan asiakkaan maailmaa pyrkien ymmärtämään juuri tämän ihmisen tapaa hahmottaa omaa elämäänsä. Työntekijän asiantuntijuutta tarvitaan vuorovaikutuksen ohjaamisessa, mutta työntekijä ei tyrkytä asiakkaalle samankaltaisuutta, vaan antaa tilaa vuorovaikutukselle, jossa kartoitetaan asiakkaan maailmaa. (Rostila 2001, 29-31, 42.)

Asiantuntijavalta määrittelee ihmisen kapeasti ja asiakkaan voimavarat ja resurssit jäävät tuolloin huomaamatta. Asiantuntija näkee ilmiöiden todellisen luonteen ja hänen tehtävänsä on saada asiakas tietoiseksi ilmiöiden välisistä suhteista. Lähtökohtana on, että asiakkaan tulee sopeutua asiantuntijan määrittelemään arvioon tilastaan. Asiantuntija tekee asiakkaasta luokituksia ja suunnittelee toimenpiteitä ilman asiakkaan osallisuutta. Asiakkaan omat tai hänen

läheistensä näkemykset tilanteesta jätetään huomioimatta. Asiakaskeskeinen näkökulma tarkoittaa asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan tilanteen määrittelyihin perustuvaa orientaatiota. Asiakas itse on aktiivinen oman tilanteensa jäsentäjä. Asiakaskeskeisyys voi väärinymmärrettynä johtaa työntekijän liikaan neutraalisuuteen. Vuorovaikutuksessa liika asiakaskeskeisyys tekee työntekijän roolista kuuntelijan ja ymmärtäjän, mutta tällöin asiantuntijan osuus vuorovaikutuksessa jää taustalle. (Mönkkönen 2007, 55-56, 63-65.)

Kolmas tapa hahmottaa asiakkaan ja asiantuntijan vuorovaikutusta on dialogisuus. Dialogisuus voidaan ajatella sekä kommunikaationa että suhteena. Luottamus on olennaista dialogiselle vuorovaikutukselle. Keskusteluyhteys ja tasa-vertaisen suhteen luominen on keskeistä. Hyvä vuorovaikutus vaatii aikaa ja luottamusta, sillä siihen sisältyy oikeus ottaa kantaa toisen asioihin. Vuorovaikutuksen osapuolet testaavat, haastavat, kyseenalaistavat ja uudelleen muotoilevat toisen puhetta. Kun suhde asiakkaaseen on tarpeeksi luja, asiakas kykenee ottamaan annetun tiedon merkityksellisenä käyttöönsä, tieto ja ymmärrys rakentuvat yhdessä työntekijän kanssa. Osapuolet luovat itseään uudelleen. Liian nopeat kannanotot asiakkaan tilanteesta voivat lukkiuttaa vuorovaikutuksen. Dialogisuudessa pyritään löytämään todellisuuden osa, jota kumpikaan osapuolista ei voi saavuttaa yksin. (Mönkkönen 2007, 86-94, 104.)

Dialogi on yhdessä ajattelemisen tila. Se on vuorovaikutusta ja kuuntelemista. Se tarkoittaa keskusteluyhteyttä, jossa vallitsee keskinäinen arvostus. Siinä ei vaadita toisen ajattelutavan muutosta, vaan jokaisen mielipide on arvokas. Autoritaarinen sana taas luo etäisyyden ympärilleen, eikä sitä voi kiistää, eikä haastaa. Se täytyy joko hyväksyä tai hylätä. Dialogia ei tällöin voi syntyä, koska puhuja on vaativa ja puhujien välille syntyy etäisyys. Dialogi edellyttää sitoutumista, yhteiseen päämäärään pyrkimistä. Se edellyttää myös aktiivista osallistumista ja vilpittömyyttä. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 11-12, 22.)

Työntekijän ja asiakkaan suhteeseen liittyy kuitenkin aina valta, joka on tärkeä tiedostaa. Tasa-arvoista työskentelysuhdetta voidaankin pitää ideaalitulana, joka on melko mahdoton saavuttaa. Kunnioittavan yhteistyösuhteen rakentaminen on kuitenkin mahdollista valtasuhteet tiedostamalla ja hyväksymällä. Aitous ja kyky kohdata ihminen ihmisenä vähentää valtasuhteen vinoumaa ja mahdollistaa neuvottelevan ilmapiirin. Yhteistyösuhteeseen rakentuu erilaisuutta kunnioittava välittämisen ilmapiiri. (Laitinen & Väyrynen 2011, 180-181.) Vaikka sosiaalityöntekijöiden ammatillinen sitoutuneisuus on tullut haastetuksi sosiaalipoliittikan murroksessa, sosiaalityön paikkaan järjestelmässä liittyy aina valta ja tämä valta antaa sosiaalityöntekijälle mahdollisuuden valita, käyttääkö hän sitä asiakkaan hyväksi vai kustannusten välttämiseen tai johonkin muuhun sosiaalityön tavoitteista poikkeavaan (Metteri 2012, 214).

Kunnallinen aikuissosiaalityö ei aina kohtaa asiakkaitaan. Haavoittuvassa asemassa olevat apua etsivät ihmiset voidaan institutionaalisiin käytäntöihin vedoten ohjata muualle. Tämä voi tapahtua suorasti tai epäsuorasti tai henkilön avuntarve voidaan yksinkertaisesti torjua. Esimerkkinä tästä voi olla tilanne, jossa apua hakeva ihminen ohjataan sosiaaliviranomaisten taholta vapaaehtoisjärjestöjen puoleen. Hänninen (2007) nimeää toiminnan poiskäännyttämisenä. Poiskäännyttäminen voi olla myös työmarkkinoilta putoamista tai tarveharkinnan hylkäävää päätöstä, tai päätöksen viivyttämistä, asian siirtämistä tulevaisuuteen. (Hänninen, S. 2007, 8.)

Sosiaalityön periaatteena on pyrkimys holistiseen näkemykseen, asiakkaan elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisuutena. Sosiaalityöntekijä pyrkii huomioimaan työskentelynsä lähtökohdaksi erilaiset asiakkaan hyvinvointiin, arjen sujuvuuteen ja elämänlaatuun liittyvät asiat, vaikka ne eivät kaikilta osin kuuluisikaan sosiaalityöntekijän työskentelyn piiriin. Ajoittain tämä kokonaisvaltainen asiakkaan tilanteen kartoitus jää kuitenkin tekemättä ja asiakkaan tilannetta on hoidettu kapea-alaisen tulkinnan varassa huomioimatta kaikkia sellaisia seikkoja, jotka asiakkaan tilanteeseen merkittävästi vaikuttaa. (Metteri 2012, 217.) Tällöin toimenpiteet ja apu ei kohdennu oikein, eikä asiakas tule autetuksi ja voi kokea tulleen avuntarpeensa kanssa ohitetuksi.

Palvelujärjestelmä poiskäännyttää asiakkaitaan, eikä asiakas aina edes itse huomaa tulleen poiskäännytyksi. Asiakas voi kokea tilanteen siten, että hän on ollut väärässä paikassa väriiden ongelmien kanssa. (Männistö 2012, 128.) Asiakas nähdään usein ongelman kantajana, johon liittyy negatiivisia laatumäärittäviä (Pohjola 1993, 65). Työntekijä katsoo asiaa siitä näkökulmasta, että apua on tarjottu, mutta asiakas ei ole valmis ottamaan sitä vastaan. Tarjottu palvelu ei kuitenkaan välttämättä ole asiakkaan tarpeita vastaava, vaan se on sitä, mitä sillä hetkellä palvelujärjestelmä pystyy järjestämään. Toimimaton palvelujärjestelmä ja ristikkäiset arvolähtökohdat mahdollistavat asiakkaan pallottelun ja vastuun pakoilun. Hankalaksi koettu asiakas siirretään toisen tahon hoidettavaksi. (Männistö 2012, 128-129.)

Vaikka toimeentulotuen saajien määrä onkin laskenut laman jälkeisistä huippuvuosista, se on edelleen suurempi kuin ennen 1990-luvun lamavuosia (Hänninen & Karjalainen 2007, 180). Vuonna 2014 toimeentulotukea sai 7,2 prosenttia väestöstä (Toimeentulotuki 2014 2015, 2). Toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaiden suhteellinen osuus on merkittävästi kasvanut. Mutta myös tämä toimeentulovaikeuksissa elävien joukko jakaantuu, kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien ihmisten ongelmat kärjistyvät ja heidät voidaan lopulta ohjata vapaaehtoistyön vastuulle. Sosiaaliturvajärjestelmä ei ole aukoton ja pelkkiin tulotietoihin perustuva päättely toimeentulotukea myönnettäessä ei anna todellista kuvaa asiakkaan tilanteesta. Vapaaehtoistyöhön asiakkaan käännyttämistä voidaan pitää päätepysäkinä. Epäviralliseen apuun joutuu turvautumaan ihmisiä, jotka

ovat pudonneet julkisten hyvinvointivastuuta ylläpitävien turvaverkkojen läpi. Näissä tilanteissa julkinen valta ei halua tai katso kykenevänsä noudattamaan perustuslain mukaista oikeutta ihmisarvoiseen elämään. (Hänninen & Karjalainen 2007, 180-181.)

Myös asiakkaan toiveiden ja omien näkemysten ohittamista voidaan pitää yhtenä poiskäännyttämisen muotona. Työntekijälähtöinen toiminta vaatii asiakkaan sopeutumista tilanteeseen ja toimimaan tilanteen mukaisesti. Pahimmillaan asiakasta voidaan rangaista työntekijästä lähtöisin olevista toimista kieltäytymisestä, esimerkiksi työvoimapoliittisiin toimiin ohjatuilla voi kieltäytymisestä tai keskeyttämisestä seurata etuuksien aleneminen. (Immonen & Kiikkala, 2007, 72.)

Asiakasta ja hänen todellisuuttaan katostaan usein ylhäältä alas, järjestelmälähtöisesti, sille ehtoja ja normeja asettaen. Yhteiskunnallinen järjestelmätaso antaa suunnan organisaatioiden palvelutehtäville, joissa työntekijät ovat puolestaan alisteisia organisaatioilleen. Asiakas on ketjussa viimeisenä. Vaikeissa palvelutilanteissa työntekijä voi vetäytyä ylemmän tahon auktoriteetin taakse. (Pohjola 1993, 59.) Jos kritiikin kohteena on järjestelmä, kyse ei ole pelkästään työntekijöiden ammattitaidosta ja kyvystä kohdata asiakas vaan järjestelmäkeskeisyydestä, jolla asiat etenevät tietyn normiston mukaisesti (Mönkkönen 2007, 44).

Järjestelmäkeskeinen toimintatapa on tilanteiden tarkastelua byrokraattisen järjestelmän, ei palveluja tarvitsevan asiakkaan näkökulmasta. Toimintatapa edellyttää työntekijältä byrokraattis-teknistä työtettä. Tilanteiden psykososiaaliset ulottuvuudet jäävät tunnistamatta, eikä asiakkaan omaa näkemystä huomioida tilannetta arvioitaessa. (Metteri 2012, 137.) Palvelujen suunnittelussa asiakas voidaan ohittaa palvelulähtöisen ylhäältäpäin suuntautuvan toiminnan seurauksena, asiakasta kohteellistavan toiminnan tuloksena tai yhteisen kielen puuttumisen vuoksi. Järjestelmäkeskisessä sosiaalityössä toiminta perustuu hallinnollisiin säädöksiin, vallinneisiin käytäntöihin ja työntekijöiden asiantuntemukseen. Palvelutyön kieli on usein lähtökohdiltaan järjestelmän intresseistä johtuvaa, jolloin se helposti objektoi ihmisen sen sijaan, että tukisi tämän subjektiivista. Välttämätön ehto asiakassuhteen rakentumiselle on ihmisen kohtaaminen kiireettä yhteisellä kielellä. (Pohjola 2010, 44-45, 51-52.)

Sektoroituneen palvelujärjestelmän suurimpia heikkouksia on, että moniongelmaisten asiakkaiden tarpeet eivät tule kohdatuksi (Nietola 2011, 23). Asioiden parissa työskentelevät kuvaavat asiakkaiden ongelmien monimutkaistumisesta. Palvelut ovat hajanaisia tai ne puuttuvat kokonaan, jolloin ihmisiä jää avutta. (Sosiaalialan osaajat 2015 2006, 26.) Yritys ratkoa moniongelmaisen asiakkaan tilannetta pilkkomalla kokonaisuutta erillisiksi ongelmiksi on haasteellinen, koska asiakkaan arjessa asiat eivät ole selvärajaisina erotettavissa toisistaan. Tällaisiin ongelmiin ei myöskään pystytä vastaamaan selvärajaisella sektoroitu-

neella palvelujärjestelmällä, jolloin palvelujärjestelmä itsessään aiheuttaa ongelmia. Jotta auttaminen voisi mielekkäällä tavalla olla osa ihmisen arkea, auttajajärjestelmällä tulisi olla ymmärrystä asiakkaiden arjesta. (Seikkula & Arnkil 2005, 25, 100.) Asiakkaat ikään kuin sivuutetaan järjestelmässä, jossa heidän kuuluisi avuntarpeineen olla keskiössä.

Edellä on kuvattu aikuissosiaalityöhön liittyviä reunaehtoja ja työn muotoja aikaisemman, pääosin kansallisen tutkimustiedon ja keskustelun pohjalta. Yhteiskunnassa tapahtunut hyvinvointipalvelukulttuurin muutos ja työllisyyspoliittisten tavoitteiden tulo osaksi sosiaalipolitiikkaa on muuttanut myös kuntasektorin toimintaa ja sosiaalityön tekemisen tapoja. Huolta pitävä sosiaalityö on enenemissä määrin muuttunut asiakasta aktivoivaksi sosiaalityöksi. Kuitenkin taustalla on edelleen vahvat perusoikeudet ja sosiaalityön periaatteet, jotka korostavat kansalaisten yhdenvertaisuutta ja oikeutta riittäviin palveluihin sen saavuttamiseksi. Tätä tietoa suhteutetaan jatkossa tämän tutkimuksen empiirisiin tutkimustuloksiin.

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 TUTKIMUKSEN KYSYMYKSENASETTELU JA LÄHESTYMISTAPA

Tutkimuksen lähtökohtana on uutta tietoa tavoitteleva tutkimuskysymys. Esitettyyn kysymykseen haetaan vastausta riittävällä aineistolla käyttämällä aiheeseen soveltuvia menetelmiä. (Pelkonen & Louhiala 2002, 128.) Oma tutkimuskysymykseni on, miten sosiaalityöntekijä määrittää auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Tutkimuskysymykseeni vastaan alakysymyksillä: Miten sosiaalityöntekijän asiakkaaksi valikoidutaan? Miten aikuisosiaalityön asiakkaan avuntarve tunnistetaan? Miten asiakkaan avuntarpeeseen vastataan? Miten asiakkuus päättyy? Mihin sosiaalityöntekijä toimintansa perustaa?

Tieto rakentuu tutkimusten tuloksista ja niistä syntyvistä ideoista. Jokainen tutkija on vastuussa siitä, että tiedon osaset on luotu hyviä tieteellisiä käytäntöjä noudattaen. (Pelkonen & Louhiala 2002, 127.) Tutkimuksessani tiedonmuodostus perustuu laadulliseen haastatteluaineistoon. Koska laadullisen tutkimuksen ensisijainen tavoite on usein tutkimuksen kohteena olevien toimijoiden omien tulkintojen esiin nostaminen (Hakala 2001, 17), sopii se tutkimuskysymykseni tarkasteluun määrällistä tutkimusotetta paremmin. Tutkin sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä aikuissosiaalityön auttamisen mahdollisuuksista ja rajoista, jolloin tutkimuksen keskiössä on sosiaalityöntekijöiden haastattelutilanteessa tuottamat kuvaukset heidän käsityksistään ja kokemastaan arjesta. Kunnallinen sosiaalityö kohtaa yksilöitä ja perheitä, joiden elämäntilanteet ovat hyvin haasteellisia ja sosiaalityöntekijät ovat keskeisessä asemassa ymmärtämään kunta-laisten sosiaalisten ongelmien yleisyyttä ja niiden ilmenemismuotoja (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 29).

Tutkimusaiheen valintaan vaikutti oma kiinnostus aikuissosiaalityötä kohtaan. Siirryin vuonna 2010 vammaispalvelun sosiaalityöntekijän tehtävästä aikuissosiaalityöhön. Vammaispalvelussa on vahva erityislainsäädäntö ja vammaisjärjestöt, jotka ansiokkaasti ajavat vammaisten henkilöiden etua. Aikuissosiaalityö näyttäytyi hajanaiselle ja asiakkaiden asema turvattomalle. Ihmisoikeudelliset kysymykset eivät olleet samalla tavalla läsnä aikuissosiaalityön arjessa kuin ne vammaispalvelussa olivat, vaikka aikuissosiaalityössä kohdataan myös haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita. Koin riittämättömyyttä vastata uuden asiakasryhmäni tarpeisiin varsin hajanaisella ja puutteellisella palvelujärjestelmällä.

Huomasin varsin nopeasti, että omalla työskentelytavalla voi vaikuttaa työskentelyn onnistumiseen rakenteellisista puutteista huolimatta. Sosiaalityöntekijän aktiivinen ote ja pyrkimys kohdata asiakkaansa on merkityksellinen. Halusin selvittää, miten muut sosiaalityöntekijät kokevat mahdollisuutensa auttaa asiakkaitaan kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Tutkimuksella ei ole taustaorganisaatiota, se on lähtenyt omasta henkilökohtaisesta kiinnostuksesta aihetta kohtaan ja olen sen tehnyt omalla ajallani ja kustannuksilla.

Toteutin tutkimuksen aikavälillä syksy 2011 – syksy 2015. Tutkimussuunnitelmani aiheesta esittelin ensimmäisen kerran syksyllä 2011. Yritin viedä tutkimusta eteenpäin työskentelyn ohessa ja välillä oli pitkiäkin taukoja, jolloin en tutkimustani aktiivisesti työstänyt. Syksyllä 2013 tein haastattelut ja aloitin aineiston analyysin. Kun olin saanut aineistoni analyysin tehtyä, ryhdyin kirjoittamaan tutkimusaiheeseeni liittyvää teoriaosaa. Teoriaosuuden kirjoittamisen jälkeen luin haastatteluaineistoni uudelleen ja muokkasin analyysistä kirjoittamaani osiota.

Laadullinen aineisto ei sellaisenaan kuvaa todellisuutta, tutkijan omat kiinnostuksen kohteet ja näkökulmat vaikuttavat aineiston keruuseen. Tutkija rajaa aineistoa kerätessään tutkittavaa kenttää tulkinnallisen perspektiivinsä välityksellä. (Kiviniemi 2001, 71-72.) Myös tieteessä ihminen toimii uskomustensa suhteen päämääräkeskeisesti ja pyrkii perustelemalla osoittamaan nämä todeksi. Vaikka tutkimusongelma määrittääkin tutkimustavan ja -otteen, uskomukset vaikuttavat jo tutkimusongelman muotoutumiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 67-68.) Tutkijan näkemykset vaikuttavat tutkimusprosessiin, mutta pyrkimyksenä on kuitenkin tutkimuksen keinoin käsitellä tutkittavien maailmaa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 18). Koska tutkin omaa työskentelykenttää, oma subjektiivisuus on vahvasti läsnä, se vaikuttaa jo itse tutkimusaiheen valintaan, olen kiinnostunut aiheesta työni kautta.

5.2 HAASTATTELUT JA NIIDEN TOTEUTUS

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun. Tutkimuskysymykseeni ei ole löydettävissä vastausta jo olemassa olevien dokumenttien perusteella; kunnallinen sosiaalityö ei tuota sellaista dataa, josta sosiaalityöntekijöiden näkemykset tutkittavasta aiheesta olisi luettavissa. Laadullista tutkimusta tehtäessä aineistonkeruu menetelmät ovat usein sellaisia, että tutkija tulee lähelle tutkimuskohdetta. Tutkijan pyrkimyksenä on tällöin tavoittaa tutkittavien näkemykset tutkittavana olevasta ilmiöstä. Tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa havainnointi, haastattelu ja eri dokumentteihin perustuva tieto. (Kiviniemi 2001, 68, ks. myös Tuomi & Sarajärvi 2013, 71, Hirsjärvi & Hurme 2009, 14.) Ihmistutkimuksen lähtökohtana on näkemys ihmisestä ainutkertaisena

yksilönä, joka muuttuu ajassa kokemustensa myötä. Ihminen on myös vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa, eikä ihmisen toimintaa voi tarkastella ympäristöstä irrotettuna. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 16-17.)

Koska laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruun väline on usein tutkija itse, aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat prosessoituvat tutkijan tietoisuudessa tutkimusprosessin edetessä. Eri tutkimuksen vaiheet limittyvät toisiinsa, tutkimustehtävä, teorianmuodostus, aineistonkeruu ja aineiston analyysi kehittyvät tutkimuksen edetessä. Tutkimusta tehdessään on tärkeää löytää ne keskeiset ideat, joihin nojaa tutkimuksellisia ratkaisuja tehdessään. Tutkimuksen tekemistä voidaan kutsua myös tutkijan oppimisprosessiksi, jossa tutkimuksen ajan pyritään kasvattamaan tutkijan tietoisuutta ilmiöstä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. (Kiviniemi 2001, 68, 71, 75.)

Aineistonkeruu menetelmänä haastattelu tuntui sopivimmalta tutkimusaiheeseen. Haastattelussa tutkija voi tarkentaa vastauksia, joka ei esimerkiksi kyselyssä olisi mahdollista. Tutkimussuunnitelmavaiheessa pohdin myös lomakekyselyn mahdollisuutta, mutta en halunnut tarjota sosiaalityöntekijöille valmiita vastausvaihtoehtoja, jolloin kysymykset olisivat jääneet avoimiksi ja vastaukset olisivat voineet painottua hyvin eri tavoin. Ryhmähaastattelu olisi myös ollut mahdollinen, mutta koska vastaajia oli paikkakunnilla vain yksi tai kaksi, päädyin tekemään haastattelut yksilöhaastatteluina.

Haastattelut tein teemahaastatteluina. Koska haastattelu etenee tarkasti muotoiltujen kysymysten sijaan keskeisten teemojen varassa, vuorovaikutus ei ole niin tiukasti haastattelijan ohjailemaa, jolloin haastateltavan ääni tulee paremmin kuuluviin. Teemahaastattelussa on mahdollista huomioida se, että ihmisten tulkinnat asioista ja asioille annetut merkitykset ovat keskeisiä, ja että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48.)

Eskola & Vastamäki (2001, 26.) tekee eron puolistrukturoidun haastattelun ja teemahaastattelun välille. Puolistrukturoitu haastattelu sisältää kaikille samat kysymykset, mutta ei valmiita vastausvaihtoehtoja, haastateltavat vastaavat omin sanoin. Teemahaastattelussa taas vain haastattelun aihepiirit ovat etukäteen määriteltä. Kaikkien haastateltavien kanssa teema-alueet käydään läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat. Hirsjärvi & Hurme (2009, 47-48.) mukaan puolistrukturoiduille haastatteluille on ominaista, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Teemahaastattelu on yksi puolistrukturoitujen haastattelujen malleista, haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Siinä missä Hirsjärvi & Hurme (emt.) sijoittavat teemahaastattelun puolistrukturoituihin haastatteluihin, Eskola & Vastamäki (2001, 27.) mukaan teemahaastattelun ja syvähaastattelun rajanveto on vaikeaa, myös teemahaastattelulla voi päästä syvälle käsiteltäviin teemoihin.

Haastattelun teemat muotoutuivat tutkimusaiheeni alakysymyksistä (ks. liite 1). Teemoina olivat sosiaalityöntekijän toiminnan perusta, asiakkaan avuntarpeen tunnistaminen ja asiakkaan avuntarpeeseen vastaaminen. Teemojen alla minulla oli apukysymyksiä, joita käytin ohjaamaan keskustelua tutkimukseni aihealueisiin. Jotkut haastateltavat tuottivat puhetta hyvin itsenäisesti pelkkien teema-aiheiden avulla, toisten kanssa käytin enemmän apukysymyksiä.

Haastateltavat valikoituivat maantieteellisen rajauksen mukaisesti, haastateltavat olivat noin 150 kilometrin säteellä kotikunnastani. Kunnat olivat 20 000 – 100 000 asukkaan kuntia, joissa aikuissosiaalityötä tehdään eriytettyinä muusta sosiaalityöstä. Kuntien koko vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden vastauksiin ja tutkimuksen tuloksiin. Oletettavaa on, että suuremmissa kaupungeissa ja työyhteisöissä toiminta voi näyttäytyä toisenlaisena ja esimerkiksi käytettävissä oleva palveluvalikko voi olla laajempi. Toki suurissa kaupungeissa myös vastaavasti avun tarvitsijoita on enemmän.

Haastattelut tein syys- marraskuussa 2013. Haastatteluja tein kymmenen, kuudessa eri kunnassa. Haastateltavat olivat kaikki naisia, osa heistä oli työuransa alussa ja yksi vastaajista oli osa-aikaeläkkeellä. Yhtä lukuun ottamatta kaikilla oli sosiaalityöntekijän pätevyys. Yksi haastateltavista oli koulutukseltaan sosionomi (AMK), mutta hänelläkin oli sosiaalityön opintoja suoritettuna. Haastateltavilla oli tiedossa aihealueet, joita haastattelussa läpikäytäisiin, mutta ei tarkkoja kysymyksiä. Haastattelurunko säilyi aihealueiltaan samana, mutta kysymysten järjestys ja asettelu vaihteli.

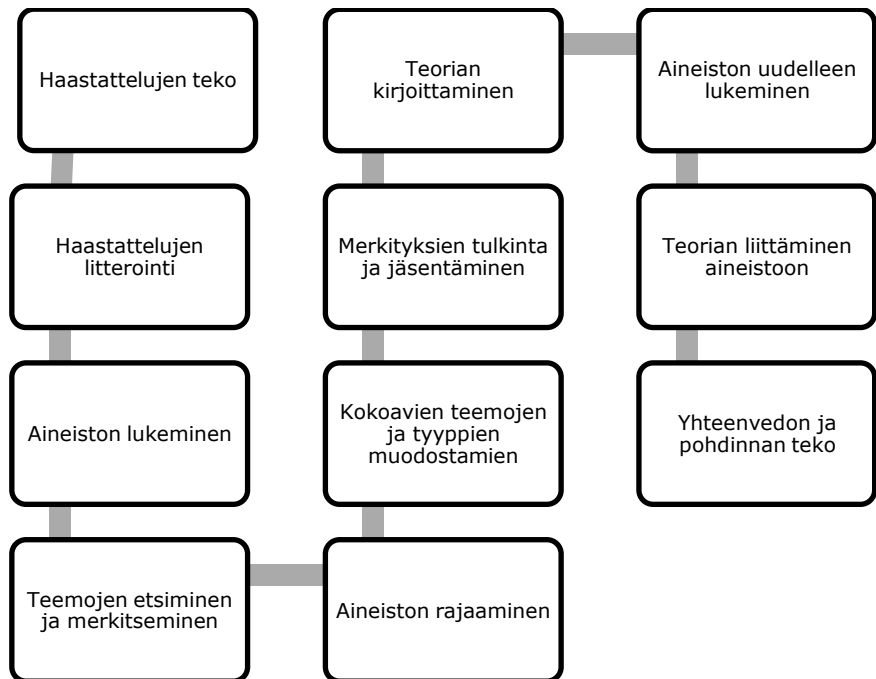
Haastateltavat työskentelivät kunnallisessa aikuissosiaalityössä, yhden haastateltavan työyhteisö oli työvoimapalvelukeskus. Haastattelut kestivät 45 minuuttista 90 minuuttiin. Haastattelutilanteet tuntuivat luonnollisilta ja haastateltavat puhuivat ajatuksistaan innostuneesti. Tallensin haastattelut äänittämällä ja äänitteet purin tekstimuotoon. Haastatteluaineistoa on tekstimuodossa 130 sivua.

Tiedostan sen, että koska haastateltavat tiesivät minun työskentelevän sosiaalityöntekijänä, sillä oli vaikutusta vastauksiin. Haastatteluissa minulle puhuttiin kuin kollegalle, minulla odotettiin olevan perustietoa aikuissosiaalityön kentästä ja aikuissosiaalityössä kohdattavista ilmiöistä. Pyrin itse pysymään tutkijan roolissa, mutta välillä huomasin käyväni keskustelua esimerkiksi aukioloaikojen ulkopuolelle tehtävien asiakasajanvarausten käytännönjärjestelyistä. En siis täysin pysynyt roolissani tutkijana, vaan kävimme myös yleistä keskustelua aikuissosiaalityön arjesta.

5.3 AINEISTON ANALYYSI

Oman tutkimuksen haastatteluaineiston analysoinnissa käytin sisällönanalyysiä. En tarkastele sitä, miten asiasta kerrotaan, vaan sitä, mitä sosiaalityöntekijät kertovat. Pyrin löytämään sosiaalityöntekijöiden puheista niitä toimintaan vaikuttavia tekijöitä, joista auttamisen rajat ja mahdollisuudet muodostuvat kunnallisessa aikuissosiaalityössä.

Pohdin oman tutkimuksen analyysiä. Puhtaasti aineistolähtöiseen minun oli melko lailla mahdoton pyrkiä, omat tiedot, näkemykset ja kokemukset varmasti ohjasivat tulkintaani. Tarkoitukseni ei kuitenkaan ollut teorian pohjalta tehdä valmiita käsitejärjestelmiä, joita testaisin omasta aineistostani, joten analyysi ei ollut teorialähtöinen. Ero aineistolähtöisen ja teoriaohjaavan analyysissä on Tuomi & Sarajärven (2013, 95-98) mukaan siinä, että aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta, teoriaohjaavassa ne tuodaan ilmi-östä jo tiedettynä. Jos teoriaohjaava analyysi tuodaan aineistolähtöisen analyysin rinnalle, jolloin analyysi perustuu induktiiviseen päättelyyn ja teoria tuodaan vasta ohjaamaan lopputulosta (ks. emt. 100), ollaan lähempänä omaa käsitystäni tutkimuksen analyysin lähtökohdista. Päättely on lähempänä induktiivista päättelyä kuin deduktiivista päättelyä, mutta ei kuitenkaan puhtaasti aineistolähtöistä. Tarkoitukseni oli vasta päättelyn loppuvaiheessa ottaa teoria mukaan tarkasteluun. Kuvioon 1 olen tiivistänyt tutkimuksen etenemisen.



Kuva 1 Tutkimuksen eteneminen

Sisällönanalyysi voi olla yksittäinen metodi tai laajemmin ajateltuna väljä teoreettinen kehys. Monet laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa sisällönanalyysiin. Aineistosta valitaan tutkimustehtävän mukainen materiaali, aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään. Luokittelussa aineistosta määritellään luokkia ja lasketaan luokkien esiintymistä aineistosta. Teemoittelussa korostuu luokituksesta poiketen se, mitä kustakin teemasta on sanottu. Tyypittelyssä teemojen sisältä etsitään näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia, joista muodostetaan yleistys. Aineistosta voidaan hakea myös esimerkiksi toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91-93.)

Olen kiinnostunut siitä, mitä sosiaalityöntekijät aiheesta kertovat. Olen kiinnostunut heidän subjektiivista kokemuksistaan ja näkemyksistään. En laske luokkien esiintyvyyttä aineistosta, kymmenen haastattelun perusteella yleistettävään tietoon on mahdoton pyrkiä. Yksittäinen lause on tärkeä riippumatta siitä, kuinka useasti se aineistossa esiintyy. Koska tein kaikki haastattelut itse, minulla oli jo haastatteluvaiheessa käsitys siitä, miten sosiaalityöntekijät olivat kysymyksiin vastanneet. Kirjoitin haastattelut tekstimuotoon heti haastattelun jälkeen. Jo haastattelu- ja litterointivaiheessa kirjasin itselleni ylös haastatteluista tulleita ajatuksia.

Olen analysoinut aineistoa ensin sitä läpilukien ja miettien, mistä haastateltava tässä puhuu. Analyysin pohjana ovat tutkimuskysymykseni ja niistä nousseet teemat. Aineistoa läpilukiessani olen merkinnyt sieltä kohdat, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiini ja rajannut pois sen osan tekstiä, jossa puhe siirtyy muihin aiheisiin. En ole käyttänyt tietoteknisiä ohjelmia analyysin tekemiseen, vaan merkinnyt väreihin ja merkein tekstiin tekemiäni havaintoja. Koodatusta aineistosta pyrin ensiksi löytämään vastaukset alatutkimuskysymyksiini.

Pelkistin sosiaalityöntekijöiden käyttämiä ilmaisuja ja muodostin aineistosta kokonaisuuksia, jossa käsitellään tiettyä teemaa. Käytän pääasiassa valmiita käsitteitä, joita ilmiöstä jo tiedetään. Mikäli käsite ei vastannut haastateltavien puhetta, nimesin sen puheen mukaisesti. Näin syntyy joukko alakäsitteitä, jotka ryhmittyvät yläkäsitteen alle. Kokonaisuutena ne kuvaavat tiettyä teemaa. Teen aineistosta myös tyypittelyä. Esimerkiksi aikuissosiaalityön asiakkaita kuvaavat vastaukset kokosin yhteen. Luin tätä koostetta etsien sieltä samankaltaisuuksia ja muodostin näistä tyypilliset aikuissosiaalityön asiakasryhmät.

Halusin lähestyä varsinaista tutkimuskysymystä alakysymysten teemojen kautta, jotta saisin monitasoisia vastauksia. Oletukseni oli, että suoraan kysyttynä esimerkiksi auttamisen rajoiksi nousisivat ne ilmeisimmät resursseihin liittyvät kysymykset, kun taustalla on paljon eritasoisia asioita, jotka työskentelyyn vaikuttavat. En kysynyt haastateltaviltani suoraan millaisia rajoja ja mahdollisuuksia he asiakkaiden auttamisessa näkevät. Esimerkiksi kun sosiaalityöntekijä

kuvaa arvoja, yhteiskunnan, työyhteisön ja hänen omiaan, pohdin, miten arvot vaikuttavat auttamiseen ja millaisia reunaehtoja ne auttamiselle asettavat. Näistä etsin vastauksen varsinaiseen tutkimuskysymykseeni kunnallisen aikuissosiaalityön auttamisen rajoista ja mahdollisuuksista. Analyysiini liittyy siis merkityksien tulkinta. Tulkitessaan tutkija pyrkii löytämään aineistosta merkityksiä, jotka eivät ole suoraan lausuttuina tekstissä. Tulkinta on aina jossain määrin spekulatiivista ja siihen vaikuttaa valittu näkökulma, josta aihetta tarkastellaan. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 137.) Näistä merkityksistä muotoutui alakäsitteitä, jotka yhdistämällä syntyi kokonaisuutta kuvaava yläkäsite. Esimerkiksi vuorovaikutus, osaaminen, avuntarpeen tunnistaminen ja päätöksenteko ovat kaikki toimenkuvaan ja työskentelytapaan liittyviä asioita. Tässä yhteydessä haastateltavat puhuivat myös siitä, kumpi, asiakas vai työntekijä, on suhteessa aloitteellinen. Koska tälle ei ollut olemassa olevaa käsitettä, nimesin sen kontaktin suunnaksi. Kysyin aineistoltani, miten nämä asiat rajaavat auttamista ja miten taas toisaalta mahdollistavat sitä. Vastauksia etsin sosiaalityöntekijöiden puheita tulkitsemalla. Kun sosiaalityöntekijä kertoo haastattelussa, että asiakkaan arki voi jäädä vieraaksi, tulkitseen sen muun muassa aiheuttavan haittaa avuntarpeen tunnistamiselle ja palvelujen oikein kohdistumiselle.

Aineiston analyysin jälkeen kirjoitin tutkimusraporttiini teoriaosuuden, joka antaa pohjaa tutkimusaiheeni tarkasteluun. Teoriaosuuden kirjoittamisen jälkeen luin aineiston vielä uudelleen läpi tarkentaen, etten ollut sivuuttanut joitakin teoriaosuudessa nousseita käsitteitä. Esimerkiksi aikuissosiaalityötä käsittelevässä kirjallisuudessa puhutaan palveluohjauksesta keskeisenä aikuissosiaalityön työtehtävänä. Analyysia tehdessäni en huomioinut tätä käsitettä aineistosta ja varmistin vielä aineistoa läpikäymällä, mitä sosiaalityöntekijät puhuvat palveluohjauksesta.

Tutkimustulokset kirjasin lukuun 6. Tuloksia kirjoittaessani havaitsin, että tutkimussuunnitelmavaiheessa kirjaamani alatutkimuskysymykset eivät raportin kirjoittamisen kannalta olleet kronologisessa järjestyksessä. Asiakkuuteen valikoituminen ja avuntarpeentunnistaminen ja liittyvät sosiaalityöntekijöiden puheissa kiinteästi yhteen, joten vastaan niihin peräkkäisissä luvuissa 6.1 ja 6.2. Kysymykseen miten avuntarpeeseen vastataan, vastaan alaluvussa 6.3. Aikuissosiaalityön asiakkuuden päättymiseen vastaan omassa alaluvussa 6.4 ja alakysymykseen mihin sosiaalityöntekijä toimintansa perustaa, vastaan alaluvussa 6.5. Luku 6.6 vastaa päätutkimuskysymykseen.

Koska kyseessä on haastattelututkimus, kysymysten asettelu luonnollisesti vaikuttaa siihen, miten haastateltavat vastaavat. Se, että jokin asia ei nouse haastattelussa esiin, ei tarkoita, ettei sitä olisi. Haastattelu on kertaluontoinen, eikä kaikkea olennaista aiheeseen liittyen tule välttämättä sanoneeksi. Annoin haastatelluille sosiaalityöntekijöille mahdollisuuden olla yhteydessä puhelimitse tai

sähköpostitse, mikäli mieleen muistuisi jotakin, minkä ehdottomasti haluaisi aiheeseen lisätä. Näitä yhteydenottoja ei tullut.

5.4 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tutkimuksen perustehtävä on luotettavan informaation tuottaminen. Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkijan tuottama informaation on perusteltu kriittisesti. (Pietarinen 2002, 59.) Käytetyt menetelmät, tulosten analysointi ja teorian muodostus eivät ole sattumanvaraista vaan perustuu tietoiisiin valintoihin. Tutkimus on puolueetonta, jonka voidaan katsoa tarkoittavan sitä, että tutkija kykenee reflektoimaan tekemiään valintoja ja perustelemaan ne (Rolin 2002, 103). Tutkimusta tehdessä ei tarkasteltavaksi tule pelkästään havaintojen luotettavuus, vaan myös niiden puolueettomuus. Tutkijan tulisi pyrkiä kuuntelemaan ja ymmärtämään tiedonantajia, eikä suodattaa tietoa oman kehyksen läpi. Väisämättä tutkijan omat tulkinnat ovat osana tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 136.)

Luotettava ja uskottava tieteellinen tutkimus on suoritettu hyvällä tieteellisellä tavalla. Hyvä tieteellinen tutkimustapa noudattaa tutkimusetiikkaa. Tutkimusta tehdessä käytetään tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä ja noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimusraporttia kirjoittaessa tutkija kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä ja huolehtii siitä, että viittauksen toisten tekemään työhön ovat asianmukaiset. Tutkimusluvat on hankittu ja tutkimukseen liittyvä materiaali on säilytetty asianmukaisesti. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012.)

Tutkimusta tehdessä tulee kunnioittaa ihmisten yksityisyyttä. Ihmiset itse saavat päättää mitä tietoja he antavat tutkimuskäyttöön ja tutkimusteksteistä ei saa olla yksittäiset henkilöt tunnistettavissa. (Kuula 2006, 64.) Informoin haastateltavia sähköpostitse haastattelun tarkoituksesta ja sen sisällöstä ja haastattelun aluksi kävimme lävitse tutkimuslupa-asiakirjan. Kerroin haastateltaville, kuinka käsitelen nauhoitetun haastatteluaineiston ja miten niitä säilytän. Tekstimuotoon kirjoitetussa haastatteluaineistosta on häivytetty kaikki tunnistetiedot, kuten nimet ja paikkakunnat. Koska paikkakunnat, joissa haastatteluja tein, ovat verrattain pieniä ja aikuissosiaalityöntekijöitä määrällisesti vähän, en mainitse paikkakuntia tutkimusraportissa, enkä kerro haastatelluista työntekijöistä yksilökohtaisempia tietoja tunnistettavuuden vuoksi.

Informaation määrä lisääntyy nopeasti ja tämän seuraaminen tuottaa ajankäytöllisiä ongelmia. Tutkijan tulisi kuitenkin paneutua aiheeseen, jota hän tutkii, jotta hänen välittämänsä informaatio olisi mahdollisimman luotettavaa. (Pietarinen 2002, 60.) Oma tutkimusprojektini kesti viisi vuotta. Tuona aikana olen kasvanut

aikuissosiaalityön noviisista alani osajaksi. En tunne enää samaa hämmennystä asioista kuin tutkimusta aloittaessani. Tuona aikana sosiaalityöstä, yhteiskunnasta, hyvinvoinnista, etiikasta, tutkimuksesta on kirjoitettu paljon, enkä voi olla varma, että olen löytänyt käsiini ne kaikki oleellimmat lähteet teoriaa muodostaessani. Olen kuitenkin pyrkinyt tekemään laajoja aineistohakuja ja tutustumaan tutkimukseeni liittyvään materiaaliin niin hyvin kuin se tässä elämäntilanteessa on ollut mahdollista. Yksittäinen tutkija ei pysty henkilökohtaisesti varmistamaan kaikkia taustaoletuksia, joihin hän tutkimuksessaan nojaa (Rolin 2002, 100). Rajaaminen on ollut tärkeää ja lähdekriittisyys, jota olen pyrkinyt harjoittamaan aineistoja valitessani.

Räikkä (2002) puhuu kollegiaalisuuden ongelmasta. Kollegoilla on usein sellaisia velvoitteita toisiaan kohtaan, joita heillä ei ole muiden ammattikuntien edustajia kohtaan. Velvoitteet voivat olla ongelmallisia, koska on vaikea määritellä kuinka lojaali kollegan tulee olla ja kuinka lojaali saa olla. (Räikkä 2002, 90-91.) Tähän liittyy myös vahingon välttäminen tutkimustilanteessa, tällainen tutkimus ei tuota fyysistä vahinkoa, mutta sen ei pidä tuottaa myöskään henkistä vahinkoa. (Kuula 2006, 63.) Toisaalta taas tieteen harjoittamisen perustehtäviin kuuluu tiedon välittäminen, omat tulokset tulee esittää oikeassa valossa ja avoimesti (Pietarinen 2002, 59,66).

Olen itse sosiaalityöntekijä ja tutkin sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä. Tutkimusta tehdessäni olen tutkijan roolissa, mutta omaan vahvan sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin ja en voi unohtaa sitä tämänkään prosessin aikana. Se on osa minua, mitä minä olen. En halua loukata henkilöitä, kollegoja, jotka antoivat minulle aikaansa ja kertoivat työstään ja ajatuksistaan avoimesti. Toisaalta näen, että olemme sellaisen ammattikunnan edustajia, jotka käyttävät ammatillista valtaa toisiin ihmisiin ja siksi työskentelyn pitää olla tarkastelun kestävä. Epäkohtia on nostettava esiin, on ne sitten yhteiskunnallisia, rakenteellisia, organisaatorisia tai työntekijöiden toimintatapoihin liittyviä. Tutkimuksen tiedollisena tavoitteena on kuitenkin tuottaa totuudenmukainen kuva tutkittavasta ilmiöstä (Rolin 2002, 93).

Omat kiinnostuksenkohteet ja kokemukset sosiaalityöntekijänä varmasti ohjaavat minua tulkitsemaan aineistoa tietyllä tavalla. Olen halunnut tutkimusraporttiin tuoda paljon autenttisia lainauksia sosiaalityöntekijöiden puheista, jolloin lukijalle jää mahdollisuus arvioida minun tekemän tulkinnan oikeellisuus ja ehkä nähdä asia toisin. Tuomi & Sarajärvi (2013, 22) toteaa, että on virhepäätelmä ajatella alkuperäisten ilmauksien parantavan tutkimuksen luotettavuutta. Sitaatit tutkimusraportissa ovat esimerkin omaisia antavat ja ne antavat äänen haastatelluille. Sitaatti kertoo jonkin haastateltavan näkemyksen kyseessä olleesta asiasta. Sitaatti voi olla myös muista vastauksista poikkeava näkemys.

6 Tutkimustulokset

6.1 AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKUUTEEN VALIKOITUMINEN

Yhteydenotot aikuissosiaalityöhön liittyvät pääosin talouden ongelmiin ja mielenterveys- ja päihdeongelmiin. Asiakkuuksien kestot ovat asiakkaan tilanteesta riippuen hyvin erimittaisia. Pitkittyneet asiakkuudet kertovat yleensä ongelmien moninaisuudesta, jolloin myös käytettävissä olevat keinot asiakkaan auttamiseksi voivat osoittautua rajallisiksi. Sosiaalityöntekijät kuvaavat työtään ammatina, jonka kautta ruohonjuuritaso ja huono-osaisuus tulevat tutuksi.

Sosiaalityöntekijät määrittivät aikuissosiaalityön palveluna, joka on kaikkia kansalaisia varten, jokainen voi jossain elämänsä vaiheessa tarvita aikuissosiaalityötä. Tällaisina tilanteina mainitaan muun muassa erotilanteet, äkilliset sairastumiset tai muut kriisitilanteet, jotka vaikuttavat laajemmin ihmisen elämänhallintaan.

...hyvinhän nämä ihmiset on varmaan niin ku kriisissä, kun ne tulee, että on hirveä häitä ja kiire. Tietysti siitä siinä keskustellaan, että sitäkin sais jotenkin vähennettyä. 2

Jotkut sosiaalityöntekijät rajasivat asiakaskuntaa suppeammaksi. Tällöin aikuissosiaalityö nähdään tietyn erityisryhmän palveluna ja asiakkuuksille yhteinen nimittävä tekijä on marginaalissa eläminen.

Et mehän tehdään ihan oikeesti köyhien, syrjäytyneiden ja päihdeongelmaisten ja mielenterveysasiakkaiden ja rikoksiin syyllistyneiden ihmisten kanssa työtä. Et sitä on niin ku turha muuttaa. Musta on hyvä, et säilytettäis aikuissosiaalityössä tällanen kapee segmentti, et me tehdään erityislaadusta työtä. Et ei ajatella, et me ollaan tätä hyvinvointipalvelua, me ollaan kaikkien palvelu. Mielummin me mun mielestä voitais olla erityispalvelu, ihminen on jossain erityistilanteessa, kun hän tulee meille asiakkaaksi. 10

Asiakkuuteen tullaan joko olemalla itse yhteydessä sosiaalityöntekijään, etuuskäsittelyn, työllisyyspalvelujen, mielenterveys- ja päihdepalvelujen tai muiden sosiaalityön yksiköiden tai yhteistyötahojen kautta. Eri yhteistyötahojenkin kautta tulevat yhteydenotot liittyvät pääasiassa asiakkaiden taloudellisen tuen tarpeisiin.

Sosiaalityöntekijöiden puheista on luokiteltavissa neljä asiakasryhmää, joita aikuissosiaalityöntekijät usein työssään kohtaavat.

1. Lyhytaikaista neuvontaa, ohjausta ja tukea tarvitsevat asiakkaat

Asiakasta on voinut kohdata joku akuutti kriisi, jonka vuoksi asiakas tarvitsee lyhytaikaista neuvontaa, ohjausta tai tukea. Tällaisena tilanteena sosiaalityöntekijät nimeävät muun muassa tulojen katkeamisen, parisuhteen päättymisen, sairastumisen tai tulipalon. Kontakti voi olla kertaluontoinen tai sosiaalityöntekijä saattaa tavata asiakasta muutamia kertoja, jonka jälkeen asiakkaan tilanne selkiytyy, eikä sosiaalityön asiakkuuteen ole enää tarvetta.

Näitä lyhytaikaisia olen tavannu useamman kerran kuussa. Just sen takia, että tässä on nyt joku tilanne, mihin tarvii niin ku selvitystä... On tulipalo tai joku tapahtunut. Tai sitten jotain odottamatonta. 9

2. Nuoret asiakkaat ilman koulutusta ja työtä

Aikuissosiaalityössä kohdataan paljon kouluttamattomia nuoria, joilla ei ole työtä. Asiakkuus aikuissosiaalityöhön syntyy toimeentulotukiasiakkuuden, sekä aktivointivertteiden kautta. Monet sosiaalityön asiakkuudessa olevat nuoret ovat sellaisia, joiden luontaiset turvaverkostot ovat pettäneet. Nuoret aikuiset tarvitsevat sosiaalityöntekijöiden mukaan hyvin konkreettisia neuvoja arjessa selviytymisessä. Heillä ei välttämättä ole käsitystä järjestelmän toiminnasta, jolloin taloudellisia etuuksia voi olla hakematta, rahan käyttö ja niukoilla varoilla eläminen voi olla haasteellista ja johtaa velkaantumiseen jo nuorella iällä. Nuorten kiinnittyminen asiakkuuteen koetaan kuitenkin haasteelliseksi.

Ja ehkä nuorten kohalla sit tämmöstä aikuisuuteen kasvamista, itsenäistymistä, semmosta tukee tarvitaan. Ja sit näihin työelämän kuvioihin, et sit siellä niin kun löytää sen oikeen reitin. Reitin sit sinne työelämään ja koulutukseen. 8

Yhteiskunnassa tapahtunut rakennemuutos on vaikuttanut myös ihmisten arjen sosiaalisiin rakenteisiin. Tulevaisuus on rakennetyöttömyyden aikana vaikeammin ennakoitavissa ja lasten ja nuorten pahoinvointi on lisääntynyt. (Sosiaalialan osaajat 2015 2006, 24.) Nuorten työttömyys on lisääntynyt ja työelämän osaamisvaatimukset ovat muuttuneet oikeanlaista koulutusta painottavaksi (Nuorten yhteiskuntatakuu 2012, 15). Nuorten hyvinvoinnista kertoo jo yksi se, keskeisin työkyvyttömyyttä aiheuttava tekijä on mielenterveysongelmat ja ne ovat merkittävä nuorella iällä työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymisen syy (Kari- nen 2010, 71-72).

3. Mielenterveys- ja päihdeasiakkaat

Yhtenä ryhmänä ovat mielenterveys- ja päihdeasiakkaat, jotka sosiaalityöntekijöiden puheissa nimetään haasteelliseksi asiakasryhmäksi. Tähän ryhmään kuuluvat asiakkaat tarvitsevat runsaasti tukea ja usein pitkäkestoisesti. Haasteelliseksi asiakasryhmän auttamisen tekevät palvelujärjestelmän puutteet ja päihdeasiakkaiden riippuvuuskäyttäytymiseen tyypillinen kyvyttömyys suunnitelmalliseen työskentelyyn. Sosiaalityöntekijät kuvaavat tämän asiakasryhmän

tilanteita vaikeiksi ja ongelmia laajoiksi ja moniulotteisiksi. Asiakas voi myös kieltää ongelman ja torjua avun, vaikka työntekijä näkisikin avun välttämättömäksi asiakkaan hengissä säilymiselle. Mielenterveysongelmiin liittyy myös sairautentunnottomuus, jolloin asiakas ei itse näe avuntarvettaan.

Mut esimerkiksi päihteiden kohdalla voi olla paljon kieltämistä. Et ei oo. Et työntekijä näkee selkeesti, että on niin ku. Tai mielenterveysongelmia, et jos täysin sairautentunnoton on esimerkiksi ihminen ja näät ihan, et ois melkeen sairaalahoidon tarpeessa ja ite asiakas ei sitä niin ku nää. Et monenlaisia. 4

Monella voi olla hyvin moninaiset ne ongelmat siellä taustalla, et jos on päihdeongelmaa ja mielenterveysongelmaa, niin ne tietysti vaikuttaa, et ei välttämättä sit oo niin helppo, jotenkii hoitaa niitä omia asioitaan eteenpäin ja päästä siitä vanhasta pois. 7

Päihteiden ongelmakäyttäjät kuvautuvat haasteellisena asiakasryhmänä myös kirjallisuudessa. Esimerkiksi huumeriippuvaiset asiakkaat ovat usein nuoria aikuisia, joilla riippuvuuteen linkittyvät psyykeen ongelmat, somaattiset ongelmat, matala koulutustaso, työttömyys, asunnottomuus, köyhyys ja rikollisuus. (Ks. Päihdetilastollinen vuosikirja 2014, alkoholi ja huumeet 2014, Päihdehuollon laatusuosituksen 2002, Varjonen 2015.) Mielenterveysasiakkaiden kanssa tehtävää työtä kuvataan kirjallisuudessa usein terveydenhuollon sosiaalityönä (Ks. Juhila 2008a, Kananoja 2010), mutta asiakkaita, joilla on mielenterveyden ongelmia, kohdataan myös kunnallisessa aikuissosiaalityössä.

4. Työllisyyspolulta syrjäytyneet asiakkaat

Asiakkaat, joilla työttömyys on pitkittynyt ja toimeentulo koostuu työttömyys- ja/tai sosiaalietuuksista on yksi aikuissosiaalityön asiakasryhmä. Tämän asiakasryhmän taloudellinen tilanne on heikko, mutta asiakkailla on kykyä hoitaa asioitaan ja tämä asiakasryhmä on usein etuuskäsittelyn asiakkuudessa. Sosiaalityön asiakkuuteen tämä asiakasryhmä tulee aktivointivelvoitteen kautta. Monessa kunnassa on viime vuosina kehitetty nimenomaan työllisyyspalveluja, joilla pyritään tukemaan tämän asiakasryhmän osallisuutta.

Laman jälkeinen rakenteellinen työttömyys on tullut pysyväksi ilmiöksi yhteiskunnassa. Kasvukeskuksissa työllistymisen mahdollisuudet ovat paremmat kuin syrjäseuduilla ja alueellinen eriarvoistuminen on lisääntynyt. (Kettunen, ym. 2001, 83.) Pitkittynyt työttömyys lisää köyhyyden riskiä ja köyhyydessä elämisellä on merkittäviä vaikutuksia ihmisen kokemaan hyvinvointiin (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a). Sosiaalietuuksilla elämiseen liittyy rakenteellinen heikkous. Ne on mitoitettu väliaikaisiksi, ei pysyviksi tulonlähteiksi (Järvelä & Mäkinen 2007, 83).

Samaan ryhmään voi luokitella kuuluvaksi vajaakuntoiset asiakkaat, jotka eivät selviydy työelämässä. Vajaakuntoisen asiakkaan kohdalla toimeentulotukiasiakkuuteen tulo on usein järjestelmälähtöistä. Jos vajaakuntoinen henkilö saa eläkehakemuksestaan hylkäävän päätöksen, järjestelmä ikään kuin pakottaa asiakkaan toimeentuloturvan asiakkaaksi. Vajaakuntoisuutensa vuoksi henkilö ei kykene elättämään itseään työllä, sairauspäivärahat voi olla käytetty, joten ainoana vaihtoehtona on olla työttömänä ja hakea työttömyysturvaa. Vaikka asiakkaalla olisikin työmarkkinatuki ja asumistuki tulona, ne harvoin kattavat peruselinkustannuksia ja viimesijaista etuutta, toimeentulotukea, joudutaan hakemaan peruselinkustannuksista selviämiseen. Asiakkuuteen tullaan siten rakenteellisista syistä.

Et just kun näkee näitä ihmisiä, et hyvähän ettei rollaattorilla kule, niin on työnhakijana. Et sillen on aika erikoinen tilanne ja sit Kela kattoo, että ei. 4

Sosiaalityön asiakkuus on vapaaehtoista. Kuitenkin aktivointityöskentelyn myötä sosiaalityön asiakkuuteen voidaan myös velvoittaa sanktioiden uhalla. Tämä asettaa työskentelylle hyvin erilaiset lähtökohdat ja sosiaalityöntekijä on tällöin yhteiskunnan kontrollin ylläpitäjän roolissa.

6.2 AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKAIDEN AVUNTARPEIDEN TUNNISTAMINEN

Sosiaalityöntekijät kuvaavat asiakkaiden avuntarpeita hyvin moninaisiksi. Vaikka yhteydenotot aikuissosiaalityöhön tulevatkin pääasiassa taloudellisten vaikeuksien vuoksi, taustalla nähdään olevan usein muita syitä. Myös mielen-terveys- ja päihdeongelmat mainitaan asiakkaiden yhteydenoton syyksi. Asiakkaiden ilmaisemia avuntarpeita ovat muun muassa: taloudelliset vaikeudet, asunnottomuus, toimintakykyyn vaikuttava sairaus, päihdeongelma, pitkittynyt työttömyys, taitamattomuus hallita elämää, akuutti kriisitilanne, kuten parisuhteen päättyminen, tulipalo tai kärjistynyt parisuhdeväkivaltatilanne.

Rahan puutetta. Se yleensä lähtee siitä rahanpuute -asiasta. Sieltä lähtee sitten tulemaan muutakin, että minkä takia ollaan tässä tilanteessa, et ei oo sähköjä, eikä vuokria, et vuokrat on rästissä ja häätö on päällä. Siinä on jo jotkut syyt. 1

No aika lailla varmaan sitä, et varmaan se yks iso osa on sitä talouden tasapainoon saaminen. Se varmaan on hirveen tärkeä. Et jos aatellaan sitä, et jos miettii niitä kaikkia muita ongelmia mitä on, ja jos on vaikeita taloudellisia ongelmia, velkaantumista ja tota, ni ei pysty varmaan oikeen keskittyy mihinkään. Sanotaan, et tommonen niin ku asuminen ja talous, ni ne nyt varmaan on niitä ongelmia, joita ihmisillä on. 5

No kyllähän ne avuntarpeet on monesti tähän päihde- ja mielen-terveysproblematiikkaan liittyviä, se on se iso, tuota, juttu. 8

Asiakkaan tilannetta pyritään kartoittamaan laaja-alaisesti. Tilannearvioita tehtäessä selvitetään muun muassa asiakkaan asuminen, taloudellinen tilanne, terveydentila, päihteiden käyttö, työ- ja opiskelutilanne, ja verkostot. Joissakin kunnissa sosiaalityöntekijöillä on käytettävissä kirjallinen lomake, jota täytetään yhdessä asiakkaan kanssa, toiset sosiaalityöntekijät kuvaavat tilannetta vapaa-muotoisemmaksi keskustelun kautta eteneväksi tilanteeksi.

Avuntarpeen määrittäminen voi olla pidempikestoinen prosessi, varsinkin sel-laisissa tapauksissa, jossa sosiaalityöntekijä näkee puutteet asiakkaan toiminta-kyvyssä, mutta asiakas ei itse tunnista tai myönnä näitä. Keskustelemalla työn-tekijä yrittää saada asiakasta hahmottamaan ja hyväksymään tilanteensa ja ot-tamaan tarjottua apua vastaan. Sipilä (2008, 48) kuvaakin avuntarpeen tunnis-tamista tiedollisena ja eettisenä analyysinä. Sosiaalityöntekijän tulee hahmottaa ilmiöiden ja asioiden monitasoisuus. Sosiaalityöntekijällä tulee olla vuorovaiku-tusosaamista ja tietoa ihmisestä kyetäkseen näkemään asiakkaan avuntarpeet. Asiakkaan kokonaistilanne saattaa myös avautua työskentelyn edetessä ja tulee ilmi seikkoja, jotka vaikuttavat tavoitteiden uudelleen arvioimiseen ja asettami-seen.

Asiakkaan avuntarvetta on saatettu määrittää jo jonkun toisen organisaation toimesta ennen kuin yhteydenotto sosiaalityöntekijälle tulee. Tällöin työntekijä saa asiakkaan elämäntilanteesta jonkunlaisen kuvauksen yhteistyökumppanilta, eikä avuntarpeen määrittäminen tapahdu asiakas – työntekijä–suhteessa vaan työntekijä – työntekijä–suhteessa. Tällaisessakin tapauksessa sosiaalityöntekijä pyrkii tapaamaan asiakkaan mahdollisuuksien mukaan ennen päätöksen teke-mistä.

Asiakkaalle on turvattu lailla mahdollisuus vaikuttaa palvelujensa suunnitte-luun ja toteutukseen (Ks. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksis-ta). Avuntarvetta määritelläänkin vuorovaikutteisesti, mutta näkemys asiakkaan avuntarpeesta ole aina sama. On tilanteita, jossa asiakas voi nähdä tilanteensa vaikeammaksi ja odottaa sosiaalityöstä valmista ratkaisua ongelmaansa. Talou-dellisissa asioissa asiakkaan odotukset toimeentulotuen mahdollisuuksiin näh-den voi olla ylimitoitettut. Mielenterveysongelmien ja päihdeongelmien osalta sosiaalityöntekijät tuovat esiin sitä, ettei asiakas välttämättä näe realistisesti oman tilanteensa vakavuutta, jolloin työntekijä määrittää asiakkaan avuntarvet-ta suuremmaksi kuin asiakas itse. Pyrkimys on kuitenkin löytää kompromissi, jonka pohjalta työskentelyn tavoitteet asetetaan.

No varmasti asiakas jotenkii omalta osaltaan määrittää sitä ja sitten taas työntekijä omasta näkövinkkelistään. Ja ainahan se ei oo sama. Et joku asia, minkä työntekijä näkee, et voi olla isokin ongelma, niin eihän asiakas sitä välttämättä koe ongelmana. Et monesti siinä voi olla vähän semmosta ristiriitaa. 7

Koska asiakkaat eivät tunne palvelujärjestelmää ja tiedä millaista apua järjestelmä voi tarjota, on työntekijän rooli avuntarpeen määrittäjänä tärkeä. Sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan tarpeiden ja julkisten palvelujen välittäjänä (Metteri 2012, 40). Työntekijä voi yhdessä asiakkaan kanssa pyrkiä nimeämään avuntarpeita ja etsiä niihin sopivia tukitoimia palvelujärjestelmästä, ohjata asiakasta avun piiriin.

Meidän tavallaan tehtävänä on huomata se, että missä tää ihminen nyt sit tarvis apua ja mihin sen vois ohjata. Se ei välttämättä tuu meiltä, vaan jostain näiltä yhteistyökumppaneilta, mitä tää ihminen nyt sit tarvitsee. 9

...et sais siinä keskustelussa, mikä musta parhaimmillaan pitäs olla, just et siinä keskustelussa käytyy ne, et mistä mä oon tullu, mitä mä oon ollu ja miks nää on ollu näin. Et semmoset kokonaisuudet, kun ei sitä ite aina silleen tota hahmota. Et se on niin ku heille laitettu paperille, et mitä heidän elämässä on niin ku käyny ja miten ne on seuranneet toisiaan. Me voidaan vaan niin ku ajatuksia vaihtaa, mitä vois olla mahdollisuuksia tehdä, mut itehän ne, aikuset ihmiset tekee ite niiden omat ratkasut. Mä aattelen, et aikuisia ihmisiä, et he kyllä tietää, mikä niille on niin ku se oikee näistä, mut et just niitä vaihtoehtoja, kun on itse siinä tapahtumien keskipisteessä, niin ku myrskyn silmässä, niin niitä ei näe. 5

Aikuissosiaalityö tekee yhteistyötä monien eri tahojen kanssa, joka kuvastaa myös asiakkaiden avuntarpeiden moninaisuutta. Avuntarpeen kartoittaminen on laaja-alaista ja siihen sisältyy palveluohjauksellinen elementti: Asiakkaan tilanteesta pyritään saamaan mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva ja ohjaamaan asiakasta myös muiden palvelujen piiriin. Sosiaalityö onkin vuorovaiikutustyötä, joka rakentaa kumppanuutta muiden toimijoiden kanssa (Karvinen-Niinikoski 2007, 77). Avuntarpeita pyritään tunnistamaan siis myös oman toimintasektorin ulkopuolelta ja ymmärretään asiakkaan kokonaistilanteen tasapainoon saattamisen tärkeys.

Laman jälkeen Suomessa on ollut suuri ja pysyvä työttömyysaste. Köyhyys on lisääntynyt, samoin päihde- ja mielenterveysongelmat ja lasten ja nuorten pahoinvointi. (Sosiaalialan osaajat 2015 2006, 24.) Aikuissosiaalityö kunnallisena toimintana on kohdennettu ihmisille, jotka kohtaavat työttömyyttä, talouden ongelmia, asunnottomuutta ja mielenterveys- ja päihdeongelmia. (Jokinen & Juhila 2008, 9). Asiakkaiden avuntarpeet ovat moninaisia ja kietoutuvat toisiinsa. Avuntarpeiden tunnistaminen on tärkeässä roolissa asiakkuuden alkaessa, jotta työskentely asiakkaan kanssa voi kohdentua oikein.

6.3 AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKAIDEN AVUNTARPEISIIN VASTAAMINEN

Sosiaalityön tarkoitus määrittyy sosiaalityöntekijöiden puheissa auttamisen kautta. Sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaansa, määrittää yhdessä asiakkaan kanssa avuntarpeen ja pyrkii vastaamaan siihen käytettävissä olevin keinoin. Kuvauksissa korostuu vuorovaikutuksellisuus ja yhdessä asiakkaan kanssa toimiminen. Sosiaalityötä kuvataan usein heikommassa asemassa olevien ihmisten ihmisarvoisten olosuhteiden turvaamisena.

Siinä mielessä aikuissosiaalityö on kuitenkin sillä tavalla epämääräinen kenttä, että sinne tulee asioita ihan vaikka minkälaisia, niin siinä pitää olla silleen vetree tekemään sitten jotain. Silleen tää on mielenkiintosta. 6

Kyllä se lähtee sellasesta tasa-arvosta, yhdenvertaisuudesta, et yritettäis turvata ne heikoimmassakin asemassa oleville ihmisille sellaset säälliset, ihmisarvoiset olosuhteet, jotka kaikille ihmisille voidaan ajatella kuuluvan. 10

Työskentelyllä pyritään vaikuttamaan asiakkaan tilanteeseen, parantamaan sitä jollakin tavalla. Työskentelyä kuvataan myös asiakkaan kiinnipitämisenä, pyritään siihen, että asiakas pysyy osana yhteiskuntaa. Pyrkimyksenä on asiakkaan omia voimavaroja vahvistamalla parantaa hänen omatoimista ja itsenäistä suoriutumista. Sosiaalityötä kuvataan myös liittymisen kautta. Sosiaalityön kautta tuetaan asiakkaan liittymistä koulutukseen ja työelämään, jolloin asiakkaan mahdollisuudet ylläpitää omaa toimintakykyä paranevat.

Työskentelyn apuna sosiaalityöntekijät käyttävät tilannearvioita, palvelu- tai asiakassuunnitelmia ja aktivointisuunnitelmia. Lomakkeiden täyttäminen työskentelyn tukena näyttäytyy kunta- ja työntekijäkohtaisena. Aktivointisuunnitelmat ovat yleisemmin käytössä. Kaikki sosiaalityöntekijät puhuvat asiakkaan tilanteen kartoittamisesta ja arvioimisesta, vaikka kunnassa ei tilannearviolomaketta olisikaan käytössä.

Työskentely on suunnitelmallista, sillä pyritään johonkin. Avuntarpeiden tunnistaminen on keskeisessä asemassa suunnitelmallisen työskentelyn onnistumiseksi, koska työskentelyn tavoitteet tulisi asettaa asiakkaan avuntarpeita vastaaviksi. Suunnitelma voi olla kirjattu asiakas-, palvelu- tai aktivointisuunnitelma, tai se on suullisesti sovittu asiakkaan kanssa. Työskentelyn edetessä suunnitelmaa muokataan ja tarkastellaan asiakkaan tavoitteiden toteutumista.

No kyllä miä ainakin toivon, et se ois semmonen se rooli, et se ois jotenkii tavoitteellista se työskentely. Et pyrittäs johonkii ja yritettäis sillä työskentelyllä saavuttaakin jotakii... Kyllä näitten pitempiaikasten asiakkaiden kanssa tehään yleensä se palvelusuunnitelma yhdessä, että mikä se tilanne nyt on ja mitä se asiakas niin ku tavottelis ja mitä miä niin ku näkis, että voitais lähtee tavoittelemaan... Ja sitten aina tietyn ajan

väliden tavataan ja katotaan, että ollaanko päästy niitä kohti, mitä ollaan siinä alussa yhdessä mietitty. Ja sit jos on, et ei oo päästykään, niin mietitään, että mikä siinä on tulla. Ja voisko sitä jotenkii nyt sit aatella, et ehkä tästä nyt uuelleen. 7

Sosiaalityöntekijät näkevät aikuissosiaalityöllä olevan ennaltaehkäisevän työn roolin suhteessa lastensuojeluun. Varsinkin asiakkuudessa olevien lapsiperheiden kohdalla tämä rooli korostuu. Yhteistyötä tehdään tiiviisti muiden palveluja tuottavien tahojen ja lastensuojelun kanssa. Joissakin kunnissa aikuissosiaalityön lapsiperheiden palvelut on keskitetty omille työntekijöilleen, koska työskentelyn koetaan eroavan muusta aikuissosiaalityön kentästä. Ennaltaehkäisevää roolia ei kuitenkaan täysin tiedosteta esimerkiksi kuntapäätäjien joukossa.

Se ennaltaehkäisevyys voitais huomata, kun ois sellanen kyky, halu ja mahdollisuus tehdä sitä työtä. Että se ennaltaehkäisevän työn osuus pitäis nimenomaan saada hoidettua tässä aikuissosiaalityössä. Ja samoin ne kasvavat lapset, kun ne kasvaa nuoriksi, et se asiakkuus ei siirtyis sukupolvelta toiselle. Jos sitäkin pystys jotenkin, edes jonkun kohdalla katkasemaan. Sais niillekin lapsille niitä juuria ja siipiä, kun niillä vanhemmillä ei oo aina sitä kykeneväisyyttä. 6

Verkostotyöskentely on tärkeässä roolissa aikuissosiaalityössä. Koska asiakkaiden ongelmat ovat usein moninaisia, yhteistyötä tehdään monien eri tahojen kanssa. Tärkeimpinä yhteistyökumppaneina mainitaan työllisyyspalvelut, päihde- ja mielenterveyspalvelut, terveydenhuolto ja Kela. Sosiaalityöntekijällä on usein koordinoijan rooli, joka kokoaa verkoston ja huolehtii osaltaan sen toimivuudesta.

...niin tietenkii se semmonen kokonaisvaltainen vastuu siitä sitten. Et varsinkin, jos tehdään yhteistyötä sitten moneen suuntaan, niin on hyvä, et jollain on sitte sitä kokonaisnäkemytä sen asiakkaan tilanteesta ja kaikista tahoista kenen kanssa työskennellään. 3

Onnistumisen tunteet sosiaalityössä liittyvät positiivisiin muutoksiin asiakkaiden tilanteissa. Jo yksin se, että asiakas löytää itsestään uusia voimavaroja selviytyä tilanteesta, tuo työntekijälle onnistumisen kokemuksen. Sosiaalityöntekijät puhuvat myös positiivisesta palautteesta, jota saavat asiakkailtaan. Kun yhdessä työskentely tuottaa tulosta ja asiakas pääsee tilanteessaan eteenpäin, tulee asiakkaalle ja myös työntekijälle, onnistumisen kokemus. Askel parempaan voi ulkopuolisen silmin tuntua pienelle, mutta asiakkaalle se voi olla merkittävä. Kukaan sosiaalityöntekijöistä ei kerro saavansa positiivista palautetta työstään organisaatioltaan.

Tai joku asiakas, joka on tuonu esiin masennusta tai jotain ja on työkyvytön, eikä... ja on käyty vaikka monen kuukauden prosessi ja vihdoon viimein menee sit niin ku terveydenhuollon puolelle hakemaan sitte apua ja sairauslomaa. Ja sit kun se saa siihen sellasen tavallaan selkeen jakson, et nyt on lääkärin toteamana työkyvytön ja ei tarvii

meiltä sitten samalla tavalla työskennellä sen asian suhteen. Semmoset tosiaan myönteiset asiakasprosessit, et ne asiat menee eteenpäin. Ni silloin tuntuu hyvältä. Ja tietenkin, jos saa ihan sitä suoraa palautetta, et on joku asia mennä hyvin. 3

Silloin varmaan, kun asiakas sen itsekin toteaa, et nyt tää juttu meni eteenpäin. Tai kiitos, että autoit. Että asiakkaaltahan se palaute tulee. 8

Asiakkaan onnistumista voidaan tukea asettamalla työskentelyn tavoitteet selkeiksi, että asiakkaan on niihin mahdollista päästä. Tämä edellyttää asiakkaan arjen tuntemista ja tilannearvion oikeellisuutta. Asiakas tarvitsee myös riittävän määrän tukea ja kannustusta päästäkseen tavoitteisiinsa ja toimivan yhteistyöverkoston.

Sosiaalityöntekijöiden puheissa työ jakaantuu vuorovaikutukselliseen työskentelyyn, aktivointityöskentelyyn, taloudelliseen työskentelyyn, asianajoon ja muiden palvelujen järjestämiseen. Koska sosiaalityöntekijöiden toimenkuvat vaihtelevat kunnittain, joissain kunnissa sosiaalityöntekijät tekevät päätöksiä myös päihde- ja mielenterveyspalveluista. Muita aikuissosiaalityön palveluja, joita sosiaalityöntekijät mainitsivat, oli ohjaajien työskentely, välitystiliasiakkuus ja tukihenkilötoiminta. Tukihenkilötoimintaa ei järjestetty kaikissa kunnissa ja sille omat rajansa asettaa se, ettei tukihenkilöitä ole saatavilla riittävästi. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi, että varsinkin päihdeasiakkaille tukihenkilön löytyminen oli ongelmallista.

6.3.1 Vuorovaikutuksellinen työskentely

Sosiaalityöntekijöiden puheissa sosiaalityö ymmärretään nimenomaan vuorovaikutuksellisenä työskentelynä. Monet sosiaalityöntekijät kuvaavat henkilökohtaisen kontaktin asiakkaaseen tärkeäksi ja kuinka vain kuuntelemalla ja jakamalla asiakkaan huoli, asiakas voi tulla autetuksi. Metteri (2012, 238) toteaa, että jopa kielteisen päätöksen psyykkiset vaikutukset lieventyvät, mikäli asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on toimiva. Suhteen laatu on siis merkittävässä roolissa asioinnin onnistumiseksi. Vuorovaikutuksellisella työskentelyllä ei ole tarkoitus muuttaa asiakkaan persoonaa ja työskentelyn lähtökohdaksi tulisi hyväksyä asiakkaan oman tavoitteet.

Et sit kun siitä asiasta jonkun kanssa puhuu, niin se voi olla, et se asiakaskin sit näkee paremmin sen oman tilanteensa. Tulee muutosta siihen. 4

Tärkeässä roolissa on ohjaus ja neuvonta. Työntekijän tulee kertoa asiakkaalle tämän oikeuksista ja mahdollisuuksista hakea ja saada erilaisia palveluja. Nuorten aikuisten kohdalla neuvontaa ja ohjausta tarvitaan myös ihan yleisissä yhteiskunnan toimintaan liittyvissä asioissa. Asiakkaalla ei välttämättä ole esimerkiksi tietoa siitä, mikä organisaatio vastaa mistäkin asiasta. Sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan käytä työstään nimitystä palveluohjaus. Vain kahdessa haastat-

telussa sosiaalityöntekijät puhuvat palveluohjauksesta osana omaa työtä, jolloin sillä tarkoitetaan nimenomaan ohjausta ja neuvontaa.

Ja sitten hyvä nähdä ihminen ja tuota sitten voi siinä jo auttaa ja ohjata eteenpäin ja niitä paikkoja, mistä voi vielä apua hakea, jos ei meiltä johonkii saa, niin mihinkä sitten. Ohajata, sitä palveluohjausta, sehän on yks tärkeä alue... 1

Palveluohjausta kuvataan myös toisen tekemänä työnä, jolloin se on sisällöltään jotain muuta, mitä sosiaalityöntekijä tekee.

Me ollaan nähty se tossa palveluohjauksessa, et kun toimeentulotukee tulee palveluohjaajalla ensiks käymään, että ihmisillä on siihen tarve, että ne voi jonkun ihmisen kanssa selvittää sitä asiaa. 5

...ja sit tietysti kaupungin omana tuotantona on kuntouttavaa työtoimintaa, siellä on oma palveluohjaaja. 8

Toisin kuin kirjallisuudessa kuvatuista aikuissosiaalityön työskentelytavoista (Ks. Juhila 2008a, Väisänen & Hämäläinen 2008b) sosiaalityöntekijät eivät puhu työstään palveluohjauksen käsitteellä. Sosiaalityö on jotakin enemmän. Se on vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, asiakkaan kohtaamista ja läsnäoloa, ihmisyttä ja inhimillisyyttä. Hyvää kontaktia asiakkaaseen kuvataan sellaiseksi, että asiakas tuntee itsensä hyväksytyksi, tärkeäksi ja jonka varassa asiakas haluaa työskennellä. Rostilan (2001, 45) mukaan sosiaalityön asiakassuhteen onnistuminen vaatii työntekijältä aitoa kiinnostusta ja halua auttaa, empaattisuutta, kykyä kuunnella ja ymmärtää. Apua tarvitseva ihminen tulee kohdata ihmisarvoa kunnioittaen (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 70). Asiakkaalle on tärkeää kokea, että hänet otetaan vakavasti ja häneen suhteudutaan myötätuntoisesti (Mattila 2010, 128).

Sosiaalityöntekijän tulisi olla tilanteessa vuorovaikutuksen ohjaaja, jotta jokaisen asiakkaan elämän ainutkertaisuus tulisi esille (Rostila 2001, 42). Työntekijä kuuntelee asiakasta ja sitä kautta saa tietoa asiakkaan tilanteesta. Pyrkimys on vuorovaikutuksen avulla selvittää, miten asiakas itse tilanteensa tulkitsee ja miltä hänen todellisuutensa näyttää.

No lähtökohta on se jotenkii, että ihmisenä ihmiselle. Että kun kohtaa, niin pitäis löytää se sellanen yhteinen sävel ja ihmisuus ja tota, pitäis niin ku ymmärtää sen asiakkaan silmin tätä asiaa, että miltä se näyttää sieltä. 8

Jotkut sosiaalityöntekijät kuvaavat vuorovaikutustilannetta asiakkaan kanssa myös motivoivana ja toivon herättämisenä ja ylläpitämisenä. Tilanteeseensa lukkiutunut asiakas ei löydä vaihtoehtoisia tapoja toimia, eikä ulospääsyä ongelmistaan. Asiakkaalle vaikean asian jakaminen työntekijän kanssa voi jo yksistään helpottaa tilannetta. Sosiaalityöntekijä ei väistä asiakkaan vaikeaa tilannetta, vaan auttaa keskustelemalla miettimään asiaan uusia näkökulmia. Asiakkaal-

le on tärkeää huomata, että työntekijä hyväksyy hänen elämäntarinansa (Rostila 2001, 41).

Et saattaa olla sellanen tilanne, et ihminen ei ite niin ku nää sitä, et mihin hänellä ois mahdollisuuksia, et niitten miettiminen yhdessä. Kaikki semmonen, niin ku motivointi ja semmonen toivon herättäminen, et se on musta sellanen tärkeä juttu. 5

Koska sosiaalityö nähdään nimenomaan muutostyönä, yksi sosiaalityön tehtävistä on motivoida asiakkaita palvelujen piiriin. Motivointityöskentelystä puhutaan muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta vähän. Motivaatiosta puhutaan usein pysyvänä tilana, joko sitä on tai sitä ei ole. Ulkoapäin asiakkaan motivaatioon vaikuttaminen voi olla kuitenkin ratkaiseva askel asiakkaan kuntoutumisessa. Tämä ei tarkoita kuitenkaan sitä, etteikö sosiaalityöntekijä kunnioittaisi asiakkaan elämäntapaa (Ks. Rostila 2001, 42), vaan sosiaalityöntekijä voi avata asiakkaalle uusia näkökulmia ja vahvistaa ihmisen omaa käsitystä mahdollisuuksistaan.

...et vaikkei asiakas ois valmis sitä päihdeongelmaakaan kuntouttaa, niin kyllähän asiakasta voidaan niin ku, et voidaan todeta, et ei oo aktivointisuunnitelmien tarvetta tällä hetkellä, mut et siirretään vaikka sosiaalityön asiakkuuteen ja sosiaalityöntekijä pyrkii sitten keskusteluilla katoon, että jos sais asiakkaan sitten jossain vaiheessa motivoituu siihen päihdeasian hoitoon. 3

Sosiaalityöntekijät kuvaavat joidenkin asiakkaiden elinpiiriä hyvin suppeaksi, jolloin kontakti sosiaalityöntekijään voi olla asiakkaalle merkityksellinen monin eri tavoin. Sosiaalityöntekijälle kerrotaan kuulumisia ja henkilökohtainen kontakti on tärkeässä roolissa. Asiakkaiden toiseus ei korostu sosiaalityöntekijöiden puheissa, elämän sattumanvaraisuus tunnustetaan.

6.3.2 Taloudellinen työskentely

Asiakkaiden taloudellisiin asioihin liittyvä työskentely on edelleen keskeisessä roolissa kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Toimeentulotukityöskentely, ohjaus, neuvonta ja ensisijaisten etuuksien hakeminen on asiakastyön arkea. Toimeentulotukeen sosiaalityöntekijät suhtautuvat hyvin eri tavoin. Toiset näkevät toimeentulotuen tärkeäksi osaksi sosiaalityötä, toiset kyseenalaistavat sen osana sosiaalityöntekijän toimenkuvaa. Kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittely sai eniten kritiikkiä sosiaalityöntekijöiden puheissa. Asiakkaat tulevat asiakkuuteen usein taloudellisten vaikeuksien vuoksi ja yleisin sosiaalityöntekijöiden nimeämä syy yhteydenottoon on toimeentulotukeen liittyvät tiedustelut. Myös niissä kunnissa, joissa perustoimeentulotuen käsittely on rajattu sosiaalityöntekijöiltä pois, siihen liittyvät yhteydenotot nimetään yleisemmäksi syyksi ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään. Myös Kankaisen (2012, 83) mukaan asiakkaiden yleisin syy hakeutua aikuissosiaalityön asiakkuuteen on taloudelliset ongelmat. Toimeentulotuki on sosiaalityöntekijöille yksi työväline.

Toimeentulotuen käsittelyä tehdään kunnissa hyvin eri tavoin. Joissakin kunnissa sosiaalityöntekijät tekevät myös kirjallista toimeentulotukihakemusten käsittelyä, toisissa perustoimeentulotuen tekeminen on rajattu etuuskäsittelijöiden tehtäväksi. Näissäkin kunnissa sosiaalityöntekijät tekevät edelleen päätöksiä täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta ja toimeentulotuen rooli yhtenä aikuissosiaalityön työvälineenä on vahva.

Sosiaalityöntekijät kuvaavat toimeentulotukea palveluksi, jolla voidaan vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen turvaten elämän perusedellytykset.

Ja tärkeätä on, että ensinhän se talous kuntoon ja sitten voi ruveta purkamaan niitä muita ongelmia paremmin. 1

Jos aatellaan, et koko ajan on vuokratästä, niin tähän oot koko ajan huolissas, niin totta kai sen sen ihmisen tilannetta helpottaa, jos perusasiat on kunnossa. Ja sit jos ne perusasiat on kunnossa, ni sit vois miettiä vielä jotain muuta, et mitä esimerkiksi sille työttömyydelle vois tehdä. 4

Toimeentulotukea ei nähdä rahan jakamisena, vaan asiakkaan talouden turvaamisen kautta pystytään vaikuttamaan asiakkaan kokonaistilanteeseen. Toimeentulotukiasiakkuuteen liittyy myös neuvonta ja ohjaus taloudellisten asioiden hallintaan. Asiakkaan voi olla vaikea hallita omaa rahankäyttöään, jolloin sosiaalityöntekijä voi konkreettisesti neuvoa, kuinka asiakas saa rahansa riittämään koko kuukaudelle ja minkä asioiden hoitaminen priorisoidaan etusijalle.

Toimeentulotuen hakemisen kautta selviää myös muita asiakkaan toimintakykyyn vaikuttavia asioita, vaikka asiakas ei itse niitä ottaisi puheeksi. Esimerkiksi runsaat pikavipit ja epäviralliset lainat kertovat talouden tasapainotomuudesta ja varojen siirtäminen pelitileille ja käyttäminen pelaamiseen, voi antaa aihetta keskusteluun. Tällöin asiakas voidaan kutsua tapaamaan sosiaalityöntekijää ja asia otetaan puheeksi.

Et joskus tietysti voi olla niin, et me huomataan jostain tiliotteesta joku, et on vaikka peliongelma ja me laitetaan kutsu sosiaalityöntekijälle, vaikka ei oo ite ilmassu millään tavalla tarvetta tulla. 4

Sosiaalityöntekijät tiedostavat, että joillekin asiakkaille kirjallisesti toimeentulotuen hakeminen on haasteellista puutteellisen elämänhallinnan vuoksi. Hakemukset ovat puutteellisia tai jäävät kokonaan tekemättä, eikä asiakas saa etuutta. Tällöin sosiaalityöntekijät hoitavat toimeentulotuen hakemisen vastaanotokäynnillä. Käynneillä pyritään turvaamaan elämisen perusedellytykset, asiakas saa hänelle kuuluvan toimeentulotuen, pystyy säilyttämään asuntonsa ja ostamaan muun muassa ruokaa ja lääkkeitä.

Toimeentulotukityöskentelyä on rajattu sosiaalityöntekijöiden työkuvaan pois, vaikka tässäkin kuntakohtaiset erot työn sisällössä ovat suuria. Niissä kunnissa,

joissa sosiaalityöntekijät eivät enää tee päätöksiä perustoimeentulotuesta, on sosiaalityön paikka ja tarve asiakkaan elämässä tullut pohdittavaksi. Kaija-Kortelainen (2008) liittyy toimeentulotuen myöntämisen kontrolliin ja kuvaa, että muuhun kuin toimeentulotukeen perustuva asiakkuus perustuu asiakkaan tukemiseen. Myös perustoimeentulotuella voi olla merkittävä asiakasta tukeva rooli sosiaalityön asiakassuhteessa. Tilanteessa, jossa asiakkaan oma elämänhallinta on puutteellinen ja taidot esimerkiksi taloudellisten asioiden hoitamiseen ovat puutteelliset, sosiaalityöntekijä voi tukea asiakkaan selviytymistä hoitamalla asiakkaan kanssa yhdessä talouteen liittyviä asioita. Sosiaalityöntekijä ei tällöin käytä toimeentulotukea kontrolloidakseen asiakasta, vaan tukeakseen tämän selviytymistä. Asiakas voi kokea itselleen merkitykselliseksi myös sellaisen sosiaalityön asiakassuhteen, jossa toimeentulotuki on yhtenä elementtinä. (ks. Kaija-Kortelainen 2008, 152.)

6.3.3 Aktivointityöskentely

Aktivointityöskentelyn tuleminen yhdeksi keskeiseksi aikuissosiaalityön sisällyksi näkyy sosiaalityöntekijöiden vastauksissa. Joissakin kunnissa aktivointityöskentelyä tekevät pääasiassa työvoimapalvelukeskuksen sosiaalityöntekijät, toisissa taas aktivoinnista on tullut keskeisin aikuissosiaalityön sisältö. Sosiaalityöntekijät osallistuvat aktivointisuunnitelmien tekoon yhdessä työvoimaviranomaisten kanssa, joissain kunnissa sosiaalityöntekijät tekevät myös kuntouttavan työtoiminnan päätökset ja sanktioivat toimeentulotukea alentamalla poikkeamat sovitusta toimenpiteistä. Työllistävät toimenpiteet jakavat sosiaalityöntekijöiden mielipiteet. Esimerkiksi kunnan järjestämä kuntouttava työtoiminta nähdään toimintana, jonka avulla yhteiskunnan ulkopuolelle jäänyt ihminen pystyy osallistumaan ja saa itselleen yhteisön, johon kuulua. Toisaalta taas järjestelmää kuvataan tehottomaksi, eivätkä ihmiset pääse järjestelmästä pois vaan jäävät työllisyystoimien rattaisiin pitkäksi ajaksi.

...sieltä on sitten kuntoutunut sillä lailla ihan, vuosikautia ettei oo ollu missään töissä ja ollu hyvin haluttomia lähtemään mihinkään ja hyvin haluttomasti lähteneet kuntouttavaan työtoimintaan mukaan, ni he ovat ruenneetkin oikeen pitämään siitä, eivätkä haluaiskaan lähteä sieltä pois. Ja lopettaa sitä, kun sitä ei voi kun sen tietyn aikaa sen kaks vuotta kaikkiaan kerralla sitten, voi toisen kerran uudestaan. 1

Aktivointityöskentelyn kautta selviää myös asiakkaiden vajaakuntoisuuteen liittyviä tekijöitä työttömien terveystarkastusten yleistettyä kunnissa. Yhteistyö terveydenhuollon kanssa mahdollistaa asiakkaan toimintakyvyn kartoittamisen ja oikean väylän etsimisen. Mikäli asiakkaan toimintakyky katsotaan merkittävästi alentuneeksi, asiakasta ei velvoiteta aktivointitoimiin, vaan pyritään saamaan asiakas eläkeselvittelyihin. Tarve vajaakuntoisten asiakkaiden eläkeselvittelyjen tekemiseen välittyy sosiaalityöntekijöiden puheista, joka osaltaan kertoo siitä, ettei kaikille työttömille työelämään paluuta nähdä mahdollisena.

Sosiaalityöntekijät tuovat esille sitä, että työttömän statuksella on paljon ihmisiä, joilla ei tosiasiallisesti ole työkykyä. Työkyky voi olla merkittävästi alentunut pysyvästi esimerkiksi jonkun sairauden johdosta, tai työkyky voi olla tilapäisesti alentunut esimerkiksi akuutin päihdeongelman vuoksi. Eläkkeelle pääseminen koetaan vaikeaksi, eikä päihdeongelman vuoksi saa sairauslomaa ja ihmiset tilastoituvat järjestelmän vuoksi työttömiksi ilman tosiasiallista työkykyä.

Kun aattelee tuolla työnhakijoiden joukossakii on niin vajakuntosta työväkkee, ne vaan siellä on niin ku numerona jonossa. 6

Aktivointityöskentelyn velvoittavuus on myös ongelmallista tiettyjen asiakasryhmien kohdalla. Päihteiden ongelmakäyttäjät nousevat sosiaalityöntekijöiden puheissa usein asiakasryhmäksi, joiden kohdalla aktivointitoimet ovat vaikeita toteuttaa, koska akuutin päihdeongelman vuoksi suunnitelmalliseen työskentelyyn sitoutuminen voi olla asiakkaalle liian vaikeaa.

Ehkä mullakin on ittelläni siinä aina se harkinta, et lähdenkö niin sanotusti sörkkimään tän asiakkaan asioita, jos tietää, et sillä on päihdeongelma, koska sit jos ei pysty sitoutumaan mihinkään, se ei oo valmis kuntoutukseen, ni sit tulee just mietittäväks esimerkiks ne perusosan alennukset, eikä se välttämättä vie sitä asiakkaan asiaa eteenpäin. Et siellä on sit se toinen puoli siitä, et, et tota heikkeneekö se sit se taloudellisenkin tilanne sillä, että lähtee sinne sitten niin ku yrittään jotain, mikä ei oo mahdollista. 3

Aktivointitoimista kieltäytymisen sanktioitiin suhtaudutaan sosiaalityöntekijöiden keskuudessa hyvin eri tavoin. Mikäli asiakas ei toimi aktivointisuunnitelmassa sovitulla tavalla, toimeentulotuen perusosaa on mahdollista tietysin perusteiden alentaa. Toiset sosiaalityöntekijät kuvaavat tilanteita sellaisiksi, joka vaatii selvittelyä ja asiakkaan kanssa keskustelua, miksi esimerkiksi suunnitelma on jäänyt toteutumatta tai asiakas saapumatta ajanvaraukselle. Keskusteluissa voi tulla esiin hyväksyttävä syy, miksi asiakas ei ole kyennyt toimimaan sovitulla tavalla, eikä perusosan alentamista tuolloin nähdä perusteltuna. Toiset työntekijät kuvaavat perusosan alentamista käytäntönä, perusosaa alennetaan, mikäli se on lain puitteissa mahdollista. Etuuden leikkaukseen tulisi aina liittyä yksilöllinen harkinta. Etuutta voidaan pienentää vain siten, ettei ihmisarvoisen elämän edellytykset vaarannu (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 64-65).

Työttömyys on monen aikuissosiaalityön asiakkaan ongelma. Työelämän kautta työikäiset ihmiset rakentavat kuvaa maailmasta ja yhteiskunnallisesta elämästä. Työelämän kokemuksilla on vaikutusta myös ihmisen käsityksistä itsestä yksilönä. Työttömyys aiheuttaa usein taloudellisen tilanteen ja aseman heikkenemisen ja voi vaikuttaa myös ihmisen henkiseen hyvinvointiin ihmissuhteiden menetyksen ja elämän tasapainon järkkymisen kautta. (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 17.) Työttömien aktivointi onkin yksi aikuissosiaalityön keskeisimmistä tehtävistä (Väisänen & Hämäläinen 2008b, 106). Sosiaalityön tavoitteena ei voi

kuitenkaan yksin olla työelämään paluu huomioiden asiakaskunnan monitasoiset ongelmat. Sosiaalityöllä on mahdollista edistää asiakkaiden hyvinvointia silloinkin, kun työttömyysongelmaa ei saada ratkaistua (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 13).

6.3.4 Asianajo

Asianajo on sosiaalityön elementti, jonka rooli mainitaan muutamassa haastattelussa keskeisenä sosiaalityön tehtävänä. Toiset sosiaalityöntekijät sivuavat aihetta, neuvonnasta ja ohjauksesta puhutaan paljon, mutta varsinaisesti asiakkaan oikeuksien ajamisesta ei ole tällöin kyse. Niemen (2008, 124) mukaan sosiaalityön asiakkaissa on paljon sellaisia henkilöitä, jotka eivät itse pysty perusteellamaan omaa avuntarvettaan ja tuomaan omia tilanteitansa esiin. Tällaiset asiakkaat tarvitsevat aidosti heidän etujaan ajavan työntekijän tuomaan esiin asiakkaan näkökulmaa.

Toiset sosiaalityöntekijät kertovat että asiakkaat ovat hyvin tietoisia oikeuksistaan ja tuntevat muun muassa viranomaispäätösten valituskäytännöt, toiset taas tuovat esiin, että asiakkaat tarvitsevat neuvoja ja ohjeistusta oikeuksiensa ajamisessa. Sosiaalityön asiakkaissa sanotaankin tapahtuneen kerrostumista; on asiakkaita, jotka hallitsevat etuudet ja valituskäytännöt ja ovat tietoisia oikeuksistaan, mutta on myös niitä asiakkaita, jotka ovat vaarassa syrjäytyä tässäkin järjestelmässä (Julkunen 2006, 61).

Niitähän ne paljon, saattaa jotkut puhuakin, että tuota ja tehdä herkästi niitä valituksia ja kanteluja oikeusasiamiehelle. Ja sitte tosiaan niitä lautakunnalle, sitä päätöksestä sitä valitusta ja sitte ihan sinne hallinto-oikeuteen. Et kyllä tavallaan nämä, et tuntuu niin kun hankalimmatkin asiakkaat ni ne sitten tavallaan tietää nämä oikeutensa siten aika hyvin. Ja sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhetyttä. Ja hyvin ovat tietäviä ja lukevat niitä lakitekstejä. 2

Ja asiakasta tietysti neuvon, että hänellä on oikeus valittaa siitä päätöksestä ja viedä sitä eteenpäin. Joskus harvoinhan niissä sitten tulee muutoksia. Mut joskus voi käydä niin, et sit se muuttuukin sen valituksen kautta se asia. 8

Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat usein haasteellisissa elämäntilanteissa ja voimavarat ja kyvyt vaikuttaa omaan tilanteeseensa ovat puutteelliset. Asiakas on voinut tulla palvelujärjestelmässä ohitetuksi, eikä asiakas itse tiedä, miten tilanteessa tulisi toimia.

Mutta sitten mä ajattelen niitä mejän niin ku ihmisiä, että kuka sitten, että riittääkö voimavarat. Mut sit mä oon aatellu myös sen, et minäkin voin tarvittaessa auttaa... Mut sellain, et jos mä nään niitä epäkohtia, kun mehän ollaan niitä asianajajia, puolesta puhujia, me työntekijät, niin mähän voin vaikka omasta päätöksestä tehdä hänen kanssa valituksen. 4

...et on niin semmonen ihmisarvo, et se on kaikilla yhtäläinen. Just se semmonen, et kun puhutaan asiakaslähtösestä sosiaalityöstä ja et asiakkaat mukaan, niin mä en ymmärrä sitä ajattelua, et jos puhutaan sosiaaliamiehenä, niin mä olen omien asiakkaideni sosiaaliamies. Et mä en ymmärrä sitä, et mikä se on se ajattelu siinä yhtään. Et mä en voi niin ku kuvitella, et mä olisin jollain niin ku eri puolella. 5

Sosiaalityöntekijät kuvaavat tilannetta asiakkaan kanssa samalle puolelle asetumisena ja asiakkaan puolesta puhujana olemisena. Tilanteissa, joissa työntekijä huomaa, että asiakas ei selvästi tiedä omia oikeuksiaan, työntekijä asettuu rinnalle ja auttaa asiakasta selvittämään epäkohtia. Väisänen & Hämäläinen (2008a, 25) nostaa sosiaalityöntekijöiden tekemän asianajotyön tärkeäksi, tunnistaen heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeen oikeuksiensa turvaamisessa. Tällöin sosiaalityöntekijä asettuu alistetussa asemassa olevan ihmisen rinnalle ja pyrkii vahvistamaan heidän edellytyksiään toimia muutoksen aikaansaamiseksi.

6.3.5 Muut aikuissosiaalityön palvelut

Aikuissosiaalityöntekijöiden toimenkuvat vaihtelevat kunnittain suuresti, joissain kunnissa sosiaalityöntekijöiden päätösoikeudet rajoittuvat esimerkiksi pelkästään toimeentulotuen täydentävän ja ehkäisevän tuen päätöksiin, toisissa kunnissa sosiaalityöntekijä saattaa tehdä toimeentulotukipäätöksiensä lisäksi päätökset myös päihdehuollon palveluista, kuten päihdekuntoutuksesta ja asumispalveluista, mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Kunnat ovat organisoineet palvelut eritavoin, päihdepalvelut voidaan esimerkiksi ostaa kokonaisuudessaan ulkopuoliselta toimijalta. Joissain kunnissa palvelujärjestelmä voi olla eriytynyt esimerkiksi asunnottomille tai mielenterveys- ja päihdeasiakkaille on omat palvelunsa erillään yleisestä aikuissosiaalityöstä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö kaikkialla aikuissosiaalityön kunnallisissa toimipisteissä kohdattaisi tähän ryhmään kuuluvia asiakkaita.

Päihde- ja mielenterveyspalveluihin aikuissosiaalityönä liittyy tilanteen kartoitusta, hoitoon ohjausta ja paikoin päätöksentekoa esimerkiksi päihdekuntoutukseen pääsemiseksi. Päätöksentekoon liittyy asiakkaan tarpeen arviointi ja soveltuvan paikan etsiminen, harva kunta itse tuottaa päihdekuntoutusta. Kuntoutuksen aikana sosiaalityöntekijä toimii yhtenä verkoston jäsenenä auttaen kokonaisvaltaisen muutoksen aikaansaamisessa. Samoin mielenterveyskuntoutujien kanssa sosiaalityöntekijän rooli voi olla sopivan asumispalvelupaikan löytäminen, tosin kilpailutuslainsäädäntöön liittyvät puitesopimukset saattavat rajata käytettävissä olevia vaihtoehtoja.

Yhtenä sosiaalityön keinona mainitaan välitystili. Välitystiliasiakkuuksia ei ole kaikissa kunnissa. Välitystiliasiakkuuden tarkoituksena on turvata taloudellisesti taitamattoman asiakkaan selviytyminen, mikäli edellytyksiä edunvalvontaan ei ole. Välitystilin kautta voidaan hoitaa esimerkiksi asiakkaan toiveesta hänen

asumismenonsa ja terveydenhuollon menot. Väilystiliasiakkuus ei kuitenkaan aina tarkoita sosiaalityön asiakkuutta, koska käytännön työn hoitaa usein joku muu työntekijä, esimerkiksi toimistos sihteeri.

6.4 AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMINEN

Sosiaalityön asiakkuutta kuvataan muutokseen tähtäävän prosessin kautta. Merkittävä muutos asiakkaan tilanteessa päättää asiakkuuden. Työntekijät kuvaavat asiakkuuden päättymistä positiivisena tapahtumana, asiakas selviää omassa elämässään ilman tukipalveluita.

...niin tota se voi päättyä sillä lailla, että asiakas saa työpaikan, ei tarvii enää toimeentulotukee hakee. ta tota muuttaa toiselle paikkakunnalle. 1

No aikuissosiaalityön asiakkuus päättyy sillä tavalla, että työllistymispolku on löytynyt, asiakas pääsee työhön. Tai, jos on ollu niin ku asumisen kanssa ongelmaa, niin löytyy semmonen sopiva asumismuoto, et tavallaan sit pärjää omillaan siellä asumisessa. Tai sitten nuori, joka pääsee koulutukseen, siirtyy sinne. Tai sitten, ihan jos kuolee, lähtee tästä maailmasta pois, ni se päättyy sit siihen. Sit niin ku tavallaan meidän organisaatiossa on se, että jos perustaa perheen, niin sit siirtyy sinne lapsiperheisiin. 8

Koska aikuissosiaalityön asiakkuuksista suurimpaan osaan liittyy toimeentulotukiasiakkuus, asiakkuuden päättymistä kuvataan usein taloudellisen tilanteen parantumisenä. Asiakas voi saada työpaikan tai päästä eläkkeelle. Asiakkuudessa ollut henkilö voi solmia parisuhteen, jolloin puolison tulojen myötä oikeus toimeentulotukeen päättyy. Tämä ei välttämättä kuitenkaan kaikilta osin päättää avuntarvetta, vaikka oikeus taloudelliseen tukeen päättyisikin ja samoin sosiaalityön asiakkuus. Pääosin aikuissosiaalityön asiakkaat ovat toimeentulotuen saajia, joten merkittävä yhteys sosiaalityön asiakkuuden ja toimeentulotukiasiakkuuden välillä on säilynyt, vaikka toimeentulotukea onkin eriytetty sosiaalityöntekijöiden toimenkuvista.

Sosiaalityöntekijät tiedostavat, että yksittäisellä kontaktilla sosiaalityöntekijään ei saata olla kovinkaan suurta merkitystä asiakkaan kokonaistilanteen kannalta ja asioiden hoitaminen voi jäädä kesken. Vastuu asiakkuudessa pysymisestä katsotaan kuitenkin olevan asiakkaalla ja asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta avusta.

Et sittenhän niijen ihmisten vastuulla on taas ite ottaa yhteyttä, et ei varmaan se tilanne sillä yhellä tapaamisella työkkärissä tai silleen nii ku hirveesti muutu. Muutenkaa ihmisten on vaikee varmaan niitä tapoja muuttaa ja tyyliä, et eihän se sinäänsä niin ku. Että kyllä siinä mielessä voi kesken jäähä se asia. Et sit tavallaan sillä, et vaikka sen sillä yhellä kerrallakin sais ohjattua vaikka päihdepolille tai psyk.polille tai muualle, tai työkykytutkimuksiin, mihinkä nyt tahansa, ni ohjaiskaa, ni sitte tavallaan taas

sen asiakkaan siinä ite siinä itsemäärämisoikeus, että mihinkä se sitten haluaa ja jos kieltäytyy ja muuta. 2

Asiakkuuksia päättyy kesken, eikä seuranta asiakkuuksissa ole. Sosiaalityöntekijät kertovat, että mikäli asiakas katoaa kesken sovitun asiakasprosessin useimmat pyrkivät olemaan kontaktissa asiakkaaseen ja selvittämään, mitä on tapahtunut. Tämä on kuitenkin työntekijäkohtaista, eikä sovittuja käytäntöjä ole.

Jos asiakas katoaa, jos me ollaan tavattu tosi paljon ja ollaan tehty, niin ois hyvä kuitenkin soittaa ja lopettaa se jollain tavoin, jos hän ei enää halua tulla. Joskus se vaan jää, että sitä ei niin ku tee. Mut ei oo mitään sovittu, et meillä ois mitään seurantaa, et kyl se on aika paljon heistä itestänsä kiinni. 9

Asiakkuus voi myös päättyä yhdellä sosiaalityön sektorilla ja jatkua toisella, esimerkiksi asiakkaan muuttaessa toiselle paikkakunnalle tai siirtyessä lastensuojelun tai vanhustyön asiakkuuteen. Asiakkuuden siirtyessä voidaan uuden työntekijän kanssa vaihtaa tietoa asiakkaan niin toivoessa, mutta yhdessä sovittuja käytäntöjä ei ole.

Asiakkuus voi päättyä myös asiakkaan kuolemaan. Aikuissosiaalityön asiakkuudet voivat kestää vuosikymmeniä ja työntekijä kuvaakin hautausavustuksen myöntämistä viimeisenä palveluksena asiakkaalle. Pitkäaikaisiin asiakkaisiin syntyy tunneside ja asiakkaan kuolema koskettaa myös työntekijää.

Mut silleen niin ku teknisesti mä en hirveesti päättele sieltä niitä aikuissosiaalityön kansioita. Jos ei nyt ihminen oo kuollu. Tai selkeesti jotenkii. Et jos ne on ollu vaikka raha-asioita ja sit pääsee eläkkeelle ja saa hyvät työeläkkeet, ni sellasen nyt voi. Mut ei meillä oo mitään lopetuspalavereita, et nyt asiakkuus päättyy. 4

Sosiaalityön pysyväisvaikutuksia asiakkaan elämään on vaikea arvioida, koska seuranta puuttuu. Sosiaalityöntekijät eivät tiedä, mitä asiakkuudessa olleille asiakkaille on tapahtunut. Asiakkuuksia myös päättyy ja alkaa jonkun ajan kuluu uudelleen. Asiakas on voinut vaikka väliaikaisesti työllistyä, tai asua muualla ja palaa asiakkuuteen tilanteensa muututtua.

6.5 AIKUISSOSIAALITYÖNTEKIJÄN TOIMINNAN PERUSTA

Omiin arvoihin ja tapaan tehdä työtä sosiaalityöntekijät kertovat vaikuttaneen muun muassa kotikasvatuksen, kulttuurin, koulutuksen, työkokemuksen ja elämänkokemuksen ylipäätään. Kyse ei ole yksin suhtautumisesta asiakkaisiin ja työhön, vaan laajemmin tavasta suhtautua elämään ja kanssaihmissiin. Juujärvi, Myyry & Pessa (2007, 36) toteaaakin arvojen omaksuttavan jo lapsuudessa, mutta ne muuttuvat koko ihmisen eliniän. Sosiaalityö muovaa tekijäänsä. Sosiaalityöntekijät ovat jatkuvasti tekemisissä huono-osaisuuden kanssa ja kohtaavat margi-

naalissa eläviä ihmisiä. Sosiaalityössä kohdataan asioita, jotka monelta jää näkemättä ja tiedostamatta.

No ne varmaan tulee ihan sieltä kotoa, et miten niin ku kotona on nähty nää asiat ja miten on oppinut arvostamaan toisia ihmisiä ja kunnioittamaan, se kunnioitus on tässä aina mukana. Ja koulutuksen kautta ymmärrys näistä yhteiskunnan ja ihmisten asioista on kasvanu ja tietysti pyrkii hahmottamaan vähän laajemmin. 8

Sosiaalityöntekijät kuvaavat työtään ammattina, jossa ei ole valmis koskaan. Pitkän työurankin jälkeen työntekijät kohtaavat uudenlaisia tilanteita ja työ haastaa oppimaan uutta. Koska työskentely on monien lakien säätelemää, muutokset lainsäädännössä muuttavat myös työskentelyä.

6.5.1 Yhteiskunnalliset vaikutukset

Sosiaalityöntekijät kuvaavat suomalaista yhteiskuntaa talouden näkökulmasta. Taloudellinen tilanne nähdään tiukkana, mediassa puhutaan valtakunnan tasolla säästötoiminta ja velkautumisesta. Myös kuntatasolla huono taloudellinen tilanne on paljon esillä, kunnissa on ollut lomautuksia, sijaisia ei palkata ja säästötoimet tulevat osaksi työntekijöiden arkea. Kunnissa toimintoja on ulkoistettu ja yritysmaailmasta tuttuja käsitteitä on pyritty tuomaan myös sosiaalityöhön.

Ja mä en tiedä, et halutaanko (tietoa asiakkaiden avuntarpeista), ku ei oo niin ku mahdollisuutta siihen. Mä en usko, et sitä kukaan lähtee ettii, et onko niitä. Koska siis niitä, mitä nytkin on, niin varmaan katotaan, et onko tää tarpeen, et se suunta on niin ku toinen. Et mistä ruetaan tinkimään. 5

En mä tiijä, joku tämmönen tulosajattelu tuntuu siellä olevan. Satsataan siihen, mistä saadaan tuloksii. 8

Taustalla on uusliberalistinen ajattelutapa, joka korostaa vapaita markkinoita julkisesti tuotettujen hyvinvointipalvelujen sijaan ja korostaa yksilön vastuuta oman hyvinvointinsa tuottajana (Eräsaari 2014, Julkunen 2006). Valtion tasolla rahoitusvastuuta on siirretty yhä enemmän kunnille ja koska julkisia resursseja ei ole riittävästi, kunnat sopeuttavat palveluitaan talousarvion mukaisesti (Julkunen 2006, 69, 75.) Metteri & Hotari (2011) kirjoittaa talouspainotteisen ajattelun johtavan siihen, että ihmisten tarpeet ohitetaan päätöksenteossa ja toiminnan perustaksi muotoutuvat taloudelliset näkökulmat.

Suomalaisessa yhteiskunnassa aikuisen odotetaan sosiaalityöntekijöiden mukaan olevan järkevää, omillaan pärjäävä, vastuullinen, omat asiansa hoitava ja tehokas ihminen. Aikuisuuteen kuljetaan perinteistä polkua. Nuori koulututtuu ammattiin, hankkii työpaikan ja perheen ja elättää työllään sekä itsensä, että perheensä. Ihmisen pärjääminen ilman hyvinvointivaltion tukea nähdään normina ja ihmiset, jotka eivät tässä onnistu määrittyvät ongelmakansalaisiksi (Juhila 2006, 69-70.)

Aikuinen ihminen itse huolehtii asioistaan, pärjää, selviää, kouluttautuu, hankkii ammatin, tekee työtä, hoitaa lapsensa, pärjää, saumattomasti. 10

Työntekijät kuitenkin tiedostavat, etteivät kaikki löydä paikkaansa tässä hyvin perinteisessä koulutukseen ja työhön liittyvässä ketjussa. Tämä voi tapahtua jo hyvin varhain, jos peruskoulunsa päättänyt nuori ei pääse, tai jättää hakeutumatta, jatkokoulutukseen. Aikuissosiaalityössä usein kohdattavat ongelmat, kuten alhainen koulutustaso, työttömyys ja riippuvuusongelmat nähdään usein julkisessa keskustelussa jollain tavalla itseaiheutettuna. Asenteellisuutta on paljon ja tämä voi vaikuttaa jopa palvelujen resursointiin.

Et arvot on sillä tavalla koventunu, et nähdään, et ne ongelmat on jotenkii sen asiakkaan itsensä aikaansaamia ja hänen itsensä pitäs löytää niihin ratkasutkin. Tämmöstä on minusta ilmassa... Minusta se näkyy niin ku siinä, että miten puhutaan resursoinneista ja leikkauksista, tai ei nyt leikkauksista, mutta kunnan puolella mietitään, että mistä voijaan karsia. Yleensä aikasempina vuosina jo on karsittu, ni se on just pahiten kohdistunu näihin mejän asiakkaisiin. 8

No kyl se on varmaan toi, et kun se johto on niin terveyspainotteista. Ja se voi olla vähän se, et ne päättäjätkin näkee, et se rupusakki ja... Asenteet ja et se on omaa syytä se riippuvuuden synty. Itseaiheutettua. 4

Uusliberalistisen ajattelutavan mukaisesti kansalaisella on kaksi roolia, hän on kuluttaja ja tuottaja (Juhila 2006, 69). Sosiaalityön tavoitteet asettuvat kuntaorganisaatioiden yleisten tavoitteiden mukaisesti, ei sosiaalitoimen tarpeiden mukaisesti (Möttönen & Kettunen 2014, 112). Sosiaalipoliittisten toimenpiteiden lähtökohdana ei ole enää sosiaaliset oikeudet vaan talouskasvun kiihdyttäminen työhön osallistumista lisäämällä (Kajanoja 2003, 202). Sosiaalityössä pyritäänkin korostamaan niitä työn muotoja, jotka tähtäävät asiakkaan aktivoimiseen tuottavaksi yhteiskunnan jäseneksi (Kankainen 2012, 62). Niihin kansalaisiin, jotka eivät ole kuntoutettavissa tuottavaan työhön, ei haluta investoida (Metteri 2012, 198).

Työelämän rakenteissa tapahtunut muutos tunnistetaan. Tietynlaisia työpaikkoja on kadonnut ja työelämässä pärjäämiseen vaaditaan toisenlaisia taitoja kuin aikaisemmin. Rakenteellinen työttömyys syntyykin siitä, ettei työmarkkinoiden vaatimukset ja työttömien ammattitaito kohtaa (Kettunen, ym. 2001, 83).

Et varmaan on käymässä just joku semmonen rakennemuutos, et täältä vaan katoon niitä (työpaikkoja). Et se tuntuu aika kauheelta silleen just että miesten töitä, et kaikki ei voi rueta hoitajiksi. Et mikä tää tulevaisuus on, et silleen oikeesti huolestuttaa. Et mihin täällä työllistytään täällä Suomessa. 5

Aikuisuuteen liitetään tiettyjä materialistisia asioita. Aikuinen ihminen asuu mieluummin omistusasunnossa kuin vuokralla ja omistaa auton tai kaksi. Ulkonäkökeskeisyys aiheuttaa ihmisille paineita jo hyvin nuorella iällä. Materialistis-

ten asioiden rinnalle nähdään kehittyneen vaihtoehdoisen ajattelutavan, jossa arvostetaan esimerkiksi ekologisuutta, kierrättämistä ja julkisen liikenteen käyttöä.

Pärjäämisen statukseen liittyy asioita, joita pyritään hankkimaan itselle, vaikkei se olisi taloudellisesti mahdollista. Nuoria aikuisia velkaantuu pikavippien johdosta, rahan saanti on helppoa ja sen takaisinmaksu vaikeus tulee monelle yllätyksenä.

Yhteiskuntaan liitetään myös pinnallisuus ja tiettyjä yksilön piirteitä, joita ilman yhteiskunnassa pärjääminen on vaikeaa. Yksilön tulee omata vahvat sosiaaliset taidot ja olla ulospäin suuntautunut pärjätäkseen.

Kaikki mejän niin ku semmonen opiskelussa ja työelämässä pärjääminen perustuu siihen, että sä oot niin ku ulospäin suuntautunut ja et sä tuot ittes esiin. Et sit kun on semmonen ihminen, joka on vähän ujompi, niin sitä katotaan ihan silleen, et ei toi, et ei tommosta voi olla. 5

Sosiaalityöntekijöiden puheissa kuuluu yhteiskunnan kahtiajakautuminen. On väestönosa, joka pärjää taloudellisesti hyvin. Raha ja kuluttaminen ovat suuressa roolissa tämän väestöryhmän elämässä. Kääntöpuolena tälle on köyhä väestönosa, johon kuuluu myös paljon kouluttamattomia nuoria, jotka eivät ole päässeet työelämään mukaan. Kahtiajako nähdään aiempaa rajumpana. Aina on ollut rikkaita ja köyhiä, mutta aiemmin tulojako on ollut tasaisempaa, on ollut suuri työväen luokka. Nyt kuulu rikkaiden ja köyhien välillä on kasvanut. Eräsaaren (2014) mukaan uusliberalistisessa maailmassa yhteiskunnallinen eriarvoisuus lisääntyy, varaus kasaantuu pienelle väestöjoukolle ja köyhyys syvenee. Tulojen tasausta, jota pohjoismainen hyvinvointivaltio on toteuttanut sosiaalisina tulonsiirtoina ja alihinnoitetuilla julkisilla palveluilla, ei enää pyritä entiseen tapaan toteuttamaan (Kajanoja 2003, 185-189).

Sosiaalityöntekijät kuvaavat yhteisöllisyyden kadonneen suomalaisesta yhteiskunnasta ja omasta pärjäämisestä huolehtimisesta on tullut keskeistä. Julkusen (2006) mukaan pohjoismainen hyvinvointivaltio on tunnistanut elämän sattumanvaraisuuden sosiaalisten ongelmien alkuperänä. Yksilön vastuu korostuu uusliberalistisessa ajattelutavassa, sivuuttaen ihmisten hyvin erilaiset lähtökohdat ja kantokyvyn. Sosiaalityöntekijöiden puheissa ihmisten elinpiiri määrittyy suppeaksi, virtuaalimaailma taas voi olla hyvinkin laaja. Elämä on hektistä ja elämänrytmi on nopeampainen.

...itsekkyyks on semmonen että halutaan olla itestään ja se on supistunut se elinpiiri kenen kanssa ollaan yhteydessä... Enkä mä tiedä mistä se tulee, et vaan niin ku itelle. Et mietitään, et kuhan mä pärjään, et viis noista. Et semmosta ei oo niin ku semmosta henkee, niin ku aikasemmin oli, et yhdessä tehään. Et se voi olla, et on niin kiireistä aikaa, et ei jää semmosta. Et ihmiset on niin ku niin kovilla. 5

Vaikka yhteiskunnan rakenteiden muuttuminen tunnustetaan, syytä etenkin nuorten syrjäytymiselle haetaan myös yhteisö- ja yksilötasolta. Ylisukupolvien jatkuvat asiakkuudet tiedostetaan ja vaikeudet tällaisten ketjujen katkaisemiseen. Nuorten asenteita kuvataan välinpitämättömiksi yhteiskunnallista hyvää kohtaan, oma itse asetetaan yhteisen hyvän edelle. Sosiaalityöntekijöiden puheissa on ristiriitaa, toisaalta tiedostetaan yhteiskuntaan mukaan pääsemisen vaikeus, toisaalta siihen syytä haetaan yksilön heikkoudesta tai haluttomuudesta. Sosiaalityöntekijöiden puheissa on tunnistettavissa piirteitä uusliberalistisesta oman vastuun korostamisesta. Välimaan (2008) mukaan uusliberalistinen ajattelu näkyy sosiaalityötä ohjaavissa dokumenteissa. Esimerkiksi työttömyyttä tulkitaan yksilöllisten tekijöiden varassa huomioimatta rakenteellisia tekijöitä.

...siihen voi olla montakii syytä, ehkä ei oo sit tarpeeks motivoivia paikkoja, kaikkia ei motivoi kuntouttavat työtoiminnot, työkokeilut tai vastaavat. Mut mun mielestä se on myös elämäntapa, siihen on totuttu. Meidän työssä näkyy se yli sukupolven olevat asiakkuudet, et on kotoo jo saatu se malli, et ollaan toimeentulotuen asiakkuudessa ja ei tehä mitään. 3

Sosiaalityön arvoina mainitaan asiakkaan itsemääräämisoikeus, luottamuksellisuus, tasa-arvo, yhdenvertaisuus, ihmisarvoinen kohtelu ja oikeus saada palveluja; toimeentulotukea, sosiaalityötä, päihdepalveluja. Sosiaalityön arvolähtökohdat ovat siis jossain määrin ristiriitaiset yhteiskunnassa vallalla olevien arvojen kanssa. Sosiaalityön arvoissa ei huomioida vaikeaa taloudellista tilannetta, eikä Metteri & Hotarin mukaan (2011) markkinat huomioi sosiaalityön arvoja ja etiikkaa. Tämä luo väistämättä ristiriitaa sosiaalityöntekijän työskentelylle. Sosiaalityöntekijä näkee asiakkaan avuntarpeen, mutta ei voi ummistaa silmiään kunnan taloudellisilta reunaehdoilta. Julkunen (2006) toteaa uusliberalistisen julkisjohtamisen ideologian olevan vahvassa ristiriidassa hyvinvointityön ammattiosaamisen kanssa, jossa korostuu eettinen vastuu ja harkinta.

6.5.2 Organisaation toimintakulttuuri ja sosiaalityöntekijäisyys

Työyhteisöt koostuvat erilaisista ihmisistä, joilla jokaisella on hyvin erilainen tausta ja persoona. Kuitenkin haastatellut sosiaalityöntekijät kuvaavat työn tavoitteista ja työskentelytavoista keskustelun hyvin sattumanvaraiseksi. Työyhteisön tuki koetaan kuitenkin tärkeänä oman ymmärryksen rakentumisessa, mutta tuki työlle tulee useammin kollegalta kuin esimieheltä ja se liittyy asiakas-tilanteissa koettujen ristiriitojen ratkaisemiseen. Kollegiaalisen keskustelun on katsottu kehittävämmän ammattitaitoa (Väisänen & Hämäläinen 2008b, 111).

Minusta meillä on hirveen hyvä työyhteisö, sillä tavalla, että täällä kyllä työkaverin kanssa keskustellaan ja pohditaan ja apua saa, jos kysyy. Ja semmonen avoin ilmapiiri on. Ja se kyllä auttaa. Tosin ne on kyllä vähän, semmosia epävirallisia keskusteluja, et ei oo sitä foorumia aina. 8

Perehdyttämisen kautta uudet työntekijät opetetaan työyhteisön tavoille. Perehdyttäjällä on tärkeä rooli tiedon välittäjänä. Kirjallisia ohjeita työntekijöille löytyy kunnista lähinnä yksittäisiin palveluihin liittyen, yleisempänä mainitaan toimeentulotuen soveltamisohje. Toimeentulotukipainotteisessa aikuissosiaalityössä tämä nähdään keskeisimpänä ohjeena uudelle työntekijälle.

Et se oli jo tavallaan sellanen käsikirja uudelle työntekijälle, että siinä oli hirveen hyvin selitetty kaikki, kaikki sitten asiat tuota. Kuitenkin sitte aika yksityiskohtaista tietoa tässä toimeentulotuessa, että millä perusteella myönnetään. 2

Ammattitaito kasvaa työtä tehdessä ja se antaa valmiuksia kohdata sellaisia tilanteita, joihin ohjeistukset eivät ylety. Sosiaalityöntekijän arjessa kohdataan myös tilanteita, joihin ei löydy vastausta oppikirjoista. Sosiaalityössä ratkaisut tehdäänkin usein monimutkaisissa ja epävarmoissa olosuhteissa (Banks & Gallagher 2009, 72). Merkittävä tuki työlle tulee kollegoilta, jotka jakavat saman kokemusmaailman. Samalla kollegat välittävät tietoa organisaation tavasta toimia ja siellä luoduista toimintakäytännöistä.

Kaikilla sosiaalityöntekijöillä on erilainen persoona, elämäkokemus, maailmankatsamus, koulutus, työkokemus ja kiinnostuksen kohteet, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijän tapaan tehdä työtä. Koulutus nimetäänkin yhdeksi tärkeäksi omaan työskentelytapaan vaikuttaneeksi tekijäksi. Sosiaalityöntekijöillä voi olla useita tutkintoja ja koulutuksia ja myös muun alan tutkinnoista on voinut saada työvälineitä sosiaalityöhön.

...oli kaikkee yksilökeskeistä ja ryhmää, et tällä niin ku ratkee kaikki. Et niistä on varmaan silleen niin ku itellensä jotain luonu, mitä sitten käyttää siinä asiakkaan kanssa, et en mä sitä tarkota, et ois vaan semmonen persoona, et se persoonasta johuu, mut on silleen jotenki sisäistäny ne jutut, et tulee niin ku omaksi tavaksi. 5

Pitkä työkokemus antaa varmuutta työn tekemiseen. Ammattitaito on rakentunut koulutuksien, uusien työmenetelmien ja käytännön kokemuksen kautta. Työskentelytavoista on muotoutunut omanlaisia, työtä tehdään omalla persoonalla, omalla itsellä. Asiantuntijaksi kehitytäänkin vähitellen, kokemuksellinen osaaminen on osa asiantuntijuutta (Juujärvi ym. 2007, 11). Sosiaalityöntekijöiden työskentelytavoissa tulee haastattelujen kautta esiin suuriakin eroja. Toisille työskentely on luontevaa vuorovaikutusta, asiakkaan kohtaamista, tunteiden käyttöä, ei strukturoitua lomakepohjaista haastattelemista ja toiselle ominainen työskentelytapa voi olla lomakkeiden täyttäminen ja sitä kautta asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen hahmottaminen. Kyse voi olla myös eettisestä herkkyydestä, joka vaihtelee yksilöittäin. Toiset ovat luonnostaan herkkiä huomaamaan moraalisia vihjeitä, toisille taas työskentelyssä korostuu tekninen suoriutuminen (Juujärvi ym. 2007, 22).

Mut enemmän on tullu semmoseks, et mä ymmärrän ne asiakkaan tunteet, ymmärrän ja tunnistan niin ku ne tunteet, mitä ne tuo esiin ja millä mä teen, ni mä teen itelläni. Mun ei tarvii enää pyrkiä mihinkään ja niin ku silleen yrittää. Et se vaan niin ku on. Et en mä tarvii mitään lomakkeita, et millä lailla mä haastattelen tai jotain runkoa, ne vaan on semmosia selkeitä, ei niissä oo mitään ihmettelemistä. Et mä en ajattele semmosia asioita. 5

...mä kyllä joskus täytän sen (palvelusuunnitelmalomake) siinä, en ehkä eka tapaamisella, koska se on aika työläs ja sit siinä menee sen koneen kanssa, kun yleensä rupatellaan muuten siinä sen ensimmäisen kerran, mutta palvelusuunnitelmalomake, joka meillä on käytössä, siinä käydään kaikki osa-alueet läpi, asumiset ja koulutukset ja työt ja perheet ja päihheet, rikokset ja kaikki. Siinä aika kattavasti tulee sit ne läpi ja ihmiset aika kivasti vastaa siihen. 6

Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa tehdä omaa työtään ei tule esiin asiakkaiden vahvaa toiseutta. Työntekijät tiedostavat, että elämän sattumanvaraisuus voi tehdä kenestä vaan aikuissosiaalityön asiakkaan. Suhtautumista asiakkaaseen mietitään oman itsen kautta, miten itse haluaisi tulla kohdelluksi vastaavanlaisessa tilanteessa.

Sosiaalityöntekijät liittyvät omaan tapaan tehdä työtä myös omaan persoonaan liittyviä piirteitä. Tapa suhtautua toiseen ihmiseen ja huono-osaisuuteen on perua lapsuudenkodista ja kasvatuksesta. Omat elämäkokemukset muokanneet persoona ja tehneet siitä sellaisen, jonka koetaan olevat hyödyksi sosiaalityöntekijän työssä.

No ehkä ne on osin lapsuudenkodista ja omaan luonteeseen ja kasvatukseen. Millasen kasvatuksen on saanu lapsuuden kodissa. Ja koulutus on antanut tietenk, yliopistokoulutus tietenk siihen lisäpohjaa ja työkokemus. Kokemus yleensäkin, elämäkokemus. On kokenut laidasta laitaa niin paljon kaikkea elämässään ja omassa työssään. 1

Mä luulen, että se joko ihmisellä on tai ei, eikä se oo mikään opeteltu juttu. Se, että jos on käsitys oikeesta ja väärästä jo itsellään, niin sitten sitä osaa... Sitä sitten tekee omassa työssäänkin. 6

Tavallaan, mulla on ehkä vähän sellanen heikompien puolustaja -juttu. Et se ehkä tulee omasta taustasta jonkun verran. 4

Sosiaalityöntekijät nimeävät yhdeksi työskentelyään ohjaavaksi tekijäksi sosiaalityön arvopohjan. Arvoista nostetaan yhdenvertaisuus usein työskentelyn periaatteeksi. Yhdenvertaisuus pyritään huomioimaan asiakkaan kohtaamisessa. Jokaisella sosiaalityöntekijällä on omat periaatteensa, joita pyrkii työskennellessään noudattamaan. Tällaisina periaatteina mainitaan muun muassa yhdenvertaisuus, rehellisyys, avoimuus ja asiakkaan kohtaaminen ihmisenä. Etiikka tuleekin havaittavaksi sosiaalityöntekijän tavassa toimia (Laitinen & Väyrynen 2011, 183).

Sosiaalityöntekijät määrittelevät omaa toimintaansa lainsäädännön, ohjeistusten ja eettisten ohjeiden kautta. Sosiaalityöntekijä tulkitsee asiakkaan tarpeita järjestelmään ja samalla yhteiskunnan asettamia normeja asiakkaaseen (Metteri 2012, 40). Asiakkaiden oikeudet kuvataan usein lakisääteisinä oikeuksina johonkin palveluun, esimerkiksi toimeentulotukeen. Työntekijät kuvaavat myös perustullaillisia ja asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä asioita, kuten oikeus hyvään kohteluun ja sosiaalityöhön. Asiakkaan arvostaminen ja hyvä kohtelu toistuvat myös työntekijöiden omissa periaatteissa. Työntekijöiden tulee olla tietoisia toiminnan tavoitteista, sitä ohjaavista arvoista ja normeista ja suhteuttaa toimintansa niiden mukaisesti (Banks & Gallagher 2009, 207).

Ja tällasen virkauran jälkeen kyllä onkin, et ainakin itellä on semmonen tunne, että kyllä mä tasan tarkkaan tiedän, mitä mä teen. Ja teen parhaani ja niitten lakien ja ohjeiden mukaan ja omantuntoni mukaan. Et haluaisin kohdella ihmisiä tasapuolisesti, niin huom haluaisin kohdella ihmisiä tasapuolisesti, joskus on tilanne, että ei voi. Ja sitte tuntuu, että pää hajoaa. 6

Ja mä pyrin asiakkaita semmonen niin ku asialliseen kohtaamiseen ja tota pyrin huomioimaan asiakkaitten omat mielipiteet. Mut et sitä on ihan mahoton itte arvioida, et toteutuuko ne nyt siinä työssä sitten, kun kumminkin ne, on ne tietyt asiat mihin niin ku pyritään ja varmaan siinä kohtaa, jos asiakkaan ja työntekijän näkemykset ei kohtaa, en tiedä toteutuuko sitten myöskään nää arvot siinä kohtaa. 3

Aikuissosiaalityön toimintakenttä on jossain määrin ristiriitainen ja työntekijä pyrkii löytämään oman tapansa toimia. Ristiriitaa aiheuttaa muun muassa yhteiskunnassa vallalla oleva käsitys pärjäävästä ja itsenäisestä aikuisesta ja sosiaalityöntekijän omaan kokemustietoon pohjautuva käsitys aikuisesta tuen ja avun tarvitsijana. Sosiaalityön tarkoitus on ristiriidassa yksilönvastuuta korostavan yhteiskunnan kanssa.

Organisaatio on voinut asettaa sosiaalityölle tavoitteita, jotka ovat ristiriidassa sosiaalityön etiikan kanssa. Työntekijöiltä odotetaan esimerkiksi aktivointityökentelyn tehostamista, joka voi johtaa siihen, että aktivointiin kykenemättömät asiakasryhmät tipahtavat aikuissosiaalityön asiakkuudesta pois. Aktivointityökentelyn mukanaan tuoma sanktiointi on arvoriidassa sosiaalityön toimintaperiaatteiden kanssa. Kankaisen (2012, 62) mukaan aikuissosiaalityössä on kuitenkin tärkeä huomioida aktivointia laajempi lähestymistapa, sillä useat asiakkaat tarvitsevat apua elämän perusedellytysten ylläpitämisessä, johon voidaan vastata huolenpitoon perustuvalla sosiaalityöllä.

Myös itse sosiaalityössä vallalla oleva ajatus ihmisestä omat avuntarpeensa määrittelevänä ja suunnitelmallisena asiakkaana, voi olla todellisen asiakastilanteen kanssa ristiriidassa. Yhteiskunnan ulkopuolelle jäänyt, toivonsa menettänyt asiakas ei aina pysty määrittelemään omia avuntarpeitaan.

6.6 AIKUISSOSIAALITYÖN AUTTAMISTA RAJOITTAVAT JA MAHDOLLISTAVAT TEKIJÄT

Kunnallista aikuissosiaalityötä rajoittavia ja mahdollistavia tekijöitä on tunnistettavissa monilla eri tasoilla. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa rajoittavat tekijät korostuvat, joka osaltaan varmasti kertoo työntekijöiden kokemasta turhautumisesta puutteellista toimintajärjestelmää kohtaan. Yhteiskunnallisella tasolla tapahtunut ajattelutavan muutos, arvojen koveneminen, työllisyyspoliittisten toimenpiteiden keskeisyys, kuntien tiukka taloustilanne, puutteet resursseissa ja asiakkaiden haasteelliset elämäntilanteet muodostavan yhtälön, jossa työntekijä voi kokea mahdollisuutensa hyvin rajallisiksi. Mahdollisuuksia kuitenkin on ja niiden tarkastelu työskentelyn tuloksellisuuden kannalta on hyvin tärkeää.

6.6.1 Yhteiskunnallinen ajattelutavan muutos

Muutos pohjoismaisesta hyvinvointivaltiosta uusliberalismiin on merkinnyt muun muassa tuloerojen syvenemistä ja asenneilmapiirin muutosta. Myötätuntoisuus heikompiosaisia kohtaan on heikentynyt, taloudellisten ja sosiaalisten erojen kasvu sallitaan ja pärjäämättömyys liitetään yksilön kyvyttömyyteen ja heikkouteen. Kyseen ajatellaan olevan yrittelijäisyydestä, yksilölliset lähtökohdat selviytymiseen ohitetaan oman vastuun korostuessa. (Ks. Eräsaari 2014, Kajanoja 2003, Julkunen 2006.) Asenneilmapiirin muutos näyttäytyy siis sosiaalityöntekijöille tietynlaisena välinpitämättömyytenä aikuisasiakkaiden moninaisista ongelmista. Hyvinvointivaltiossa tapahtuneen muutoksen konkretisoi aktiivintipolitiikan tuleminen sosiaalityön keskeiseksi sisällöksi, sosiaalipolitiikan tavoitteeksi on tullut työllisyys (Ks. Keskitalo & Karjalainen 2013).

Sosiaalityöntekijöiden mukaan se, että yhteiskunnallisella tasolla ei riittävästi tunnisteta aikuisväestön moninaisia ongelmia, on työskentelylle reunaehtoja asettava tekijä. Käsitys aikuisväestön ongelmien tunnistamisesta yhteiskunnallisella tasolla vaihteli sosiaalityöntekijöiden välillä. Yksi näkemys oli, että yhteiskunnassa tunnistetaan ainakin jossain määrin aikuisten ongelmat, mutta paremmin ne määrittyvät asiantuntijoiden kautta, joilla on kosketus asiakaspintaan. Toiset sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, ettei yhteiskunnassa tiedosteta, kuinka paljon aikuisväestöllä on erilaisia toimintakykyyn vaikuttavia ongelmia, jota tukee muun muassa puheet sosiaalietuuksien vastikkeellistamisesta.

Mutta luottamushenkilöistä vaikee sanoa, en tiiä. Tietysti ei varmaan sillä tavalla, koska ei heillä semmosta näkemystä sillä tavalla oo, eikä voikkaan tietysti olla näihin asioihin, kun ihan meillä työntekijöillä. Kun me paljon tavataan näitä ihmisiä ja ollaan näitten asioiden kanssa tekemisissä, että kyllähän se varmasti jää vähän vieraammaksi näille päättäjille. 7

Yhteiskunnan vaikutukset aikuissosiaalityössä nähdään nimenomaan aktivointiin ja työllistymiseen tähtäävänä työskentelynä. Aktivointityöskentelystä on tullut keskeinen osa aikuissosiaalityötä ja asiakkailta odotetaan aktiivista panosta vastikkeeksi etuuksista, myös viimesijaisesta sosiaaliturvasta. Toimeentulotukeen liitetyt aktiivisuuden edellytykset saattavat pahimmillaan uhata perusoi-keuksien toteutumista ja etuutta leikattaessa tulisi yksilöllisesti harkita sen vaikutukset ihmisarvoisen elämän edellytyksiin (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 64-65). Jotkut sosiaalityöntekijät tunnistavat aktivointivelvoitteiden sopimattomuuden asiakkaan tilanteeseen.

Et jos ollaan toimeentulotuen asiakkuudessa, jos on työtön, niin pitää olla ilmottautunut työttömäksi työnhakijaksi ja mikä sitten taas aiheuttaa sen, että nää aktivointiehdot täytyy ja se koko prosessi käynnistyy. Et tavallaan niin ku yhteiskunta ei salli sitä, et ainakaan ilman sanktioo, ettei tekis sitte mitään. 3

No kyllä mulla joskus on semmonen ristiriitanen olo siinä, kun tietää sen ihmisen ilanteen, et ei sillä hetkellä ainakaan yksikertaisesti ole siihen, ni itsestä tuntus jotekii helpommalle, et antas sen olla nyt tässä, et ei niin ku tarviis koko ajan yrittää aktivoi-da ja tehä suunnitelmaa ja potkia sillä tavalla niin ku etteenpäin. 7

Sosiaalityöntekijöiden puheissa heijastuu yhteiskunnan suhtautuminen osallistavaan politiikkaan. Kansalaiselle, joka ei ole aktiivinen, tuottava yhteiskunnan jäsen, hyväksytään sosiaalietuuksien pienuudesta johtuva köyhyys. Sosiaalityöntekijät tiedostavat toimeentulotuen pienuuden ja sen, kuinka se marginalisoi ihmisiä. Toimeentulotuella eläjät joutuvat priorisoimaan rahan käyttönsä välttämättömiin hankintoihin ja luopumaan asioista, joihin normaali työssä käyvä aikuinen on oikeutettu. Köyhien perheiden lapset jätetään osattomiksi, koska eivät pysty samaan kulutustasoon kuin parempituloiset perheet. Toimeentulotuen rakennetta ei ole muutettu huomioimaan nyky-yhteiskunnassa välttämättömiä asioita, kuten yhä lisääntyvästä sähköisestä asiointista aiheutu- via kustannuksia.

Uusliberalistinen suuntaus korostaa talouden ensisijaisuutta ja hyvinvointivalti- on vastuu kansalaisistaan on ongelmallinen, koska ideologian perusajatuksena on täydelliset markkinat. Markkinat syntyvät rationaalisista kuluttajista, voittoa tavoittelevista yrityksistä ja kilpailun synnyttämästä markkinatasapainosta. Ihmisen tulisi pärjätä ilman hyvinvointivaltion tukea, itsenäistä selviytymistä pidetään normina. Sosiaaliturvan taso pyritään pitämään riittävän alhaisena, jotta se ei häiritse työmarkkinoiden toimintaa. Alihinnoitellut julkiset palvelut ja tulojen taseus haittaavat markkinoiden toimintaa. (Kajanoja 2003, Juhila 2006.) Yhteiskunnassa siis sallitaan tuloerojen kasvu ja alhainen sosiaaliturvan taso. Tällä on kuitenkin vaikutus niihin yksilöihin, jotka ovat ajautuneet sosiaaliturvan piiriin. Köyhyudessa elämisellä nähdään olevan vaikutusta ihmisen itsetun- toon. Kykenemättömyys vastata yhteiskunnan aikuisuuteen asettamiin odotuk-

siin voi aiheuttaa epäonnistumisen tunteen ja altistaa muille sosiaalisille ongelmille.

Sosiaalietuuksilla, esimerkiksi työttömyysturvalla tai toimeentulotuella, eläminen on sosiaalityöntekijöiden mielestä joissakin tapauksissa oma tietoinen valinta, mutta usein puheissa tulee esiin rakenteelliset tekijät. Monessa kunnassa, joissa sosiaalityöntekijöitä haastattelin, työttömyysaste on suuri. Työpaikkoja ei ole, eikä työllistyminen ole ihmisen halusta kiinni, vaan rajallisista mahdollisuuksista. Laman vaikutukset työmarkkinoihin ovat jääneet pysyviksi.

...sielläkin oli hirmu paljon sitä tietynlaista teollisuutta, jonne ihmiset oli menny töihin. Et ei välttämättä ollu mitään pitkiä koulutuksia, et se koko ura oli ollu niin ku siellä. Ja sitte tuli se lama ja niitä yrityksiä meni, ni niitä työpaikkoja sitten katos. 5

Sosiaalityöntekijät tiedostavat yhteiskunnallisen aktivointipolitiikan vaikutukset aikuissosiaalityön tarkoituksen ja tehtävien määrittäjänä. Julkunen (2006) toteaa äärimmilleen viedyn yksilönvastuun korostamisen olevan pohjoismaiselle hyvinvointivaltiolle vieras. Hyvinvointivaltion perinteinen ydin on ollut toimeentulon, hoivan ja hoidon turvaamisessa riskitilanteissa. Vastikkeiden liittäminen sosiaaliturvaan aktivointiveloitteiden kautta sivuttaa ihmisten hyvin erilaiset lähtökohdat ja kantokyvyn. Jotkin sosiaalityöntekijät esittävät aktivointipolitiikalle vastapuhetta. Asiakkaiden moniongelmaisuus ja toimintakyky tunnustetaan ja tällöin työskentelyn tavoitteetkin asettuvat asiakkaan lähtökohdista.

Se ei tarvii olla se tavoite, et työllistyy, et kouluttautuu ja työllistyy. Lähtee siitä asiakkaan tilanteesta, et minkälaiseksi se tavoite, johon pyritään, et minkälaiseksi se asetetaan. Tietysti siellä taustalla on tämmöset aktivointiajan niin kun tavoitteet aika vahvasti, et kaikkien pitää, niin ku mahdollisimman paljon ihmisiä pitäisi saada aktivoitua työtoimintaan ja toimintaan ja työhön ja koulutukseen, pois toimeentulotuelta. 10

Yhteiskunnassa vallalla oleva käsitys aikuisesta pärjäävästä ja kykenevästä hoitamaan omat asiansa toistuu jossain määrin myös palvelujärjestelmässä. Aikuisen asiakkaan tulee itse olla aktiivinen ja hakeutua palvelujen piiriin. Usein myös niissä tilanteissa, joissa asiakkaan toimintakyky on alentunut.

Tässäkin työssä niin ku tavallaan aika pitkälle niin ku kuitenkin ihmisten ite niin ku osata hakee apua, et sitä kautta sitten. Et tietysti just, niin ku tässä toimeentulotuessa et ite tavallaan pysyä näissä suunnitelmissa ja viijä niitä asioita eteenpäin, et se on niin ku viimesijainen tää toimeentulotuki ja ja, näin. 2

Sosiaalityöntekijöiltä tulee myös kritiikkiä toimenpiteiden tehostavuudesta ja siitä, että resurssi ei kohdennu oikein. Sosiaalityöntekijöillä on näkemys siitä, ettei yhteiskunnassa tunnusteta, kuinka ongelmaisia sosiaalityön asiakkaat ovat ja ettei aktivointitoimilla pystytä vastaamaan niihin perimmäisiin ongelmiin, joita tällä asiakasryhmällä on. Etenkin nuorten asiakkaiden kohdalla tämä nostattaa huolta ihmisten mahdollisuuksista kuntoutua.

Et, jotenkin, mitä ite oon tässä miettinyt paljon, niin nää nuoret, joilla on tota päihdeongelmaa ja on vaikee päästä sitten kouluihin käsiks. Ja kyllähän siinä on paljon, on nuorisotakuuta ja sellasta, josta on paljon ollu puhetta, että kyllähän siinä yritystä on. Mut jotenkin tuntuu, et ehkä riittävästi tunnusteta, tai ei reagoija niihin ongelmiin, mitä siellä sitten on. 7

Osa sosiaalityöntekijöistä puhuu asenteellisuudesta aikuissosiaalityön huono-osaisia asiakkaita kohtaan. Asenteita nähdään olevan niin yhteiskunnan tasolla, kuin myös päättäjillä, joka näkyy resurssien kohdentamisessa. Varsinkin riippuvuussairaudet voidaan ajatella itseaiheutettuina, jolloin ihmisen itsensä tulisi löytää myös keinot korjata tilannettaan. Mielenterveyskuntoutujia kohtaan suhtautumisen koetaan muuttuneen myönteisemmäksi, kun asiasta on alettu puhua enemmän julkisesti.

Ja mielenterveyspotilaitten kohalta on tapahtunut semmonen asia, et se on niin ku nousu enempi esille kuin aikasempina vuosina, jollon se oli vielä vähän sellanen tabu. Nythän puhutaan paljon masennuksesta ja masennuslääkkeistä ja kaikki on niistä jotenkii tietosia. Netin kautta saa tietoo ja on itsepuohjeita. Se on niin ku nousu kylä. Mut päihdepuolen ihmiset on ehkä aina ollu vielä vähän huonommassa asemassa. Se on varmaan semmonen, et kun tuntuu, et kun nää arvot on koventunu, ni se joukko on semmonen, jota vielä niin kun painetaan jotenkii alaspäin. Et ei ymmärretä sitä päihdeongelman syvyyttä tai sitä, että miten vaikee problematiikka se on. Et siinä niin ku osotellaan, että oma syy. 8

Mikäli yhteiskunnan tasolla jää tunnistamatta aikuisten avuntarpeet, koko järjestelmä ja työskentelyn lähtökohdat asettuvat väärin tiettyjen haasteellisten asiakasryhmien kohdalla. Palvelujärjestelmä tulisi rakentaa aikuisväestöstä nousevien avuntarpeiden mukaisesti.

Sosiaalityöntekijät näkevät yhteiskunnan vaikutukset ongelmien taustalla, mutta ongelmia yksilöidään myös ihmiseen ja tämän ominaisuuksiin. Yksilön persoonasta johtuu, millaisia vaikeuksia hän elämänsä aikana kohtaa.

No, tuota, sehän syntyy tietysti, ympäristöolosuhteet ja yhteiskunta ja yhteiskunnan rakenne ja joka vaikuttaa ja sitten on tietysti iha yksilöstä, yksilön persoonasta kiinni, et mitä syntyy ja kelle syntyy enemmän ongelmia, ni se on kiinni ihan henkilöstä. 1

Kyllä se siitä taloudellisesta pärjäämättömydestä. Ja sitten siinä on myös se avuttomuus, ja kykemättömydestä hoitaa niitä asioita. Kun on sitten monenlaista estettä. Ihmiset on aika kipeitä nykyään. 6

...koska osahan näistä ongelmista johtuu myös näistä yhteiskunnan rakenteista ja muista ja vaikeeta on sieltä sitten nousta. 8

Sosiaalityöntekijöiden puheissa ymmärrys asiakkaan vaikeasta tilanteesta ja asiakkaan oma vastuu ongelmien kasaantumisesta vaihtelevat ja painottuvat tilanteesta riippuen eri tavalla. Esimerkiksi, vaikka sosiaalityöntekijät ymmärtä-

vät päihderiippuvuuden sairautena, johon liittyy kyvyttömyys kontrolloida omaa toimintaa, puheissa heijastuu kuitenkin asiakkaan haluttomuus kuntoutua. Sosiaalityöntekijät puhuvat, että päihderiippuvaiset ihmiset eivät halua kuntoutua, eivät motivoitu ja heiltä puuttuu päättäväisyyttä muuttaa elämäänsä. Männistön (2012, 128) mukaan kyse voi olla siitä, että palvelu ei ole asiakkaan tarpeita vastaava, vaan se on sitä, mitä palvelujärjestelmä tuottaa. Tällöin asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioimaton palvelujärjestelmä tulkitaan asiakkaan viaksi. Asiakas voidaankin nähdä ongelman kantajana ja häneen liitetään negatiivisia laatumääritteitä (Pohjola 1993, 65).

Ja sit ei oo ihmisen luonteessa, sitä riittävää semmosta päättäväisyyttä, sitä selkärantaa riittävästi, että eivät kykene minkään antabuksen voimalla, eikä minkään sellasten voimalla siihen lopettamaan. Mut sitten kun on pahana se alkoholin käyttö, niin sit kun se on hirveen pahana, niin sithän se on tuskallista se elämä, ei se oo enää nautinto. 1

Kysymys on kyllä myös siitä niin kun asiakkaan halukkuudesta tarttua siihen, tarttua siihen, että mitä on tarjolla. Mun mielestä on tarjolla keinoja. 10

Sosiaalityöntekijät puhuvat nuorista, jotka eivät kiinnity yhteiskuntaan. Tämänkin asiakasryhmän kohdalla puheissa kuuluu ristiriita. Toisaalta puhutaan siitä, että nuoret valitsevat yhteiskunnasta syrjään jättäytymisen, eivätkä koe oman panoksensa antamista yhteiskunnalle tärkeänä. Toisaalta ymmärretään, ettei kyse ole aina nuoren omasta halusta tai valinnasta, ja taustalta voi löytyä syitä, jotka ovat johtaneet nuoren tilanteeseen, jossa hän vetäytyy.

Ei koe, että se ois semmonen, et jokaisen pitäis yrittä, pitäis niin ku itse tehdä jotain... No sen halun takanakin on sit joku semmonen syy, minkä takia. On tullut koulu-kiusatuksi, työpaikalla ne pienet työsuhteet, joissa on ollut, on epäonnistuneet ihan totaalisesti, ei suoriudu, kokee, ettei suoriudu niin ku mistään. Kyllä siellä varmaan niin ku koko joukko epäonnistumisia on siellä taustalla, mikä sitten tekee sen, ettei sitten haluakaan. 1

Sipilän (2008, 48-49) mukaan sosiaalityöntekijät tarvitsevat tietoa ihmisestä yhteisön jäsenenä ja psykososiaalisena olentona. Tärkeää on myös tieto ihmisenä olemisesta ja elämisestä. Koska ihminen elää osana yhteiskuntaa, tarvitaan myös tietoa mekanismeista, jotka syrjäyttävät tai liittävät ihmisen yhteiskuntaan. Sosiaalityöntekijän olemisen ja toimimisen tapa viestii hänen osaamistaan ja eettisyyttään (Laitinen & Väyrynen 2011, 183). Sosiaalityöntekijät tunnistavat, ettei kyse ole yksin siitä, etteivätkö asiakkaat olisi halukkaita muuttamaan elämäänsä. Päihteiden käyttö tai koulu- ja työelämästä pois jääminen voi olla seuraus asiakkaan muista ongelmista. Toisaalta ongelmat nähdään uusliberalismin mukaisesti yksilön heikkoutena tai haluttomuutena olla osana yhteiskuntaa.

6.6.2 Lainsäädäntö ja sen tulkinta

Sosiaalityöntekijät kertovat päätösten perustuvan lakiin, kunnallisiin ohjeisiin ja tehtyihin linjauksiin. Työntekijät nimeävät harvoin esimerkiksi perustuslakia työskentelynsä lähtökohdaksi, vaikka ihmisoikeudelliset periaatteet on kirjattu perustuslakiin. Ihmisoikeuksista puhutaan yleisellä tasolla, mutta niitä ei eritellä. Laki ja kuntakohtaiset ohjeet asettavat rajansa.

Meillä on toimeentulotuessa, tietysti valtakunnan ohjeet ja sit lautakunnassa vahvistetut soveltamisohjeet ja tietysti niitä meidän pitää noudattaa, eikä me niistä voida live-tä. 6

Lainsäädännön tulkinta ja sen soveltaminen asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen on työskentelyn keskiössä. Juhilan (2008a, 25) mukaa oikeudellinen osaaminen on välttämätöntä kunnallisessa aikuissosiaalityössä sen tiukan lakisääteisyysvuoksi. Sosiaalityöntekijät tiedostavat, että yksilöllisiä eroja lain tulkintaan liittyen on. Rädyn (2010) mukaan viranhaltijan yksilöllisellä arvioinnilla onkin päätöksenteossa keskeinen merkitys. Palvelun tai tuen tulee ollakin yksilöllisesti mitoitettu ja etuuden on tarkoitus vastata siihen oikeutetun henkilön tarpeisiin (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 48).

...sosiaalityössä ei välttämättä kovin hyvin toteudu se semmonen niin ku, et asiakkaat ois ihan täysin yhdenvertasessa asemassa kaikilla alueilla (paikkakunta), et kyllähän se työntekijästäkin on kiinni jotkut asiat esimerkiks ehkäsevän toimeentulotuen suhteen. 3

Kunnallisen organisaation edustajana työntekijä on osaltaan vastuussa organisaation oikeudenmukaisuudesta, eikä työntekijä saa käyttää valtaansa asiakkaan edun vastaisesti (Juujärvi ym. 2007, 123-124). Sosiaalityöntekijät eivät yleisesti puhu velvollisuudesta tulkita lakia asiakkaan edun mukaisesti yksittäistä mainintaan lukuun ottamatta, vaan enemmänkin puheissa korostuu paikkakunta-kohtaiset ohjeet ja käytänteet palvelun tai etuuden myöntämisen perusteena. Erityislakien, kuten toimeentulotukilain ja lain kuntouttavasta työtoiminnasta soveltaminen on työn keskiössä. Perustuslaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista väistyy sosiaalityöntekijöiden puheissa erityislakien alta.

Et välillä on joidenkin kohalla niin ku havainnoinu sitä, et ei ihan niin ku pyritä katsomaan asioita asiakkaan parhaaksi. Kun minä ajattelen sen aina niin, et jos on kaks vaihtoehtoo, miten ratkastaan asia, niin se pitää tehdä asiakkaan edun mukaisesti. Aina se ratkasu. 4

Lain tulkintaan liittyy keskeisesti harkintavalta. Harkintavaltaa huomattavasti harvemmin käsitellään harkinnan vastuuta. Lainsäätäjä on tarjonnut yksittäiselle työntekijälle työkalut asiakaslähtöisempään työskentelyyn. Sosiaalityöntekijän pitää lakia tulkitessaan ottaa huomioon asiakaslain mukaisesti asiakkaan etu. Sosiaalityöntekijällä ei siis yksin ole valta harkintaan, vaan vastuu käyttää sitä

asiakkaan hyväksi. Vastuuta harkinnasta väistetään usein vetoamalla yleisiin käytäntöihin, ohjeistuksiin ja linjauksiin.

Meillä on niin ku sanoin, ne lautakunnan soveltamisohjeet. Ei me niitä hevillä ylitetä. Meillä on se harkinnan mahdollisuus sitten esimiehen kanssa, mutta esim. minä henkilökohtaisesti aika harvon lähen esittämään mitään sellasta, mikä ylittää sen. 6

Et ne on hirveen hankalia, et jos täytyy tehdä semmonen päätös, jonka takana mie en ehkä ite ihan täysin oo, et jos mie näkisin sen ihmisen vähän eritavalla ja haluaisin tehdä eri tavalla sen päätöksen, mut sit jos mejän ohjeet ei anna siihen mahdollisuutta tai ei voi käyttää sitä harkintaa, ni kyl miusta on sitten hirveen hankala niin ku kirjottaa se päätös ja laittaa ne perustelut siihe ja niitä voi joutua miettimään aika pitkäänkii, et mitähän mie tähän laitan ja ossaan laittaa. 7

Tietysti jotain tulee sellasia mieleen, jossa itse näkee sen asiakkaan avuntarpeen ja haluais vaikka vähän ylittää jotain normia, mikä ohje on annettu, et ehkä niissä sitten tulee sitä ristiriitatilannetta ja siinä tietysti kun on työntekijää vastassa esimies tai lautakunnan ohjeet, niin siinä jää kakkoseksi. 8

Sosiaalityöntekijä tekee työtään virkavastuulla. Päätökseen kirjataan päätöksen tehneen viranhaltijan nimi ja päätöksen perustelut (ks. Hallintolaki). Asiakkaan kanssa työskentelevä sosiaalityöntekijä tietää asiakkaansa tilanteen parhaiten. Kuitenkin harkintavalta näyttää katoavan sosiaalityöntekijältä virkavastuusta huolimatta kollegojen tai esimiesten päätettäväksi lautakunnassa vahvistettujen ohjeistusten mukaisesti. Pohjola (1993, 59) toteaa, että vaikeissa palvelutilanteissa työntekijä saattaa vetäytyä ylemmän tahon auktoriteetin taakse. Voi myös olla, ettei työntekijällä ole riittävästi rohkeutta vastustaa organisaation toimintatapoja leimautumisen pelon vuoksi (Ks. Metteri 2012, 219).

Jokainen tilanne tulisi kuitenkin harkita yksilöllisesti asiakkaan tosiasialliset lähtökohdat huomioiden. Rädyn (2010) mukaan kunnallinen ohje ei saa rajoittaa asiakkaan lakisääteistä oikeutta, eivätkä ne saa estää viranhaltijaa käyttämästä yksilöllistä harkintaa. Dickensin (2013, 118) mukaan sosiaalityöntekijällä on vastuu niin byrokratian toteuttajana kuin moraalisen toimijanakin. Hyvin toimiva organisaatio antaa tukea yksittäisen työntekijän vastuunotolle, kun taas toisissa organisaatioissa vastuunoton yrityksiä ei sallita ja ne voidaan kokea jopa uhkana. Sosiaalityöntekijöiden puheissa vastuunoton yritykset kilpistyvät organisaation toimintatapoihin ja linjauksiin.

Vastuuta vältellään myös liioittelu –puheella. Tällä tarkoitan tilanteita, joissa yleisistä käytännöistä poikkeamista ei pidetä mahdollisena, koska sen nähdään aiheuttavan asiakkaiden tulvan.

...et kyl mä mietin aina sit sen, et mitä jos 200 muuta hakee mun piiristä tätä samaa asiaa, niin oonks mä sit valmis myöntämään. 3

Koska toisaalta, mä oon sitä mieltä, että asiakkaita pitää kohdella tasapuolisesti. Niin jos yhdelle jotain ihmeellistä myöntää, niin kohta kolme muuta kysyy sitä samaa asiaa. 6

Sosiaalityöntekijöiden puheissa ei juuri esiinny kritiikkiä toimeentulotuen kunnallisia myöntämiskäytäntöjä kohtaan. Joissain kunnissa myöntämiskäytännöt ovat yhdessä mietittyjä, toisissa taas ne on asetettu johtovetoisesti. Ohjeista poikkeamisesta ei myöskään puhuta, vaikka normien hierarkian mukaisesti viranomaisen asettama määräys tai ohje on normeista heikoin, eikä sillä voida kaventaa oikeutta etuuteen tai palveluun ja ylemmän asteinen normi menee alemmpitasoisen normin edelle (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 14).

Lain tulkintaan liittyvät ohjeet eivät ole julkisia kaikissa kunnissa. Tämä osaltaan lisää asiakkaiden epätietoisuutta kunnan linjauksista palvelun tai etuuden myöntämiskäytäntöjen suhteen. Työntekijät keskustelevat lainsäädäntöön liittyvistä linjauksista ja tulkinnoista asiakkaidensa kanssa ja pyrkivät siten perustelemaan ratkaisujaan, jotka eivät aina vastaa asiakkaiden odotuksia. Työntekijän toiminnan ja palvelujen kuvaaminen on tärkeää, koska toimet koskevat asiakkaan elämää (Mattila 2010, 87).

Sosiaalityöntekijät määrittelevät asiakkaiden oikeuksia lainsäädännön kautta. Oikeuksissa korostuu konkreettiset palvelun saamiseen ja muutoksenhakuun liittyvät oikeudet. Myös oikeus hyvään kohteluun tuodaan usein esille. Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista kirjatut oikeudet ja perustuslailliset oikeudet jäävät puheissa taka-alalle.

No, jos nyt aatellaan tuota toimeentuetukkee taas, niin tietysti nää tämmöset, että heillä on oikeus saaha tiettyyn päivään mennessä päätös ja rahat tilille ja. Ja tuota muutoksenhakuoikeus heillä on. Ja sit periaatteessa niin ku oikeus saaha semmosta hyvää kohtelua. Ja tämmöstä tasapuolista, yhdenvertasta kohtelua. 7

Asiakkailla on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, mutta asiakkaan elämäntilanteen ainutkertaisuutta ei voi sen nimissä jättää huomioimatta. Yhdenvertaisuutta sosiaalityöntekijät määrittävät hieman eri tavoin. Toiset kuvaavat yhdenvertaisuutta palvelujen myöntämisen kautta, kaikille asiakkaille tulee myöntää palvelua samoin periaattein. Asiakkaiden lähtökohtien erilaisuutta ei näissä keskusteluissa tule esiin. Toisille yhdenvertaisuus ei ole samankaltaisuutta, vaan nimenomaan asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioimista työskentelyn lähtökohtana. Tällöin nähdään, että yhdenvertaisuus voidaan saavuttaa vain asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioimalla. Yhdenvertaisuusperiaate ei edellytä kaikkien ihmisten kaikissa suhteissa samanlaista kohtelua, vaan muodollisesta yhdenvertaisuudesta voidaan poiketa heikompiensa aseman parantamiseksi ja tosiasialliseen yhdenvertaisuuteen pääsemiseksi (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2008, 26).

Kyllä tietysti sen harkinnan kautta voi aina, voi noita tilanteita sitte miettiä, et jos jollakulla on semmosia tarpeita, joita ei oo niin ku pystyny, tai ei oo niin ku saanu, ni tokihan sitä voi sitten aina siinä miettiä ja käyttää. ...et jos se lähtötilanne on hirveen erilainen, niin siellä pittää sitten paikata enempi jonkun kohalla sitten. 6

Yhdenvertaisuus ei tarkoita ihan samankaltaisuutta. Sillä tavalla, että on ollut mahdollisuus tutustua asiakkaiden tilanteisiin ja sillä tavalla päästä jyvälle siitä, mikä asiakkaan tilanne on. Ja sitä kautta sitä asiaa käsitellä. 10

Aikuissosiaalityön asiakkailta edellytetään asioita, jotka nousevat lainsäädännöstä ja järjestelmän omista käytännöistä. Kysyttäessä sosiaalityön asiakkaan velvollisuuksista, sosiaalityöntekijät vastaavat kysymykseen pääsääntöisesti toimeentulotukilain ja aktivointilainsäädännön kautta. Asiakkaalta edellytetään työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumista, ensisijaisten etuuksien hakemista, tositteiden toimittamista ja aktivointitoimiin sitoutumista. Velvollisuuksien kautta asiakkaan toivotaan oppivan ottamaan vastuuta omien asioidensa hoitamisessa.

Asiakkaalla tulee olla toimintakykyä toimia järjestelmän edellyttämällä tavalla. Osa sosiaalityöntekijöistä tuo esiin, että asiakkaat saattavat tarvita apua myös aikuissosiaalityön asiakkuuteen liittyvissä asioissa. Asiakkaat eivät esimerkiksi ole tottuneet tulkitsemaan viranomaistekstejä ja asiakas saattaa tarvita työntekijän apua päätöksiin kirjattujen asioiden tulkitsemiseen ja sen ymmärtämiseen, mitä häneltä konkreettisesti odotetaan. Tietämättömyydestä johtuvista laiminlyönneistä saattaa pahimmillaan aiheutua asiakkaalle sanktio (Metteri 2012, 202-203).

Vähän katotaan niin ku tapauskohtaisesti, että mitä voi odottaa, millä tasolla se suoriutuminen on. 10

Semmosesta on ihan hyviä tuloksia, että on ihan istunut ihmisen kanssa ja käynyt tämmöstä tarkkaa suunnitelmaa. Jotkut ei, vaikka sun mitä päätökseen kirjottais, niin, jotkut ei lue niitä. Monetkaan ei lue päätöksiä eikä mitään ja ne tarvii sitten ihan henkkoht kontaktin sitten. 6

Suunnitelmiin sitoutuminen ja niiden toteuttaminen mainitaan yleisesti aikuissosiaalityön asiakkaan velvollisuutena. Suunnitelmien avulla asiakas on tarkoitus palauttaa aktiiviseksi yhteiskunnan jäseneksi pois toimeentulotukiasiakkuudesta. Suunnitelmallisuus voi mahdollistaa tehokkaan työskentelyn asiakkaan kanssa, jossa tavoitteet ja keinot sinne pääsemiseksi on yhdessä mietitty ja eri osapuolten tiedossa.

No onhan heillä sillä tavalla niitä velvollisuuksia, hyö joutuu niitä lippulappusia tänne toimittamaan ja tota välillä joku joutuu täällä vastentahtosesti asioimaan ajanvarausajoilla. Kaikki ei oo hirveen halukkaita näijen suunnitelmien tekoonkaan. Tämösiä niin ku, tästä systeemistä tulevia velvotteita. 7

Suunnitelmallisuuteen painottuva sosiaalityö saattaa paradoksaalisesti rajata sosiaalityön ulkopuolelle asiakkaita, joilla sosiaalityön tarve olisi suuri. Suunnitelmallisen sosiaalityön lähtökohdista on asiakkaan itsensä ilmaisemat tavoitteet ja odotukset työskentelylle ja asiakkaan aktiivisuus. Ihminen, jonka elämästä puuttuu peruselämisen lähtökohdat kuten asunto, ravinto ja turva ja jolla on esimerkiksi päihdeongelmakäyttöä, ei välttämättä kykene suunnitelmalliseen työskentelyyn. Asiakas ei välttämättä etsi muutosta tilanteeseensa, vaikka se ulkoa käsin määriteltynä tuntuisi välttämättömälle. Juhilan (2006, 176) mukaan auttamiselle ei voi asettaa kriteeriä asiakkaan sitoutumisesta muutokseen. Tällöin sosiaalityön tehtäväksi jää elämän perusedellytyksien järjestäminen ja asiakkaan tukeminen, jotta hän saavuttaisi elämässään sellaisen tasapainon, jossa tulevaisuusajattelu tavoitteineen ja toiveineen on mahdollista. Mikäli sosiaalityön organisaatiot vahvasti painottavat asiakassuunnitelmiin sitoutumista sosiaalityön asiakkuuden kriteerinä, on vaarana, että nämä kaikkein vaikeimmissa asemassa olevat kansalaiset rajataan sosiaalityön ulkopuolelle.

Asiakkaana aikuista vastuutetaan enemmän kuin esimerkiksi lastensuojelussa. Aikuisella on lain mukaankin oikeus itse päättää asioistaan. Toisaalta tästä aiheutuu myös ristiriitaa, koska huonosti voiva asiakas voi jäädä avutta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta käytetään selityksenä sille, ettei asiakasta auteta. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa palvelujen yhteydessä asiakkaan toiveiden ja mielipiteen kuulemistakin ja niiden kunnioittamista (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 32). Mikäli asiakas ei koe, että hänen omia toiveitaan ja näkemyksiään ei ole huomioitu toimenpiteitä suunniteltaessa tai palvelu ei vastaa hänen tarvettaan, hänen ainoaksi vaihtoehdoksi voi jäädä syrjään vetäytyminen.

Just sitä arkeehan ei sinäänsä tiijetä, että kun ihmisellä on se itsemääräämisvalta, että ei tavallaan niin ku, että vaikka näkiskin, että on tarvetta, ei pysty sitten puuttumaan... 2

Mut tietysti nuorten kohalla täällä vähän miettii sitä samaa, kellä on niin ku elämä edessä, niin ku missä se sitten se raja menee. Ja jotkut nuoret on vielä tavallaan enemmän lapsia kuin toiset. Et siinä sit miettii sitä rajaa ja otetta, että miten pitkälle pitää niin ku mennä auttamisessa. Että jos nuori on, ei reagoi, kun täältä lähetetään kutsuja ja soitellaan perään ja siellä on asiat huonosti, linnottautuu sinne kämpppäänsä, niin kuinka monta kertaa pitää käydä ovelle koputtamassa tai soittamassa. 8

Lakiin kirjattu jonkun palvelun ensisijaisuus toiseen nähden saattaa tosiasiasa rajoittaa avun saamista. Esimerkiksi päihdepalveluissa avohoito on ensisijainen laitoshoidon nähden. Kunnissa voidaan arvioida asiakkaan avuntarve siten, että hän saa ongelmaansa riittävän avun avohoidolla, vaikka tosiasiasa asiakkaan tilanne vaatisi voimakkaamman tuen ja intervention tilanteeseen. Ensisijaisen palvelun riittämättömyyden osoittaminen on vaikeaa ja se voi olla jopa mahdotonta asiakkaalle, jonka elämänhallinta on hyvin puutteellista. Laki ei huomioi asiakkaiden vajaakuntoisuutta ja toimintakyvyn vajeita prosesseissa, joita palve-

lun saaminen edellyttää (laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 44). Tällaisissa tilanteissa asiakas tarvitsisi työntekijältä riittävän tuen asiansa eteenpäin viemiseksi. Palvelut kunnassa tulisi kuitenkin järjestää siellä esiintyvän tarpeen mukaisesti (Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 14) ja tarpeen julkituomisessa voi sosiaalityöntekijä olla merkittävässä roolissa.

Kilpailutuslainsäädännön tulkinta ja sitä kautta valitut puitesopimuspaikat voivat myös rajoittaa asiakkaan yksilöllisen avuntarpeen huomioimista. Lopullisen ratkaisun paikkavalinnassa voi tehdä taloudelliset asiat, vaihtoehdoista valitaan edullisin.

Ja sitten taas jos mietitään jottain muuta, vaikka mielenterveyskuntoutujia ja asumispalveluja, ni siinäkin se raha sitten vaikuttaa, että mietitään, että mikä on sopivan hintanen paikka ja näin. 7

Vaikka asiakas määrittyikin markkinalogiikan mukaisesti palvelujen kuluttajaksi, tämä rooli on ongelmallinen. Asiakkaalla ei ole tosiasiasa mahdollisuutta valita palvelujen sisältöä, palvelua ei välttämättä ole tarjota tai sen sisältöä ei pysty vertaamaan. (Toikko 2012, 107-108). Asiakkaalla ei myöskään ole välttämättä kykyä olla tasavertaisena sopimussuhteen tekijänä palveluntuottajan kanssa (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 13). Julkisten palvelujen byrokratia on nähty julkisjohtamisen ideologian mukaan jäykkänä ja kustannuksia kasvattavana (Julkunen 2006, 79). Kuitenkin yksityisten palvelujen käyttö synnyttää uudenlaista byrokratiaa, esimerkiksi säätely- ja valvontajärjestelmän luomista (Niemi 2008, 114-115).

Laki mahdollistaisi myös paljon, mikäli sitä tulkittaisiin asiakkaan edun mukaisesti. Huono taloustilanne ohjaa kuitenkin kunnissa työntekijät tulkitsemaan lakia tiukasti, eikä ohjeistuksista poikkeamista koeta aina mahdolliseksi. Metteri (2012) toteaaakin, että sosiaalityöntekijä joutuu pohtimaan ammatillisten päämäärien ja poliittisten ja taloudellisten suuntauksien yhteensovittamista siten, että asiakas saa hänelle laissa turvatun sosiaaliturvan. Vaikka sosiaalityöntekijän päätöksiin vaikuttaa asiakkaan tarpeen lisäksi paine toimia organisaation edellyttämällä tavalla, tietoisuus taloudellisesta tilanteesta ja työn paljous, hänen tulisi muistaa oma vastuunsa ja roolinsa moraalisenä toimijana, ei vaan byrokratian toteuttajana (Dickens 2013, 118).

6.6.3 Palvelurakenne

Sosiaalityöntekijöiden puheessa näkyy yhteiskunnassa tapahtunut palvelukulttuurin muutos. Monissa organisaatioissa, myös sosiaalitoimissa, asiakkaita kannustetaan sähköiseen asiointiin ja kasvokkaiset kohtaamiset asiakkaiden kanssa vähenevät. Palvelut keskittyvät valtakunnallisten palvelunumeroiden ja internetsivustojen taakse ja työntekijöilläkin voi olla vaikeuksia saavuttaa toisen organisaation edustajia.

Meiltä puuttuu semmosia paikkoja, missä vois puhua. Et kenen kanssa pystys niin ku puhuu, et näkee jonkun ihmisen. Et nythän se vaan pahenee, et nettisivut sieltä ja näin. Me ollaan nähty se tossa palveluohjauksessa, et kun toimeentulotukee tulee palveluohjaajalla ensiks käymään, että ihmisillä on siihen tarve, että ne voi jonkun ihmisen kanssa selvittää sitä asiaa. Mut sellasta henkilökohtasta palvelua, et saat jonkun ihmisen kanssa olla, joka ei sua lähde tuomitsemaan, eikä arvostelemaan, eikä arvotamaan silleen, että sais niin ku mieltä niitä asioita. Et musta tuntuu, että sille ois niin ku hirveen paljon tarvetta. 5

...mut kun sekin alkaa olla sellasta, et ei oo sellasta (paikkakunta) Kelaa, vaan nyt soitetaan jollekin viranomaislinjalle. Te-toimisto, mut sekin muutti palvelulinjastoaan sillä tavalla, et ei oikeestaan oo sielläkään ketään ihmistä, kelle soitella. Tää alkaa mennä ihan hassuksi tää kenttä. Et ei saada niin ku henk.koht kontaktia enää mihinkään yhteistyökumppaniin. 6

Sosiaalityöntekijät kuvaavat kohtaavansa työssään monenlaisia avuntarpeita. Aina asiakkaan ilmaisema asia ei ole sellainen, joka pystyttäisiin sosiaalityön keinoin ratkaisemaan. Sosiaalityöntekijät kuvaavat aikuisille suunnattuja palveluja suppeiksi, eikä kaikille löydy asiakkaan tilanteeseen sopivaa palvelua lainkaan.

Etä välillä on niin ku keinoton. Tai ei löyvy semmosta sopivaa, sopivaa keinoa, et miten siinä pääsis siinä tilanteessa etteenpäin. Jotenkii ehkä kaipais niitä työvälineitä enempi. Et mitä vois tehdä, mitä vois tarjota. 7

Resurssit ja käytettävissä olevat palvelut vaikuttavat luonnollisesti siihen, miten asiakkaan avuntarpeeseen pystytään vastaamaan. Sosiaalityöntekijät kokevat hallinnolliset ja taloudelliset reunaehdot sellaisiksi, joihin ei ole mahdollista vaikuttaa (Kankainen 2012 64). Vaikka asiakkaalla on laissa määritelty oikeus olla vaikuttamassa omien palvelujensa toteutumiseen, loppujen lopuksi ratkaiseva tekijä on kuitenkin kunnan palvelurakenne (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 64). Ongelmien moninaisuus tarvitsisi suurta taloudellista panostusta ja työntekijät tiedostavat, ettei kunnassa ole sellaista resurssia käytettävissä asiakkaiden auttamiseksi. Välimaan (2008, 176) mukaan yksilön tarpeet unohtuvat käytettävissä oleviin määrärahoihin ja asiakkaan tarvetta voidaan jopa määrittää talouden käsittein. Sosiaalityöntekijät määrittävät asiakkaiden tarvetta inhimillisesti, mutta kokevat keinottomuutta vastata siihen.

Musta he ei saa sitä apua, mitä he tarviis. Mutta toisaalta, millä rahalla kaikkia pystys auttamaan. 6

Mut et ehkä siellä kuitenkin sit se, et täytyy olla sillä ihmisellä, sillä hetkellä, kun sille tulee se tarve ja tunne, että nyt vois olla se muutoksen paikka, niin tavallaan siinä pitäis olla sitten se hirmunen arsenaali käytettävissä, että mutta meillä justiin jouvutaan sanomaan, että tuu sitten kuukauden päästä käymään. 8

Palveluohjauksellinen elementti on tärkeä ja keskeinen osa sosiaalityöntekijän työtä, koska asiakas voi tarvita tukea löytääkseen oikeaan paikkaan sektoroituneessa palvelujärjestelmässä. Asiakkaan ohjaaminen oikeaan avun piiriin voi ehkäistä ongelmien kumuloitumista. Ohjauksella ja neuvonnalla pyritään vastaamaan niin kansalaisuuden avuttomuuteen, joka liittyy yleisiin asioihin ongelmiin, mutta myös tietämisen avuttomuuteen (Ks. Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 12-14).

Yhteistyöverkostojen rakentaminen asiakkaan ympärille ja verkoston koordinaatio on osa sosiaalityöntekijöiden työtä. Verkostotyöhön liittyy oman osaamisen tunnistaminen ja muun tarvittavan tiedon hankkiminen muilta toimijoilta (Lämsä & Hautala, 2008, 164). Yhteistyö ei kuitenkaan ole aina sujuvaa ja yhteistyörakenteet eivät ole toimivia. Esimerkiksi päihdeasiakkaan psykiatrian puolelle asiakkuuteen pääsemistä sosiaalityöntekijät kuvaavat vaikeaksi. Sosiaalityöntekijät näkevät asiakkaan avuntarpeet, mutta ei ole olemassa rakenteita, joiden kautta huoli asiakkaan tilanteesta välittyisi eteenpäin.

Kun jotenkin sais näihin yhteistyökumppaneihin nämä linkit luotua silleen, et ne ois helpot. Mutta kun joku a-klinikkakin, ihan mahoton saaha sinne yhteyttä. Ihan käsittämättömän vaikeeta. Ja sit ylipäättään tuo psykiatria ja sit ne on jotenkin vielä käsi-kädessä, päihdepsykiatria vielä isompi mörkö siellä. Nää on niin päihdeongelmaisia ja niin kipeitä nää meidän asiakkaat, niin meillä pitäis olla jotenkii luontevat välit heidän kanssa. 6

Et elikkä nää kaksoisdiagnoosi esimerkiksi, ni se on semmonen ongelmallinen, et jos mainitaankii kaljapullo, niin se lähtee se lähete takasi. 4

Yhteistyö saattaa myös ajan mittaan tehtävänkuvien muuttuessa vähentyä. Sosiaalityöntekijä kuvaa tilannetta, jossa päihdehuollon päätösoikeudet ovat aiemmin olleet sosiaalityöntekijöillä ja siten yhteistyö muiden päihdepalveluja tuottavien tahojen kanssa on ollut runsasta. Toimenkuvien muuttuessa päätösoikeudet ovat rajattu sosiaalityöntekijöiltä pois, joka on tarkoittanut myös yhteistyön vähentymistä. Kukin työntekijäryhmä hoitaa toisista erillään saman asiakkaan asioita. Asiakasta ei kohdata kokonaisuena, vaan jokainen hoitaa omaa sivuaan asiakkaan elämästä.

...sillä lailla ei olla mukana enää, niinku ennen oltiin paljon niissä isoissa verkostopalaverissa, meijät kutsuttiin sinne ehattomasti, totta kai ku me oltiin se maksusitoumuksen antaja vielä ja tuota siellä sitten käsiteltiin tietysti muutkin, toimeentuloon liittyvät ja asuntoasioihin liittyvät asiat, mitkä meille liitty. Niin nyt sitten sieltä erittäin harvon tulee kutsua, et se on kyllä huono. 1

Tiiviin eri tahojen kanssa tehtävän yhteistyön taas katsotaan mahdollistavan sujuvamman asiakasprosessin ja asiakkaan liikkumisen eri palvelusta toiseen. Kun toimijat tuntevat toisensa ja toistensa toimintatavat, verkostotyö asiakasasioissa on sujuvaa ja vastuut selvillä, eikä esimerkiksi päällekkäistä työtä tehdä.

Näkemyksistä, kuinka hyvin järjestelmä pystyy vastamaan asiakkaan yksilölliseen avuntarpeeseen, vaihteli sosiaalityöntekijöiden vastauksissa. Toiset näkivät asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden tulevan hyvin huomioiduksi palvelujärjestelmässä, toiset taas kuvasivat asiakkaan avuntarpeen soveltamisesta olemassa oleviin palveluihin. Sosiaalityöntekijät kuvaavat kohtaavansa myös avuntarpeita, joihin palvelujärjestelmällä ei ole vastausta.

Kyllähän ne yksilölliset tarpeet pyritään kartottamaan, mut onko sitten kaikille sitä omaa väylää siitä eteenpäin, ni se on sitte ongelmallisempi asia. 3

Et siitähän se riittämättömyys tässä työssä tuleekin, kun aina tuntuu, että ois voinu tehä jotain enemmän. 6

Asiakasryhmistä päihteiden ongelmakäyttäjät nousevat monessa haastattelussa asiakasryhmänä, joilla on monenlaisia avuntarpeita, mutta keinot niihin vastaamiseen koetaan puutteellisina. Tilanteet ovat vaikeita ja kysymys voi olla jopa asiakkaan hengissä säilymisestä.

...mä hänestä soitin vielä sitten tonne tai siis päivystykseen tai siis tonne 112, että täällä tämmönen mies (asunoton) on, että täällä pakkasta ja muuta, mut tosiaan, ei he sinne sitten huolinu mihinkään... Mulla oli vaan pelko sitte siinä, että oikeesti kuolee, kun hän ei ite siinä sitte yhtään huolehtinut. Näin. Että ei riittänyt kriterit siinäkään sitte. 2

...et ei niin ku pysty, pysty repeemään siihen ja ei oo niitä keinoja. Et se on tietysti se pahin. Et ei oo semmosta paikkaa, mihin asiakasta ohjata, et se ois jotekii valvonnassa. 6

Monestihan ne on aika nuoria asiakkaita niin, tai sitten nää huumausaineiden käyttäjänuoret. Mut sit kun siinä miettii, että mitä apua heille vois sitten tarjota, kun se päihdekierre on pahimmillaan, tuntuu, että ei siinä tilanteessa ehkä. Mut ne on niin ku semmosia, joita miettii, kun on nuoria ihmisiä ja se tuntuu, että se mennee se elämä ihan alamäkkeä. 8

Myös mielenterveyskuntoutujien kohdalla auttaminen voi olla haasteellista, mikäli asiakas ei itse tiedosta sairauttaan ja sen aiheuttamia toimintakyvyn vajaita. Vaikka palvelujärjestelmästä löytyisikin asiakkaalle sopiva palvelu, asiakkaan oma tahto ottaa apua vastaan on ratkaiseva.

... psyykkisesti sairaut tulee kyllä ensimmäisenä mieleen. Et mitä minä voin, jos mä nään, että toinen on ihan todella sairas, ja tarvis ehkä jotain, jopa tuettua asumista ja sitte hän ei ollenkaan koe olevansa sairas, ni sitte sen on vaan todettava, et hän on suljetulla jossain vaiheessa. 4

Varjosen (2015, 63-64, 100, 113) mukaan palvelujärjestelmä ei aina tunnista päihdeongelmien laaja-alaisuutta, eikä asiakkaiden tarpeisiin löydy vastausta palvelujärjestelmästä. Asiakkaat tarvitsevat apua asumiseen, kuntoutumiseen, toi-

mentuloon, kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa ja työskentely on kokonaisvaltaista ja pitkäjänteistä. Tämä tulee esiin myös sosiaalityöntekijöiden puheissa. Päihderiippuvaisen ihmisen tarpeiden sovittaminen aktivoitipainotteiseen aikuissosiaalityön palvelujärjestelmään on haasteellista ja asiakas leimautuu sitoutumattomaksi ja epäonnistujaksi. Asiakkaat, joilla on psyykeen sairauksia, saavat toimeentulonsa päihderiippuvaisia asiakkaita useammin sairauspäivärahoista tai eläkkeistä, jolloin aktivointitoimien velvoittavuus ei koske heitä.

Järjestelmän asettamia rajoja pyritään ylittämään ohjaamalla asiakasta jonkun muun tahon tarjoaman avun piiriin, kuten esimerkiksi toimeentulotukiasioissa asiakasta voidaan neuvoa kysymään lisääpua seurakunnasta, joilla avun myöntämisen kriteerit ovat toisenlaiset. Hänninen & Karjalainen (2007, 180-181) näkevät vapaaehtoisen avun piiriin ohjaamisen poiskäännyttämisenä. Julkinen valta ei tällaisissa tilanteissa halua tai katso kykenevänsä noudattamaan perustuslain mukaista oikeutta ihmisarvoiseen elämään. Sosiaalityöntekijät puhuvat tilanteista kuitenkin ikään kuin lisäävun saamisena asiakkaalle.

Palvelujärjestelmän puutteita pystyttäisiin jossain määrin kompensoimaan esimerkiksi toimeentulotuen avulla, mutta tuen viimesijaisuuteen nojaten, tätä ei sosiaalityöntekijöiden mukaan kunnissa tehdä. Sosiaalityöntekijä kuvaa tilannetta, jossa asiakas ei saa ajanvarausta julkisen terveydenhuollon puolelle, mutta koska toimeentulotuki ei korvaa yksityisen lääkäriaseman palveluja, asiakkaalle ei jää muuta mahdollisuutta kuin jäädä odottamaan aikaa. Vaikka sosiaalityöntekijä tunnistaakin järjestelmän puutteet, hän ei voi ylittää organisaatiosta annettuja ohjeita.

Kriteerit palveluihin ovat tiukat ja palveluja on pyritty kohdentamaan niille, jotka niistä eniten hyötyvät. Aiemmin palvelujärjestelmän aukkoja on paikattu tarjoamalla asiakkaalle palvelua, josta asiakas voisi hyötyä oikean palvelun puuttuessa. Esimerkiksi koska kunnassa ei ole ollut asunnottomille päihdeongelmallisille henkilöille asumispalvelua, hänet on aiemmin voitu lähettää lyhyeksi aikaa päihdekuntoutukseen suojaan talven kovilta pakkasilta.

Etenkin nuorien aikuisten kohdalla sosiaalityöntekijät puhuvat siitä, ettei nuorilla ole kiinnostusta työllistäviä toimenpiteitä kohtaan. Syytä haetaan nuoresta itsestään ja opitusta elämäntavasta. Toisaalta tiedostetaan myös se, ettei järjestelmä pysty tarjoamaan tarpeeksi motivoivia paikkoja, joka kannustaisi nuorta osallistumaan esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan. Kuntouttavasta työtoiminnasta maksettu rahallinen korvaus on vähäinen, osallistujat tiedostavat, ettei kyse ole oikeasta työpaikasta ja mahdollisuus työllistyä kuntouttavan työtoiminnan kautta on pieni. Björklund & Hallamaa (2013, 153, 169) toteaaakin, että ihmisen aktivoituminen edellyttää, että hänelle on olemassa aitoja mahdollisuuksia ja hänen kykynsä ja kapasiteettinsä tunnistetaan.

...se on mun mielestä hyvä, että niitä ihmisiä palkitaan, jotka lähtee johonkii, mutta kun se pitäis olla porras sinne johonkii muuhun. Ei mitään ikuisia kuntouttavan ihmisiä. 4

...ehottomasti se on ihmisen kannalta parempi, että heillä on jotain tekemistä, edes parina päivänä viikossa, jos muuten ne viettävät siellä omassa kämpässään, mut ei se välttämättä oo se väylä, joka veis eteenpäin. 6

Muiden sektoreiden tuottamat palvelut ja muutokset niissä vaikuttavat aikuis-sosiaalityön asiakkaiden arjen sujumiseen. Taloudelliset ongelmat ja talouden hallitsemattomuus ovat hyvin tyypillisiä sosiaalityöntekijöiden puheissa esiin nousevia aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmia. Kyvyttömyyteen huolehtia raha-asioista on voitu hakea apua ohjaamalla asiakasta velkaneuvontaan tai hakemalla edunvalvojaa. Kun näihin palveluihin pääsemisen kriteerit ovat tiukentuneet, sosiaalityöntekijät kuvaavat tilannetta työvälineiden kapeutumisenä.

Myös ensisijaisten etuuksien, kuten esimerkiksi Kelan myöntämän asumistuen ja työmarkkinatuen, viivästyminen luo painetta sosiaalityöhön ja etenkin toimeentulotukeen. Koska lainsäädännöllä on asetettu aikaraja toimeentulotuen käsittelyyn, mutta ei Kelan etuuksien käsittelyyn, viive ensisijaisissa etuuksissa joudutaan paikkaamaan toimeentulotuella. Tällöin toisen organisaation toiminta tai sen toimimattomuus aiheuttaa asiakkuuden sosiaalitoimeen. Joskus rajaukset palveluihin tuntuvat epämääräisille, eikä sosiaalityöntekijäkään pysty selventämään tilannetta asiakkaalle.

Aika hämäästi. Juuri niin kuin sanoin äsken, että ei hyödy meidän palveluista tai hänellä on niin paljon tarpeita, ettemme pysty vastaamaan niihin. Tällasia, jotka ei ihan aukene siinä, että mikä tää nyt on. Tai emme ota uusia asiakkaita. Me ei sanota niin.

10

Ristiriitaa saattaa aiheuttaa asiakkaiden epärealistiset käsitykset palvelujärjestelmää kohtaan. Asiakkaalle voi tulla yllätyksenä esimerkiksi toimeentulotuen pienuus ja se, mitä perusosa sisältää. Tällöin sosiaalityöntekijän tehtäväksi jää asiakkaan informoiminen palvelujärjestelmän reunaehdoista ja sosiaalityöntekijät nojaavat vahvasti lainsäädäntöön ja kunnallisiin soveltamisohjeisiin pyrkiesään selventämään tilannetta asiakkaalle.

Lainsäädännöllä on turvattu kaikille riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja toimeentulo (Ks. Perustuslaki). Lakien ja tiedotusvälineiden kautta kansalaisille syntyy tietty mielikuva hyvinvointipalveluista. Todellisuus voi olla ristiriidassa tämän mielikuvan kanssa, kun hyvinvointipolitiikan julkilausutut periaatteet ja teot eivät kohtaa. (Metteri 2012, 33, 199.) Sosiaalityöntekijöille tämä ristiriita näyttäytyy puutteellisina resursseina ja palvelurakenteina, joka tekee mahdottomaksi vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin riittävästi ja yksilöidysti.

6.6.4 Aikuissosiaalityön tunnettavuus ja tavoitettavuus

Aikuissosiaalityötä ja sen sisältöjä ei tunneta yleisellä tasolla. Aikuissosiaalityö saattaa edelleen kansalaisten mielessä määrittynä taloudellisen tuen kautta, eikä muihin ongelmiin osata edes hakea apua aikuissosiaalityöstä.

No esimerkiksi velkoja, työttömyyttä, voi olla päihde-, päihdeongelmia, mielenterveysongelmia. Et tavallaan siinä tulee ne esiin. Mut et tavallaan, voihan ihmisiä tulla esimerkiksi sen päihdeongelman takia pelkästään. Mut jotenkii oon kokenu sen, että monesti sieltä raha-asioitten takaa sitte löytyy niitä. Et se on se syy, miksi tullaan. Ihmiset ehkä kokeekii sen niin, että sossu on, et sieltä sitä rahaa saa. 4

Se, ettei aikuissosiaalityön tehtävää ja paikkaa tunneta yleisesti, rajaa mahdollisia avun tarvitsijoita pois palvelujen piiristä. Apua ei osata hakea, kun ei ole tietoa mahdollisuuksista, eikä etsivää työtä aikuissosiaalityössä tehdä. Sosiaalitoimiston asiakkuuteen liitetään myös leimaantumista, eikä apua haeta sen vuoksi.

Tuolla on vaikka kuinka paljon ihmisiä, joilla on tosi kurjasti tilanne, mut ne ei vaan osaa tulla avun piiriin ja jotkut ei halua. Tänne tuloon on vaan valtava kynnyks. Mutta eihän me sillä tavalla etsivää työtä tehdä. 6

Aikuissosiaalityöstä, kuten kunnan muistakin palveluista tiedotetaan usein kuntien verkkosivuilla. Tämä voi olla sekä mahdollistava, että rajoittava tekijä. Internetin käyttäjille tieto on helposti saatavilla, mutta kaikkia tämä kanava ei tavoita ja ihmisiä voi rajautua avun ulkopuolelle. Vaikka julkisella vallalla onkin tiedottamis- ja neuvontavelvollisuus, ei ole olemassa tarkempia säädöksiä siitä, kuinka tämä tulisi toteuttaa (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 13-14).

Asiakkaat, joilla ei ole käytettävissään sähköisen asioinnin mahdollisuutta, ovat vaarassa jäädä palvelujen ulkopuolelle. Tästä voidaan käyttää nimitystä tietämisen avuttomuus, jolloin asiakas jää tiedon ulkopuolelle sen vuoksi, ettei hän teknisesti suoriudu asioinnista. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 13-14). Vaikka esimerkiksi kaupunkien asiakaspalvelupisteet ja kirjastot tarjoaisivatkin ilmaisen mahdollisuuden päästä tietokoneelle ja verkkoon hoitamaan asioitaan, tämä ei ole mahdollista ilman verkkopankkitunnuksia, joilla tunnistautuminen palveluihin yleensä tapahtuu. Verkkopankkitunnuksien saaminen ei ole itsestäänselvyys ja edellyttää esimerkiksi henkilöllisyystodistusta, jota kaikilla ei ole. Myös häiriöt luottotiedoissa voivat vaikeuttaa verkkopankkitunnuksien saamista. Tällöin henkilökohtainen kontakti sosiaalityöntekijään on tärkeää myös palveluohjauksellisesta näkökulmasta.

Aikuissosiaalityön tunnettavuus koetaan huonona jopa kunnallisissa organisaatioissa. Terveystieteiden huollon koetaan menevän sosiaalityön edelle, vaikka kumpikaan ei voi onnistua ilman toista. Koska sosiaalityön sisältöä ei tunneta, yhteis-

työtahoilla ei välttämättä ole käsitystä siitä, millaisissa tapauksissa olisi hyvä olla yhteydessä sosiaalityöntekijään asiakkaan asioissa.

Ja muutenkin, pitäskö mejän jotenkii tulla näkyväksi. Mut nyt kun huomaa, et asiakas sanoo, et mun asioissa oli palaveri, niin ei meitä oo kutsuttu sinne ollenkaan, ja aika olennainen osa ollaan kuitenkin niitten ihmisten elämää, niin se tuntuu, että voi hyvänen aika, miten voi olla mahdollista. Että hyvin paljon ois korjaamista. 6

Sosiaalityöntekijät kokevat, että sosiaalityön asiantuntijuutta ei arvosteta, eikä hyödynnetä kunnallisessa päätöksenteossa tiedon tuottajana. Sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin organisaatioissaan aitiopaikalla havainnoimaan huono-osaisten kuntalaisten palvelutarpeita ja palvelujen vaikuttavuutta. Koska sosiaalityön asiakkaat ovat yhteiskunnan marginaaliryhmiä, asiakkaiden saama yhteiskunnallinen leima siirtyy työntekijöihin selittäen osaltaan sosiaalityön paikkaa (Metteri & Hotari 2011, 78).

Ja sit on ehkä semmonen asiantuntijuuden, et ei hirveesti arvosteta semmosta asiantuntijuutta. Elikkä saattaa niin kun sosiaali- ja terveysjohtaja, joka on terveydenhuollon koulutuksen saanu, olla tietävinään paremmin asioista kuin esimerkiks johtava sosiaalityöntekijä, et näitten ihmisten. 4

Keväällä olin itse puhumassa yhdessä seminaarissa, lautakunnan seminaarissa. Käytin ite sen työntekijän puheenvuoron ja yritin sanoa, että ihmiset on tosi huonokuntosia täällä. 6

Sosiaalityön mainetta sosiaalityöntekijät kuvaavat kielteiseen sävyyn. Sosiaalityön asiakkuus koetaan leimaavana ja palvelun saaja on alisteisessa asemassa palvelun myöntäjään nähden. Tämän katsotaan osittain johtuvan sosiaalityön tai huollollisen työn perinteistä.

Sitte tietysti siinä voi olla sitä historiaakin tavallaan, että on pitänyt vähän lakki kourassa, jos historian valossa niin ku sosiaalityötä kattoo. 4

Jotenkii sillä on semmonen kaiku, et ei sit niin ku mielellään haluta tulla, et pitäs ihmisen pärjätä omillaan ja ei vois tulla apuu pyytämään. 7

Organisaatioissa voidaan rajoittaa aikuissosiaalityön asiakkuuksia monin eri tavoin. Jo työpisteiden aukioloajat ja työntekijöiden saavutettavuus rajoittavat asiakkaiden avuntarpeisiin vastaamista. Rajaukset voivat olla hyvin konkreettisia, esimerkiksi sosiaalityön asiakkuuteen on voitu asettaa ikäraja tai priorisoida tietyt asiakasryhmät tai tavoitettavuutta on rajattu puhelinajoilla ja salaisilla puhelinnumeroilla.

Asiakasryhmien priorisointi on kaksijakoista. Toisaalta priorisoitu asiakasryhmä hyötyy resurssin kohdentumisesta juuri tälle ryhmälle tyypillisiin avuntarpeisiin, mutta tällä on kuitenkin kääntöpuolensa; Samalla rajataan joitakin asiakasryhmiä ulos palveluista. Priorisoinnissa voi myös olla kyse resurssin kohdenta-

misesta sellaisiin asiakkaisiin, joilla on mahdollista saavuttaa tulosta (Julkunen 2006, 167). Sosiaalityöntekijät tunnistavat asiakasryhmien priorisoinnin olevan järjestelmälähtöistä, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien priorisoinnissa aikuis-sosiaalityön keskeiseksi asiakasryhmäksi nähdään päättäjätasolla taustalla olevan pyrkimys säästöihin enneminkin kuin yksittäisen kuntalaisen elämänlaadun parantamiseen.

Ja nuoret bongataan sieltä asiakasjoukosta ja otetaan tällaseen. Mut siitähän seuraa, et kun sinne satsataan, niin joku jää vähemmälle. Ehkä ne on sit just tämmöset keski-ikäiset päihdeongelmaiset miehet, joita meilläkin on täällä paljon asiakkaana, niin ehkä niihin ei sitte riitä resurssia niin paljon, että ehkä harvemmin tavataan, tai ei ollenkaan, et annetaan vaan olla vähän niin ku omissa oloissaan. 8

Mut et tietysti siinäkin on se raha, et kun kunta maksaa sakkoo näistä pitkäaikaistyöttömistä, et sehän se on se. 4

Toisissa kunnissa asiakasryhmiä ei ole priorisoitu ja sosiaalityössä on tarpeellinen resurssi. Kaikki ajanvarausta pyytäneet asiakkaat pystytään tapaamaan ja tekemään arvio asiakkaan tilanteesta ja sopimaan jatkotyöskentelystä tai ohjaamaan asiakas muualle avun piiriin.

Pääsääntöisesti kyllä kaikki pääsee ajanvaraukselle, jotka pyytää sitä. Ja siinä on sit tietysti mahdollisuus sitä ohjausta ja mitä hyö nyt sitten tarvii, ni antaa heille. 7

Sosiaalityön henkilöstöresursointi on niin ikään sekä rajoittava, että mahdollistava tekijä. Mikäli sosiaalityöhön on panostettu, työntekijöitä on riittävästi, palkkaus ja muut työolosuhteet ovat sillä tasolla, että se tukee työntekijän jakamista, koetaan sosiaalityön pystyvän paneutuvan tiiviimmin ja tehokkaammin yksittäisen ihmisen tilanteeseen. Työntekijöiden pysyvyys mahdollistaa asiakkaiden kanssa prosessinomaisen työskentelyn ja tietoa karttuu yksittäiselle työntekijälle kunnan palvelurakenteista, yhteistyökumppaneiden tavoista toimia ja taustaymmärrystä asiakkaiden ongelmien laaja-alaisuudesta.

Mut se on ollu tässä se ongelma, et on ollu tosi iso vaihtuvuus sosiaalityössä,... työ on ollu ilmeisesti hyvin semmosta tulipalojen sammuttelua, et suunnitelmallinen työskentely, saati sit noiden asiakkaiden haaliminen tuolta listoilta on jääny hyvin vähän. 3

Tiukka kuntatalous on johtanut muun muassa lomautuksiin. Henkilöstöresurssin puuttuminen näkyy heti työn laadussa ja asiakkaiden on vaikeampi saada työntekijään kontaktia, koska asiakkuuksia on yhdelle sosiaalityöntekijälle liian paljon. Metterin (2012, 207) mukaan sekä asiakkaista, että myös työntekijöistä, on tullut organisaatiolle kulueriä ja poissaolojen ajaksi ei taloudellisen hyödyn vuoksi palkata sijaisia, joka heijastuu asiakkaiden saaman palvelun laatuun. Liian suuret työmäärät ja kiire saattavat johtaa työntekijän tekemään moraalisia kompromisseja ja epäeettisiä ratkaisuja, joka lisää kuormittumista (Metteri &

Hotari 2011, 86). Kiireen ja kuormittumisen vaikutukset asiakastyöhön näkyvät myös sosiaalityöntekijöiden vastauksissa.

Mutta kaikki työntekijät on yksilöitä ja varmaan voi tulla sellasia ylilyöntejä. Ja jos niin kun on työuupumusta tai jotenkii on niin ku liikaa työtä, niin varmaan semmo-
sessa tilanteessa voi asiakas saada myös huonoa kohtelua ja palvelua. 8

Aukioloaikoihin vaikuttavat turvallisuusasiat. Aikuissosiaalityössä työntekijät kohtaavat uhkaavia tilanteita asiakkaiden taholta ja tämän vuoksi monessa kunnassa on aukioloaikaa lyhennetty ja työntekijöiden luokse tullaan vastaanotto-
pisteen kautta. Sosiaalityöntekijät kertovat, että pääsääntöisesti asiointi on rauhallista, mutta yksittäisten tapausten vuoksi turvatoimia on jouduttu tiivistämään.

...et aamupäivisin vaan on ovet auki, kyllähän se sillä tavalla rajottaa sitte. Monet, varsinkin nuoret, on vasta iltapäivällä niitä asioita hoitamassa, ni ei sit pääse sisälle, eikä pääse asioitaan hoitamaan. 7

Sosiaalityöntekijöillä on yleisesti käytössä puhelinajat, jolloin puhelimeen vastataan. Puhelinaika toisaalta takaa työntekijän saavutettavuutta, mutta myös rajaa asiakkaan mahdollisuutta olla yhteydessä työntekijään. Asiakkaalla voi olla arkirytmistä poikkeava vuorokausirytmä, jolloin hänen aktiivinen aika alkaa vasta esimerkiksi iltapäivällä. Asiakkailta ei myöskään aina ole mahdollisuutta soittaa, heillä ei ole puhelinta tai puheaikaa. Varsinkin kaikkein huono-osaisimpia asiakkaita virka-aikaan rajatut palvelut rajaavat ulos (Nuorvala ym. 2007, 149). Soittoaika rauhoittaa myös päivää, jolloin sosiaalityöntekijöillä on parempi työrauha asiakastapaamisten ja kirjallisten töiden aikana.

Mut toisaalta on niin, et jotkut asiakkaat sanoo, vaikka minä oon tässä tunnin päivystäny puhelinta, ni ne sitten saattaa seuraavana päivänä soittaa ja sanoa, että sinua ei saa kiinni. Et ehkä sitten, ku se on aamulla se puhelintunti, niin se ajankohta voi olla väärä sitten näille meidän asiakkaille. 8

Kunnallisessa sosiaalityössä ei vielä yleisesti ole käytössä sähköisen viestinnän välineitä, joita etenkin nuoret käyttävät. Näiden viestintäkanavien käyttöönotto voisi osaltaan parantaa tavoitettavuutta.

Varmaan nuoret sit toivos sitä, tai asiakkaat, et he sais paremmin yhteyttä näitten modernien välineitten avulla, netin kautta, on facebook ja siellä on poliisit ja muut, etä ehkä sinne sitten. Emmä tiijä, mut ehkä he toivoo sitä tavoitettavuutta, että semmosta varmaan tarviis kehittää. 8

Joissakin kunnissa sosiaalityöhön on luotu rakenne, jossa sosiaalityöntekijä pyrkii henkilökohtaiseen kontaktiin uusien toimeentulotukea hakevien asiakkaiden kanssa. Tämä mahdollistaa asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen kartoittamisen ja nopean reagoinnin asiakkaan tilanteen korjaamiseksi ja työskentelyn aloitta-

miseksi. Etuuskäsittelyn kautta asiakkuuteen ohjautumisen väylä nähdään tärkeänä.

Etuuskäsittelijät sieltä bongaavat näitä nuoria alle kaksikymppisiin vuotiaita ja tekevät siten aikavaroituksia. Suurin osa asiakkaista on näitä nuoria nykyisin, jotka käyvät asiakasvastaanotolla. 8

Kunnissa, joissa toimeentulotuen käsittely on rajattu sosiaalityöntekijöiden toimenkuvasta pois, sosiaalityöntekijät kertovat, että on paljon asiakkaita, jotka kutsuista huolimatta eivät tule ajanvarauksille. Asiakkaat eivät näiden työntekijöiden mukaan näe aikuissosiaalityötä sellaisena palveluna, josta he hyötyisivät. Asiakasajanvarauksilla toimeentulotukea tekevät sosiaalityöntekijät eivät tuo esille samaa ongelmaa asiakkuuteen kiinnittymisestä. Koska yhteydenotot aikuissosiaalityöhön useimmin liittyvät juuri taloudellisiin asioihin, on luonnollista, että asiakas haluaa olla asiakkuudessa, jossa käsitellään hänen itsensä tärkeäksi kokemia asioita. Kankaisen (2012, 83) mukaan toimeentulotukityöskentelystä luopuminen yhtenä sosiaalityön muotona ei vahvista palvelun asiakaskäytännön.

Et sit tietenkii joidenkin asiakkaiden kohdalla voidaan käyttää aktivointisuunnitelmaa, joka on taas velvottava ja sit siihen kytkee esimerkiksi perusosan alennuksia, mut et ei meillä välttämättä oo mitään keinoja saada sitä asiakasta sit enää meidän kanssa työskentelee. Monesti kun on asiakkaita, et me ei saada sitä asiakasta ensimmäistä kertaakaan tänne tulemaan ja varsinkin näiden nuorten kohdalla se on ongelma, et ne ei tuu vastaanotolle. 3

Sosiaalityöntekijät tunnistavat yksilönvastuun diskurssin ja yhteiskunnan koviin arvojen valumisen sosiaalityöhön. Kuitenkaan huoli niiden asiakkaiden tilanteesta, jotka eivät osallistu aktivoiviin toimenpiteisiin, ei nouse kaikkien sosiaalityöntekijöiden puheessa. Asiakkuuksia on priorisoitu ja kategorisoitu ja on mahdollista, etteivät sosiaalityöntekijät enää kohtaa näitä kaikkein haasteellisimmassa tilanteissa olevia asiakkaita. Jo usean palvelujärjestelmän läpi tipahtaneet aikuiset asiakkaat, tipahtavat näin ollen myös sosiaalityön asiakkuudesta kannattomattomina asiakkaina. Organisaation sosiaalityölle asettama tavoite vaikuttaa siihen, miten sosiaalityön asiakaskunta rakentuu ja mihin työskentelyn painopiste asettuu. Avuntarpeita tulkitaan omasta tehtäväkuvasta käsin.

6.6.5 Aikuissosiaalityöntekijän toimenkuva ja työskentelytapa

Sosiaalityöntekijän toimintaa rajoittaa organisaation määrittämä sosiaalityön toimenkuva. Mikäli sosiaalityön keskeinen tehtävä on kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittely, johon on asetettu lainsäätäjän taholta määräaika ja jonka toteutumista seurataan sanktioiden uhalla, tulee sosiaalityön tavoitteeksi mahdollisimman nopea ja tehokas toimeentulotukiprosessi.

Sosiaalityöntekijälle organisaation määrittämät päätösoikeudet ovat sekä rajoitettava, että mahdollistava tekijä. Mikäli sosiaalityöntekijän toimenkuva on laaja ja tähän sisältyy myös laajat päätösoikeudet, sosiaalityöntekijä kykenee työskentelemään laaja-alaisesti asiakkaansa kanssa. Suppeampi työnkuva ja päätösoikeudet mahdollistavat sosiaalityöntekijän ja osaamisen keskittymisen jollekin tietylle osa-alueelle. Mikäli yhteistyörakenteet ovat kunnossa, suppeampikaan työnkuva ei estä laaja-alaista työskentelyä, sosiaalityöntekijän rooli on vain erilainen, esimerkiksi yhteistyöverkoston koordinoija. Mikäli yhteistyörakenteet ovat kuitenkin puutteelliset, eikä organisaatiossa ja yhteistyötahoilla ole toimivia käytäntöjä, voi sosiaalityöntekijän suppeasta toimenkuvasta tulla toimintaa rajoittava tekijä.

Sosiaalityöntekijän omaksuma ammattirooli ja oma käsitys sosiaalityöntekijyydestä on suuressa roolissa työn sisällön määrittäjänä. Sosiaalityöntekijä itse määrittää hyvin paljon sitä, miten hän työtä tekee ja mitkä osa-alueet hän näkee keskeisimmiksi. Keskustelua työn tavoitteista käydään työyhteisöissä vähän, jolloin jokainen määrittää tavoitteet omasta näkökulmastaan. Sosiaalityöntekijä voi valita työnsä keskiöön henkilökohtaisen kontaktin asiakkaaseen, vaikka järjestelmä voi nähdä tärkeämpänä esimerkiksi toimeentulotukipäätösten tekemisen.

...jo ihan sillä keskusteluavullakin, vaikka ei olis mahollisuutta sellaiseen sitte niin paljon, niin minä otan sen ajan, et mä en voi työskennellä muulla lailla, enkä halua työskennellä muulla lailla. Otan sen sit pois jostain muusta sit mielummin. 1

Sosiaalityöntekijä voi myös itse rajata omaa asiakaskuntaansa oman osaamisensa ja kiinnostuksen kohteiden mukaisesti. Asiakkaat siirretään toiselle työntekijälle, jonka uskotaan selviytyvän asiakasryhmän kanssa paremmin ja jolla on paremmat kontaktit verkoston muihin toimijoihin.

Mulla ei taida olla niitä päihdeasiakkaita niin hirveesti, ne taitaa olla mun etuuskäsitelijällä. Mä luulen, et mä oon ohjannu ne sille. Hänellä on paremmat suhteet sinne a-klinikalle. Tässä vähän valitettavasti työvuosien lisääntyessä joutuu tekemään tällasia linjauksia, että hoitaa vähän ne jutut, joissa pystyy toimimaan. Ja se, kenellä on parhaat yhteydet niin ku johonkin. 6

...ja joku tietty asiakasryhmä on semmonen, josta ei oo kiinnostunut, ni sit saattaa jäähä vähän vähemmälle se, et tekee sen minimin, mut ei satsaa sitten oikeesti siihen, siihen asiaan. 8

Asiakkaan tilanne, lähtökohta ja toiveet tulisi olla työskentelyn pohjana. Järjestelmän asettamat tavoitteet sosiaalityölle ja työntekijän omaksuma työskentelyrooli voi kuitenkin vaikuttaa siihen, ettei asiakkaan omat toiveet tule aina täysin huomioiduksi työskentelyn lähtökohtana.

No kylhän (tavoitteet) yritetään keskustelemalla saada edes samansuuntaseks. Mut et täs nyt taas osottaa, et vaikka oli tavoitteet saatu aktivointisuunnitelmassa keskuste-

lemalla sovittua ja ne oli kirjattu ja luuli, et se niin ku oli yhteisymmärrys, ni ei sit kuitenkaan asiakas sitoutunu, eikä toiminu suunnitelman mukasesti. Että voihan se olla, et asiakas sit näennäisesti sitoutuu ja suostuu jolkii suunnitelmaan, jos huomaa, ettei sit täysin saa sitä omaa tahtoonsa läpi. 3

Asiakkaan avuntarvetta tulkitaan osin järjestelmälähtöisesti. Työntekijä ei esimerkiksi tuo esiin avuntarpeita, joihin järjestelmällä ei ole vastausta. Metterin (2012, 213) mukaan työntekijän rooli organisaation säästöpolitiikan toteuttajana estää näkemästä asiakkaan todellista tarvetta, vaan tarve määrittyy määrärahojen kautta. Päihderiippuvaisten ihmisten kohdalla taas toistuvasti nousee esiin, ettei järjestelmä pysty auttamaan tähän asiakasryhmään kuuluvia asiakkaita riittävästi, jolloin avuntarpeen tunnistaminen lähtee yksilöstä, ei järjestelmästä, mutta työntekijä on pakotettu sovittamaan asiakkaan yksilölliset tarpeet järjestelmään. Sosiaalityössä kohdataan sellaisia asiakkaita, joilla ei ole kykyä rationaalisesti argumentoida omaa tilannettaan ja avuntarvettaan, jolloin asiakas tarvitsee aidosti hänen etua ajavan työntekijän tuekseen (Niemi 2008, 124).

Vastauksissa on nähtävissä eroavaisuuksia sen välillä, mitä kautta vastaaja yksilöllistä avuntarvetta määrittää. Toimeentulotuen tai kuntouttavan työtoiminnan kautta vastauksissa heijastuu järjestelmän paremmat mahdollisuudet yksilöllisen tarpeen huomioimiselle, kun taas esimerkiksi päihdepalvelujen kohdalla sosiaalityöntekijät toteavat, että asiakkaalle tarjotaan sitä, mitä järjestelmä tuottaa. Esimerkiksi asunnoton päihteidenkäyttäjä voi rajautua palvelujen ulkopuolelle, mikäli hän ei pysty sitoutumaan päihteettömyyteen, mikä olisi edellytys asuntolapaikan saamiselle.

No lähinnä se on just sitä, että jos ei oo niitä palveluita, mihin ohjata. Et niitä ei yksikertaisesti ole tai ne ei ole sopivia tälle asiakkaalle. Tai sit se tilanne, et asiakas ei halua ottaa mitään, vastaan mitään, mitä olis tarjota. 3

Ne on sellasia, semmosia, joilla ei oo mitään mahdollisuuksia asumiseen enää missään. Ne on ehkä niitä pahimpia. Jossa tuntuu, että onko mahdollista, että ei oo mitään paikkaa missä... Et on niin ryssiny asiansa joka puolelle, että ei oo. Ni on aika ikävää. Se joskus tuntuu, että talvi tulee ja muuta, että voi hyvänen aika. Mutta kun ei oo mitään asuntolakuvioita, eikä sellasia. 6

Myös toimeentulotukeen ja kuntouttavaan työtoimintaan liittyvissä vastauksissa tulee lopulta esille järjestelmän ehdot ja sen mukaan toimiminen. Toimeentulotukea myönnettäessä käytetään harkintaa, mutta tiettyjen järjestelmän asettamien rajojen sisällä. Kuntouttavassa työtoiminnassa pyritään huomioimaan asiakkaan mielenkiinnon kohteet ja toiveet, mutta jo se, että paikan pitää olla kunnan, valtion tai järjestön, rajoittaa tosiasiasa merkittävästi valinnanmahdollisuuksia.

...että se on jos nyt aatellaan vaikka tota toimeentulotukkee, ne on ne tietyt ohjeet, jotka on ja niitten mukkaan teet ja vaikka se pitäs periaatteessa olla se yksilökohtanen

harkintamahollisuus, niin kyllä siinä aika pitkälle mennään se yleisen linjan mukaisesti. Näin sanotaan ohjeissa ja näin tehään. 7

Ni eihän täällä oo, ne pyöri ne asiakkaat ja ihmiset siinä järjestelmässä ja onko kuntuuttava vai onko työkokeilu ja ehkä palkkatuki hyvällä tuurilla. Et oikeesti täällä pitäas olla niin ku se, että mistä niitä työpaikkoja ja miten se työnteko niin ku saatas kannattavaks. 4

Työntekijät eivät voi pitää omia arvojaan työskentelyn lähtökohtana, vaan asiakkaan omat valinnat tulisi olla lähtökohta kaikelle toiminnalle (Rostila 2001, 29). Hyvä vuorovaikutus vaatii kuitenkin aikaa ja luottamusta ja mikäli toimenpiteitä suunnitellaan jo ensimmäisellä tapaamiskerralla, on hyvin todennäköistä, ettei ne kohdennu oikein. Pahimmillaan tilanne voi johtaa siihen, että työntekijästä lähtöisin olevista toimista kieltäytyminen voi aiheuttaa asiakkaalle sanktion, esimerkiksi toimeentulotuen pienenemisen (Immonen & Kiiikkala 2007, 72). Laitisen & Väyrysen (2011, 181) mukaan työntekijän ja asiakkaan suhteeseen liittyy aina valta, joka tulisi tiedostaa. Aitous ja kyky kohdata ihminen ihmisenä vähentää valtasuhteen vinoumaa ja mahdollistaa neuvottelevan ilmapiirin.

Sosiaalityöntekijän toimenkuva voi organisaation perinteiden mukaisesti muotoutua etuuskien myöntäjäksi tai palvelun järjestäjäksi. Mikäli organisaation toimintakulttuuri pitää vahvasti kiinni tällaisesta työn roolituksesta, sosiaalityöntekijä ei ota itselleen aktiivista roolia asiakkaan kanssa työskenneltäessä. Organisaation toimintakulttuuri heijastuu asiakkaisiin ja sillä on suuri merkitys sille, miten organisaatio toimii (Ojuri 1996, 119). Toisenlainen työtapa voisi johtaa parempaan tulokseen asiakkaan kanssa. Organisaatiokulttuuri voi kuitenkin estää poikkeamat totutuissa työtavoissa (Ojuri 1996, 122, 125 varmista). Jotkut sosiaalityöntekijät tiedostavat, että aktiivisempi ja tiiviimpi kontakti asiakkaaseen veisi asiakkaan tilannetta paremmin eteenpäin. Kyse voi olla myös resursista ja ajasta, jonka sosiaalityöntekijä voi yhteen asiakkaaseen käyttää. Julkusen (2006, 98) mukaan kuntien työolot ovat koventuneet ja kuormittavuus ja kiire ovat työntekijän arkea. Tämä aiheuttaa eettistä ristiriitaa, kun työtä ei pysty tekemään niin hyvin kuin haluaisi.

Ne jotka on mulla semmosessa tiiviimmässä asiakkuudessa, ni se on sitä, että kerran kuussa tai kerran kahessa kuussa tavataan, plus sitten soitetaan tai on jotain näitä verkostopalavereja. Et eihän se kovin tiivis oo. Jos oikeesti tehtäs semmosta hyvää työtä, nii se pitäas olla noin viikon, kahden välein, jos on semmonen prosessi menossa, missä asiakas tarvii tukee ja on niin ku semmonen käännekohta, et nyt tähän tarvii. Niin se pitäas olla tiiviimpi, mut ei meillä oo semmoseen resurssia. 8

Sosiaalityössä on vahvana pyrkimys suoraan kontaktiin asiakkaan kanssa. Kriisitilanteessa pyritään mahdollisimman nopeaan reagointiin ja asiakas otetaan vastaan tai hänen kanssaan keskustellaan puhelimesta mahdollisimman pian. Monessa kunnassa myös esimerkiksi toimeentulotukea hakevat uudet asiakkaat

pyritään tapaamaan. Kuntaliitoksien myötä kuntien koko on kasvanut niin pinta-alaltaan kuin väestömäärältään ja joissakin kunnissa reuna-aleilla asuvien asiakkaiden sosiaalityön palvelut on pyritty turvaamaan viemällä palvelu asiakkaiden lähelle. Henkilökohtainen kontakti nähdään perustaksi sosiaalityölle ja mahdollistaa laaja-alaisen tilannekartoituksen tekemisen.

Sosiaalityöntekijät pyrkivät kuitenkin kohtaamaan hädässä olevan ihmisen ja ohjaamaan avun hakijaa oikeaan paikkaan. Tärkeää on asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan asian vastaanottaminen. Vaikka järjestelmällä ei olisikaan vastausta kaikkiin asiakkaan tarpeisiin, tilanne pysyy hallinnassa, mikäli asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on toimiva (Metteri 2012, 238). Henkilökohtainen kontakti asiakkaaseen ja kasvokkainen vuorovaikutustapahtuma mahdollistaa asiakkaan kuulluksi tulemisen, mikäli työntekijällä on riittävät vuorovaikutustaidot ja hän kykenee luomaan tilanteeseen myönteisen ja turvallisen ilmapiirin (Ks. Rostila 2001, 60).

Sosiaalityöntekijät kuvaavat työssään eteen tulevia ristiriitaisia tilanteita, jotka usein johtuvat palvelujärjestelmän kyvyttömyydestä vastata asiakkaan tarpeeseen tai asiakkaan ja työntekijän erilaisesta tulkinnasta avun tarpeesta. Ristiriitaa voi aiheuttaa se, ettei asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus toimi. Asiakkaan aikaisemmat kokemukset voivat ohjata hänen suhtautumistaan työntekijään ja yhtä lailla työntekijä voi kategorisoida asiakkaansa, jolloin leimaava tulkinta voi hallita koko tapaamista (Laitinen & Väyrynen 2011, 169). Ristiriitatilanteista keskustellaan työyhteisössä kollegojen ja esimiehen kanssa ja asiaa saataan käsitellä myös työnohjauksessa.

Mulla oli just tässä yks ristiriitatilanne ja se päätty siihen, että asiakas lähti tästä tuolista ja pauskasi oven kiinni... Mielestäni en sitten lähtenyt hänelle soittamaan, enkä ottamaan yhteyttä, koska hänelle on jo tarjottu, et nyt se pitää vähän aikaa jättää siihen, et hän itse palautuu meille, koska hän, hänen mielestään hän ei tarvii mitään apua. 9

Sosiaalityöntekijät määrittelevät itse usein sen, millä tavalla he työtään tekevät ja kuinka usein he asiakkaitaan tapaavat. Pitkäaikaisasiakkaiden kohdalla puhutaan usein kerran kuukaudessa tapahtuvasta tapaamisesta, jossa käydään asiakkaan tilannetta läpi. Mikäli kyseessä on akuutti kriisitilanne, sosiaalityöntekijä saattaa tavata asiakasta useamminkin. Aikuissosiaalityön asiakkuuksissa korostuu asiakkaan oma vastuu asiakassuhteen ylläpitämisessä ja monesti viestinnän kuvataan pääsääntöisesti tapahtuvan asiakkaasta työntekijään päin, jolloin asiakas on suhteessa aloitteen tekijä ja myös kontaktin ylläpitäjä.

Aika paljon jää sille asiakkaalle itselleenkin sit sitä, et mikä asiakkaan oma toive on, jos me katsotaan, et ei oo semmoseen aktiiviseen työskentelyyn syytä lähtee, niin mitä se asiakas sit siinä kohtaa toivoo. 3

Aktivointityöskentely poikkeaa kontaktin suunnassa. Aktivointisuunnitelmia tarjotaan asiakkaille ja usein aloite tulee työntekijältä. Aktivointisuunnitelmissa korostuu yhteistyö TE-hallinnon viranomaisten kanssa ja tapaaminen saattaa olla ensikontakti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Aktivointisuunnitelman tekemisen yhteydessä asiakkaan kokonaistilanteesta saattaa ilmetä muitakin avuntarpeita, johon sosiaalityön keinoin pyritään vastaamaan.

Usein sosiaalityö määrittyy toimistosta käsin tehtävänä työnä. Asiakas tulee tapaamaan sosiaalityöntekijää ennalta sovittuna ajankohtana. Myös tapaamisissa kontaktin suunta on siis pääosin asiakkaasta työntekijään, on asiakkaan vastuulla saapua tapaamiseen tiettyinä ajankohtana. Yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä mainitsee kotikäyntien tekemisen työskentelytapana. Tämä avaa toimistokäyntiä paremmin asiakkaan arkea ja todellista tilannetta ja muuttaa kontaktin suuntaa.

Me tosissaan tehdään niitä kotikäyntejä sitten. ne jotenkii antaa sitä perspektiiviä siihen asiakkaan tilanteeseen. Kun sen kotioven avaa, niin näkee kyllä, vaikka miten ois huoliteltu, mut jos se koti on epäjärjestyksessä, niin kyllä se kertoo siitä psyyken tilasta aivan toista. 6

Kontaktin suunta voi olla rajoittava tekijä, mikäli asiakkaalla ei ole voimavaroja ylläpitää asiakkuuttaan. Aikuisuuteen liittyvä pärjäämisen edellytys näkyy siis myös sosiaalityön käytänteissä. Kuitenkin työntekijän vastuulla on työskennellä asiakassuhteen syvenemisen puolesta (Turtiainen 2011, 157). Palvelun saaminen voi edellyttää myös sellaisia taitoja, joita asiakkaalla ei sillä hetkellä ole. Metteri (2012, 202-203) puhuu asiointiosaamisesta ja byrokraatioosaamisesta. Asiakkailta vaaditaan palvelujärjestelmän tuntemista, jotta hän suoriutuu asioinnista. Järjestelmä ja työntekijät eivät huomioi asiakkaan toimintakyvyn rajallisuutta ja järjestelmän monimutkaisuutta. Palvelujärjestelmä siis edellyttää asiakkailtaan elämänhallinnantaitoja, joiden puuttumisen vuoksi he juuri palvelua tarvitsisivat.

Sosiaalityöntekijän omaksuma tapa asettaa itsensä kohtaamisessa suhteessa asiakkaaseen vaikuttaa kohtaamisen luonteeseen. Rostilan (2001, 63) mukaan työntekijän pidättäytyminen kangistavassa ammattiroolissa voi estää luottamuksen ja vuorovaikutuksen syntymistä, eikä rohkaise asiakasta avoimuuteen ja aitouteen. Toiset sosiaalityöntekijät puhuvat hyvin avoimesta vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa, yhteisen kosketuspinnan löytämisestä ja asiakkaan rinnalle asettumisesta.

Ja mä oon tykänny silleen niin ku käyttää, en saadakseni tukea asiakkailta, mut et on hyvä, et on niin ku omia kokemuksia, et silleen niin ku kertoa, et tunnistaa sen tunteen, et mä oon kokenu tommosen kanssa. 5

Toiset taas korostavat sosiaalityöntekijän viranomaisroolissa pysymistä ja organisaation toimintatapojen välittämisestä asiakkaalle. Tällöinkin pyrkimys on

hyvään kontaktiin, mutta työntekijä haluaa säilyttää tietyn etäisyyden asiakkaaseen.

...kuitenkin ollaan niin kun siinä työntekijän roolissa... Et siinä se on se taituruus, että mitenkä sä saat ihmisen kuitenkin tulleen niin ku kuulluksi, että sitte ku me ei kuitenkaan läheisiksi näille ihmisille voija alkaa. Kuitenki se tietty viranomaisrooli siinä on olemassa... Tätä ei saa semmosta tunnetyötä, tunnetyötä olla, ei voi niin lähelle ihmisiä päästää, että ite tässä sitte hyvin traumatisoitus tai muuta, että semmonen tietty etäisyys kuitenkin pitää. 2

Sosiaalityöntekijät puhuvat paljon asiakkaan kohtaamisesta ja sen tärkeydestä asiakassuhteen rakentumiselle. Kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen katsotaan edesauttavan asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämistä, jolloin apukin pystytään kohdentamaan oikein. Mikäli kohtaamista ja vuorovaikutuksellista työskentelyä ei tapahdu, asiakkaan arki jää työntekijälle vieraaksi. Ohut kontakti asiakkaaseen pakottaa työntekijää toimimaan niukan tiedon varassa, jolloin asiakkaan kokonaistilanne jää huomioimatta ja asiakkaan autonomia vaarantuu (Turtiainen 2011, 157).

Merkittäviä rajoja auttamiselle asettaa se, ettei sosiaalityöntekijä tunne asiakkaansa arkea. Asiakkaan arjen tunteminen on keskeistä, jotta auttaminen voisi kohdentua oikein. Mikäli kohtaamiselle ei jää riittävästi aikaa tai sosiaalityöntekijä ei pääse sellaiseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa, että ymmärrystä asiakkaan tilanteesta pystyttäisiin rakentamaan yhdessä, voi asiakas jäädä ilman tarvitsemaansa apua.

Että kun sitä ihmisten arkea ei tässä sitten kuitenkaan hyvin pitkälle tiijetä tai sinään-sä, että minkälainen se sitten siellä kotona on... Eihän sitä sitten voi kuitenkaan tavaltaan tietää, että onko sitten tyytyväinen (saamaansa palveluun). 2

Tärkein asiakkaaseen liittyvä odotus on asiakkaan halukkuus olla asiakkuudessa. Asiakkaan tulee olla valmis ottamaan apua vastaan tai ainakin sallia sosiaalityöntekijän kontakti. Esimerkiksi parisuhdeväkivaltatilanteissa sekä lyöjä, että uhri ovat avun tarpeessa, mutta voi olla, että vain toinen osapuoli tulee avun piiriin.

Ja yleensä enemmän ehkä se vaikeempi osapuoli, niin, minkä vois sanoa jos ongelma kenen syyks tai toisen just, joka ei oo paikalla. Niin ei siinä voi, jos siinä on perheväkivaltaakin tai alkoholiongelmaa, niin siinäkin vaan sen henkilön kanssa joka on paikalla voi sanoa, et kerro sille ja ohjaa sinne, mut siinä on vähän, ei siinä voi. mut sekin on ehkä jonkunlaista auttamista, jos sillä asiakkaalla, joka siinä käy, ei oo niitä tietoja itellään. 1

Työntekijä näkee, että sosiaalityön asiakkaaks pitäis tulla ohjausta ja neuvontaa saamaan, mut sit se asiakkuus ei ala, jos asiakas ei ollenkaan niin ku nää sitä, että hän olis ohjauksen ja neuvonnan ja sosiaalityön tarpeessa. 10

Sosiaalityöntekijät tunnistavat, että asiakkaiden toimintakyky voi olla hyvin eritasoista, eikä kaikki kykene toimimaan samalla tavalla. Aikuissosiaalityössä asiakaskirjo on laaja ja asiakkaalla voi olla esimerkiksi pysyvä toimintakykyä rajoittava sairaus tai vamma tai toimintakyky voi tilapäisesti olla alentunut akuutin päihdeongelman vuoksi tai kriisitilanteessa. Toimintakykyyn liittyvien odotusten selvittäminen edellyttää asiakkaan tuntemista.

Myös yleisiä käyttäytymissääntöjä asetetaan sosiaalityön asiakkaille. Esimerkkinä mainitaan, että työntekijän tapaamiselle on tultava selvin päin. Vaikeasti päihderiippuvaiselle henkilölle tämä voi olla asiakkuudesta ulos rajaava tekijä. Sosiaalityöntekijät kertovat myös yksittäisistä uhkaavista tilanteista, joita he työssään kohtaavat, jopa tappouhkauksista. Siten on ymmärrettävää, että asiointiin liitetään vaatimus asialliseen käyttäytymiseen ja työtiloista pyritään tekemään turvallisia. Vaatimuksien ei kuitenkaan pitäisi olla asiakkaita ulossulkevia. Julkisen vallan vastuu edellyttää, että sairaudesta aiheutuvat asioimisen vaikeudet tulisi tunnistaa, eikä asiakasta sen vuoksi rajata palvelujen ulkopuolelle (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 14).

Taulukkoon 1 olen koonnut aikuissosiaalityön asiakkuuden onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä.

Taulukko 1 Asiakkuuteen vaikuttavia tekijöitä

Asiakkaan toimintakyky	Kontaktin suunta	Vuorovaikutus	Avuntarpeen tunnistaminen	Avuntarpeeseen vastaaminen	Lopputulokset
hyvä	asiakas -> työntekijä	hyvä	tunnistetaan	palvelut sopivia	asiakkuus jatkuu palvelussa / asiakkuuden hallittu päättyminen
alentunut	työntekijä -> asiakas	hyvä	tunnistetaan	palvelut sopivia	asiakkuus jatkuu palvelussa / asiakkuuden hallittu päättyminen
alentunut	työntekijä -> asiakas	hyvä	tunnistetaan	palvelut ei sopivia	asiakkuus jatkuu, mutta tilanne ei muutu
hyvä	asiakas -> työntekijä	huono	ei tunnisteta	-	asiakkuus päättyy, asiakas jää avutta
alentunut	asiakas -> työntekijä	-	-	-	asiakkuutta ei synny, asiakas jää avutta

Aikuissosiaalityön asiakkuuden onnistumista ei voi yksiselitteisesti pelkistää taulukkoon, koska asiakkuuteen vaikuttavia tekijöitä on paljon. On kuitenkin huomioitavaa, että kontaktin suunnalla voi olla merkittävä vaikutus sellaisten asiakkaiden kohdalla, joiden toimintakyky on alentunut. Mikäli asiakkaalla ei ole voimavaroja pitää kontaktia yllä ja työntekijä on aloitteentekijänä passiivinen, asiakkuutta ei edes synny. Asiakkuuksien pitkittymisiä taas osaltaan selittää se, että puutteellisilla palveluilla ei kyetä vastaamaan asiakkaiden runsaaseen palvelutarpeeseen. Toimilla pystytään ehkä ehkäisemään asiakkaan tilanteen vaikeutuminen, mutta merkittävää muutosta ei saavuteta. Kontakti ja vuorovaikutus ovat keskeisessä roolissa työskentelyn onnistumisessa.

6.6.6 Työyhteisön johtaminen ja toiminnan kehittäminen

Esimiehen rooli määrittyy organisaatioissa hyvin eri tavalla, toiset sosiaalityöntekijät kuvaavat esimiestään sellaiseksi, joka on läsnä työntekijöiden arjessa ja jolta haetaan tukea ristiriitatilanteissa. Toiset taas kuvaavat esimiestään henkilöksi, jolla ei ole mitään kosketusta käytännön työhön, saatavuus on huono ja esimies nähdään lähinnä teknisiä työsuhteisiin liittyvien asioiden hoitajana. Sosiaalityössä esiintyvät ristiriidat voivat olla seurausta siitä, että sosiaalityön ammatillinen perusta ei saa riittävästi tukea ylemmältä hallinnolliselta tasolta (Metteri 2012, 233). Työyhteisöissä, joissa esimiehet ovat hyvin tavoitettavissa, työntekijät kuvaavat esimiehen tukea riittäväksi ja työskentelyä helpottavana asiana.

Kyllä meillä, me ollaan hyvin itseohjautuvia, kyllä me ite ne (työskentelyn tavoitteet) asetetaan. Meillä on esimies vaihtunu tässä, niin hää jotenki on sitä mieltä, että pärjätte omillanne. 6

Sosiaalityö näyttäytyy vahvasti persoonakohtaisena, työntekijöillä on oma tapa tehdä työtä. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen jää heidän väliseksi, eikä työskentelytavoista puhuta. Työn määrittely ja toteutustapa jää paljolti työntekijän oman näkemyksen ja kiinnostuksen kohteiden varaan.

Mut siihen ei oo semmosta, se jää siihen työntekijän omaan siihen, mitä se haluaa ja mitä se arvostaa ja kaikkee, ni mitä hän pitää sosiaalityönä ja minkä verran haluaa sitä nimenomaan, niin se jää sen työntekijän omaan varaan. 1

Työnkuvista riippuen työlle asetetut tavoitteetkin voivat olla hyvin erilaisia. Mikäli sosiaalityön keskiössä on toimeentulotuen etuuskäsittely, työlle asetetut tavoitteet nousevat toimeentulotukilaista. Tavoitteet voivat olla määrällisiä, esimerkiksi toimentulotukihakemusten käsittely laissa asetettuun määräaikaan mennessä. Siitä, mihin sosiaalityöllä asiakkaan elämässä pyritään, ei ole keskusteltu, eikä tähän liittyviä tavoitteita ole asetettu. Tuloksellinen toiminta organisaatiossa edellyttää toimintastrategiaa, miksi työyhteisö on olemassa, keitä se palvelee ja miten (Juujärvi ym. 2007, 49).

En oo nähny mitään semmosta, et ois työn puolesta joku esimies tai joku ryhmä tehny jotain kirjallisia juttuja. 9

Työskentelyn tavoitteena voi olla myös aktivointipolitiikan mukainen asiakkaan työllistyminen ja asiakkuudesta pois saattaminen. Tämä tavoite koetaan ristiriitaisena ja tavoitteessa näkyy, ettei aikuisväestön työttömyyden taustalla olevia ongelmia riittävästi tunnisteta organisaatiossa.

Ainakin minusta tuntuu, että täällä meillä niin kun pelkästään sitä työllistymistä jotenkin niin ku pidetään päätavoitteena kaikille. Tässä työssähän voi olla muutakin kuin se työllistyminen tavoitteena. Niin ku tuolla ainakii mejän johtoportaassa, tuntuu siltä, et kaikkia aletaan rakentamaan niin ku sitä kohti, että ihminen pitäis saaha sinne työelämään ja pois mejän asiakkuudesta. Jotenkii tämmönen ajatus. Et sit nää niin ku, jotka ei tosiasiasa siihen kykene, niin heille ei ehkä sitten niin paljon mietitä palveluja tai heijän niin ku hyvinvointiaan, et se on vähän niin ku sivuseikka. 8

Koska monet sosiaalityöntekijät kuvaavat johtamistapaa hallinnolliseksi, ei läsnäolevaksi johtamiseksi, organisaation epävirallisesta toimintakulttuurista tulee yhä merkittävämpi toimintatapojen välittäjä uusille työntekijöille. Kunnissa tehdään erilaisia palvelustrategioita, mutta strategiat eivät jalkaudu osaksi työntekijöiden arkea. Strategioita tehdään johtotasolla, ne eivät ole sisällöltään tuttuja työntekijöille ja osin niiden viesti koetaan myös ristiriitaisena. Julkilausutut arvot ovat yleviä, mutta samalla supistetaan palveluja, jotka auttaisivat arvojen toteuttamisessa.

Nää on kaikki nää arvot, nehän on hienoja ja kauniita, kun ne luetaan sieltä ja osittain varmasti työntekijät on niitten takana, koska nehän on sellasia yleviä arvoja, mut sit käytännön tasolle ne kaikki ei kyllä tule. Ja et vaikka niin ku puhutaan kauniisti, ni just sieltä saatetaan ottaa resurssia pois, minne pitäs niin ku satsata, et tosiasia on siten toinen juttu. 8

Vaikka etiikka ja arvot muodostavat sosiaalityön ytimen, sosiaalityöntekijät kokevat jäävänsä yksin arvopohdintojensa kanssa. Tällaiset pohdinnat kuitenkin tuovat työn etiikkaa ja moraalista logiikkaa näkyväksi. Arvoristiriitojen kautta sosiaalityö voi kehittyä ja syventyä. (Laitinen & Väyrynen 2011, 177.) Organisaation eettinen ilmapiiri ja sen tarjoama tuki on tärkeää eettisten ristiriitojen työstämisessä (Metteri & Hotari 2011, 72). Johtajuudella on merkittävä rooli eettisyyden toteutumisessa organisaatiossa (Banks & Gallagher 2009, 193). Kuitenkaan yhdessäkään haastattelussa ei tule esiin esimiehen aloitteesta tai esimiehen johdolla käytyä keskustelua työyhteisön yhteisistä arvoista.

Sosiaalityön etiikka mainitaan työntekijöiden puheissa. Etiikasta keskustelu osoittautuu kuitenkin vaikeaksi, eivätkä kaikki työntekijät osaa avata sen sisältöä. Työyhteisössä ei käydä eettistä keskustelua siten, että pyrittäisiin määrittämään työlle yhteisiä eettisiä arvoja. Työntekijöiden puheissa heijastuu kuitenkin pyrkimys eettisesti hyvään työskentelyyn. Toiminta ei kuitenkaan näytä tapah-

tuvan tietoisella tasolla ja jokaisella työyhteisön jäsenellä voi olla toisistaan poikkeava näkemys asioista, mitä tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan kunnioittamisella tai yhdenvertaisuudella. Metteri & Hotari (2011, 69) toteaa, ettei eettinen ajattelu ole yhtenäistä kaikille sosiaalityöntekijöille ja se eroaa työntekijäkohtaisesti.

Eettisistä asioista ja arvoista puhutaan työyhteisössä, mutta se ei vaikuta säännönmukaiselle ja keskusteluun ajaudutaan muiden asioiden kautta. Sosiaalityöntekijät nimeävät työnhajauksen paikkana, jossa arvokeskustelua käydään asiakastapausten kautta.

Emmä tiedä, onko sosiaalityössä nyt erikseen työpaikalla käyty arvoja. Mutta luulisin, että kun meillä on aika pieni työyhteisö, että siellä nyt paljon keskustellaan, et kyllä semmosta yhteistä tuntumaa on siihen. 9

Työyhteisöissä työskentelee usein sosiaalityöntekijöiden lisäksi myös muiden ammattiryhmien edustajia. Arvojen oletetaan olevan kaikilla samat, myös eri koulutuksen saaneilla, ikään kuin ne syntyisivät itsestään.

...on täälläkin niitä suunnitelmia tehty johtajatasolla, strategioita ja muita, et voihan siellä jossain olla. Et varmaan niistä ois ihan hyvä puhuakkii, et me varmaan niin ku ootetaan, että ne ois kaikille itsestään selvyytenä, puhumattomina sääntöinä. 2

Ei meillä oo käyty arvokeskustelua. No mie luulen, että aikalailla koko kirjo on edustettuna. On varmaan aika pitkälle näitä samoja arvoja, mitä yhteiskunnassa on. Et työntekijäkohtaisesti on eroja, joillakin on vähän kovemmat arvot ja joillakin vähän pehmeämmät. 7

Työssä on kiire ja työtä tehdään omalla painollaan. Työntekijät eivät välttämättä pysähdy arjen rutiineissa kysymään, miksi mitään tehdään, mistä tulee oikeutus toimia näin. Läsnäoleva vahva sosiaalityön eettinen johtajuus voisi auttaa tämän asian näkyväksi tekemiseen ja asioiden parempaan tiedostamiseen. Mitä paremmin työntekijä on tietoinen työskentelynsä tarkoituksesta, sitä helpompi on kohdata ristiriitatilanteita ja löytää eettisesti kestävä tapa toimia.

Mä luulen, että meidän jokaisen selkärangassa on joku ohjaava tekijä, mut me ei olla sitä silleen puhuttu. Ollaan (luku) erilaista persoonaa ja jokainen tekee töitä vähän eri tavalla. Ja jokainen aattelee, että oma tapa on paras tapa. Meiltä puuttuu sellanen keskenäinen vuoropuhelu. 6

Asioista keskustelu voisi kasvattaa yhteistä ymmärrystä sosiaalityön tarkoituksesta, lisätä osaamista ja parantaa työn laatua. Sosiaalityö on työtä, jossa kohdetaan haasteellisia tilanteita ja työ on kuormittavaa. Tuki työlle on tärkeää myös työssä jaksamisen kannalta.

Organisaatiot tuottavat tietoa väestönsä hyvinvoinnista ja palvelujen tarpeesta erilaisten selvitysten muodossa. Tietoa on saatavilla myös valtakunnallisesti

tuotettuna. Selvitys itsessään ei kuitenkaan paranna kunnan palveluja, ellei siitä saatua tietoa hyödynnetä palveluja suunniteltaessa. Mikäli selvitys ei johda konkreettisiin toimenpiteisiin, siitä saatu hyöty jää kyseenalaiseksi. Väisäsen & Hämäläisen (2008b, 107) mukaan yksi aikuissosiaalityön tehtävistä on tiedon tuottaminen sosiaalisista ongelmista. Sosiaalityöntekijät eivät liitä sitä kunnallisen aikuissosiaalityöntekijän toimenkuvaan, eikä tiedon tuottamiselle ja sen välittämisellä päätöksenteon tueksi ole olemassa rakenteita.

Työn kehittämisestä sosiaalityöntekijät puhuvat vähän. Yksittäisiä mainintoja on kehittämispäivistä, joissa sosiaalityöntekijät esimiehen kanssa pohtivat ajankohdaisia työyhteisöstä nousseita kehittämistarpeita. Yhdessä haastattelussa sosiaalityöntekijä kuvaa ulkopuolisen konsultin työskentelyä sosiaalityön roolin selkeyttämiseksi.

...on meillä puhuttu näistä (työskentelyn tavoitteet) ja sit on joku konsultti meillä käynyt suunnittelemassa työtä ja yhdessä tietysti mejän kanssa. Ja sit just et otettas enemmän näitä rooleja, sosiaalityöntekijä ei tekis sitä toimeentulotukee, jota me nykyään tehään paljon, et tota tapais asiakkaita ja ohjais ja enemmän sellasta, et mitä sosiaalityöntekijälle kuulus. 2

Kehittämistoimet voidaan nähdä myös tehottomina, eivätkä ne kohdennu oikein. Kenttään tulee vain uusi toimija, jonne asiakkaita ohjataan. Projektiluonnon kehittäminen voi tuoda lyhytaikaista apua puutteelliseen palvelujärjestelmään, mutta hyväksikin koettu toiminta ei välttämättä saa kunnalta rahoitusta ja toiminta päättyy projektin loputtua.

Mutta, kaikennäköstä projektia tänne on perustettu sitten. Kuntakokeilua ja muuta, jossa näitä ihmisiä sitten laitetaan luukulta seuraavalle. 6

Meillä oli muutama vuosi sitten lähityöntekijä hanke, siitä oli tosi hyvät kokemukset. Se on hanke ja kesti kaks vuotta, mut sille ei saatu rahoitusta, kaupunki ei ottanut sitä omaksi toiminnakseen. 3

Esimiehien työpanoksen kerrotaan menevän muutoksien suunnitteluun ja toteuttamiseen ja tällöin aikaa olla työntekijöiden tukena jää vähemmän. Esimiehiltä toivotaan kuitenkin läsnäoloa ja tavoitettavuutta ja tukea työlle. Myös yhteisiä keskusteluja ja foorumeja ajatusten vaihdolle kaivataan.

Sosiaalityöntekijöiden puheissa tulee esille konkreettisiakin ajatuksia toiminnan kehittämistä. Sosiaalityöntekijöillä on näkemyksiä siitä, millaisia palveluja aikuisväestölle tulisi kehittää ja miten asiakkaiden tarpeisiin voitaisiin paremmin vastata. Jää kuitenkin vaikutelma, ettei työntekijöiden näkemyksiä organisaation toimintatavoista kuulla ja työntekijöillä on tunne, ettei esimiestasolta tule tukea työn kehittämiseen.

On ihan huono omatunto, ja ois itellä paukkujakin siihen, tehdä jotain, mut ei saa mistään tukea. Niin miks yrittää, miks riuhtoa. 6

Aikuissosiaalityön johtajuus näyttyy haastatteluissa epämääräisenä ja hyvin usein työntekijät jäävät organisaatiossaan yksin. Kankaisen (2012, 64-65) mukaan johdolla ei ole riittävästi tuntemusta aikuissosiaalityöstä, sen sisällöistä ja tarpeista. On vaikea löytää selitystä tietyille välinpitämättömyydelle, joka organisaatioissa vallitsee aikuissosiaalityötä kohtaan. Onko kyse siitä, että heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten ihmisarvoisen elämän turvaamiseksi perustettu järjestelmä jättää hyvinvointivaltion murroksen ja asenneilmapiirissä tapahtuneen muutoksen vuoksi Juhilan (2006, 70) kutsumat ongelmakansalaiset ja heidän parissaan työskentelevät työntekijät jo organisaatiotasolla selviytymään itsenäisesti, etsimään itse ulospääsyn ongelmistaan?

Mikäli organisaatiossa ei ole yhdessä asetettua näkemystä sosiaalityön tavoitteista, sosiaalityöntekijän omat kiinnostuksen kohteet ja näkemykset työn tarkoituksesta määrittävät voimakkaammin työntekijän tapaa tehdä sosiaalityötä. Jos organisaatiosta käsin on asetettu tiukat raamit, joiden rajoissa sosiaalityöntekijä toimii, sosiaalityöntekijyys voi näyttäytyä hyvinkin kapeana, toimeentulotuen myöntäjänä tai aktivoijana. Organisaation valinnat rajaavat työskentelyä. Organisaatiossa, joissa ei ole vahvaa sosiaalityön johtamista ja rajallinen näkemys tehtävänkuvasta, sosiaalityöntekijöiden osaaminen ja asiantuntijuus voi jäädä vajaakäytölle. Johtajuuden puuttuminen vaikuttaa myös siihen, että työtä voidaan tehdä hyvin eri tavalla ja erilaisista näkökulmista saman organisaation sisällä.

7 Yhteenveto keskeisistä tuloksista

Tutkimuskysymykseni on, miten sosiaalityöntekijä määrittää auttamisen mahdollisuuksia ja rajoja kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Tutkimuskysymykseeni vastasin alakysymyksiä avulla, jotka olivat: Miten sosiaalityöntekijän asiakkaaksi valikoidutaan? Miten aikuissosiaalityön asiakkaan avuntarve tunnustetaan? Miten asiakkaan avuntarpeeseen vastataan? Miten asiakkuus päättyy? Mihin sosiaalityöntekijä toimintansa perustaa?

Sosiaalityöntekijöiden kuvauksien mukaan asiakkailla on monenlaista avuttomuutta, olemiseen, elämiseen, asumiseen, taloudellisten asioiden hoitamiseen, kansalaisuuteen ja tietämiseen liittyvää avuttomuutta (Ks. Laki ja asiakkaan oikeudet 2011, 11). Aikuissosiaalityön asiakkaaksi voi elämän ennalta arvaamattomien tilanteiden vuoksi päätyä kuka tahansa. Työskentely kuitenkin kohdentuu tietyille ryhmille ja marginaalissa eläminen on usein yhteistä aikuissosiaalityön asiakkailla. Sosiaalityöntekijöiden puheissa neljä asiakasryhmää nousi keskeisimmiksi: kriisitilanteen kohdanneet lyhytaikaista neuvontaa tarvitsevat asiakkaat, nuoret asiakkaat ilman koulutusta ja työtä, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat ja työllisyyspolulta syrjäytyneet asiakkaat. Aikuissosiaalityön pitkäaikaisilla asiakkailla tyyppillistä on ongelmien kasaantuminen ja köyhyys.

Avuntarvetta määritellään pääasiassa yhdessä asiakkaan kanssa, asiakas – työntekijä -suhteessa. Joskus yhteydenotto tulee muun tahon kautta, jolloin avuntarvetta on määritelty jo toisaalla ja ensimmäinen avuntarpeen määrittely tapahtuu työntekijä – työntekijä -suhteessa. Tällöinkin sosiaalityöntekijä pyrkii olemaan henkilökohtaisessa kontaktissa asiakkaaseen. Näkemys avuntarpeesta ei ole aina sama asiakkaalla ja työntekijällä. Avuntarpeen erilaiseen tulkintaan voi vaikuttaa muun muassa se, että asiakas vähättelee esimerkiksi riippuvuusongelman vaikeutta tai on sairaudentunnon. Asiakkaan odotukset järjestelmää kohtaa voi myös olla toisenlaiset, kuin mitä järjestelmä tosiasiaassa pystyy tarjoamaan. Asiakkaan ja työntekijän välinen kontakti voi jäädä ohueksi, jolloin työntekijän arvio asiakkaan tilanteesta jää puutteelliseksi. Koska asiakas ei välttämättä tunne palvelujärjestelmää, työntekijän rooli ongelmien nimeämisessä ja niihin vastaavan palvelun löytämisessä on keskeinen.

Aikuissosiaalityön keskeisiksi tehtäväalueiksi määritetty vuorovaikutuksellinen työskentely, taloudellinen työskentely, aktivointi, asianajo ja muut palvelut.

Koska sosiaalityöntekijöiden kuntakohtaisissa toimenkuvissa on suuria eroja, vaihtelevat työtehtävien painotukset kunnittain. Yleisin syy asiakkailta olla yhteydessä aikuissosiaalityöhön on talouteen liittyvät asiat. Myös niissä kunnissa, joissa sosiaalityöntekijät eivät tee perustoimeentulotukeen liittyviä päätöksiä, sosiaalityöntekijät kertovat asiakkaiden olevan pääsääntöisesti yhteydessä taloudellisten asioiden vuoksi. Toimeentulotuki on siis edelleen vahva aikuissosiaalityön työväline ja sen rooli asiakkaiden ihmisarvoisen elämän turvaamisessa on keskeinen. Aktivointityöskentely on tärkeässä roolissa aikuissosiaalityössä. Tämä herättää ristiriitaa, koska toisaalta työntekijät tiedostavat, ettei kaikilla asiakkailta ole aktivointivertteiden edellyttämää toimintakykyä ja ettei aktivointitoimien kautta kaikille löydy väylää työelämään. Toisaalta arjen rytmittyminen ja mielekkään tekemisen löytämisellä katsotaan olevan positiivisia vaikutuksia asiakkaisiin.

Vuorovaikutuksellinen työskentely on kuitenkin sosiaalityön ydin. Sosiaalityöntekijät eivät käytä työskentelystään palveluohjaus -nimikettä, vaan puhutaan kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta. Neuvonta ja ohjaus ovat tärkeässä roolissa, mutta asiakkaan kanssa työskentely on syvällisempää elämisestä ja olemisesta keskustelua ja asiakkaan elämäntilanteen ja toimintavaihtoehtojen pohdintaa. Asiakkaaseen pyritään luomaan avoin ja luottamuksellinen kontakti, jotta työskentely olisi mahdollista. Työskentelyllä pyritään johonkin, se on suunnitelmallista ja muutokseen tähtäävää. Työskentelytavat ovat työntekijäkohtaisia ja niistä puhutaan työyhteisöissä vähän.

Kestoltaan aikuissosiaalityön asiakkuudet ovat hyvin erimittaisia. Joskus asiakkaalla on tarve lyhytaikaiseen apuun, jonka jälkeen asiakkaan tilanne tasapainottuu ja hän selviytyy ilman sosiaalityön palveluja. Toisilla taas asiakkuus jatkuu vuosia, varsinkin mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden avuntarve on pitkäaikaista ja laaja-alaista. Asiakkuus voi päättyä aikuissosiaalityössä ja jatkuu sektorituneessa palvelujärjestelmässä jollain muulla taholla. Seuranta ei ole ja joskus asiakas vain katoaa asiakkuudesta. On työntekijäkohtaista, yrittääkö hän tavoittaa asiakasta katoamisen jälkeen. Asiakkaita myös muuttaa toisille paikkakunnille. Asiakkuuden päättymistä kuvataan usein taloudellisen tilanteen paranemisena. Tässäkin näkyy toimeentulotuen keskeinen rooli aikuissosiaalityön asiakkuuksissa, koska asiakkuus päättyy, ellei asiakas enää tarvitse toimeentulotukea. Pitkäaikaisasiakkaiden kohdalla asiakkuus voi päättyä myös kuolemaan.

Sosiaalityöntekijän toimintaan vaikuttaa yhteiskunnalliset tekijät, organisaation toimintakulttuuri ja oma käsitys sosiaalityöntekijyydestä. Sosiaalityöntekijät tiedostavat yhteiskunnassa vallalla olevan uusliberalistisen ajattelutavan ja arvojen kovenemisen. Yksilön vastuu korostuu ja elämässä pärjäämisen katsotaan olevan kiinni yksilön omasta yritteliäisyydestä. Taloudelliset arvot korostuvat ja myös julkisiin organisaatioihin on omaksuttu yritysmailman toimintatapoja.

Yhteiskunnan kahtiajakautuminen ja köyhyyden syventyminen tunnustetaan. Työelämässä on tapahtunut suuri muutos, pitkäaikaistyöttömyys on tullut pysyväksi ilmiöksi suomalaisessa yhteiskunnassa. Alueellinen eriarvoisuus on lisääntynyt, haja-asutusalueilla työllistyminen ja palvelujen saaminen on vaikeampaa kuin kasvukeskuksissa. Yhteisöllisyys on kadonnut, itsekkyyden lisääntyminen ja oman edun tavoittelusta on tullut tärkeää.

Organisaatio omalta osaltaan vaikuttaa siihen, millaiseksi sosiaalityöntekijän työskentely muodostuu. Työyhteisön tuki koetaan tärkeäksi oman ymmärryksen rakentumisessa. Perehdytyksen kautta organisaation toimintatavat pyritään välittämään uusille työntekijöille. Organisaatioiden määrittämät tehtävänkuvat asettavat raamit sosiaalityöntekijöiden toiminnalle ja sille, mitkä työskentelyalueet organisaatiossa on määritelty keskeisiksi. Joissain kunnissa sosiaalityöntekijöiden keskeisin työtehtävä on toimeentulotuen käsittely, toisissa taas korostuu aktivointi. Sosiaalityöntekijän oma kiinnostus vaikuttaa myös siihen, mitä tehtäviä hän nostaa työnsä keskiöön.

Sosiaalityöntekijät kuvaavat kotikasvatuksen, koulutuksen, työkokemuksen ja elämänkokemuksen vaikuttavan siihen, millaisia työntekijöitä heistä on tullut. Sosiaalityöntekijät kohtaavat päivittäin huono-osaisia ihmisiä ja työ muovaa tekijäänsä. Ammattitaito rakentuu koulutuksen, työmenetelmien ja käytännön kokemuksen kautta. Sosiaalityön arvopohja on tärkeä työskentelyä ohjaava tekijä, samoin lainsäädäntö ja sieltä johdetut ohjeistukset.

Sosiaalityöntekijöiden puheissa kuvastuu ristiriita, joka aiheutuu yhteiskunnassa vallalla olevasta käsityksestä aktiivisesta vastuullisesta kansalaisesta ja sosiaalityöntekijän omaan käytännön kokemukseen perustuva tieto aikuisesta avun tarvitsijana. Ristiriitaa aiheuttaa myös lainsäädännöllinen julkisen vallan vastuu ja tiukka kuntatalous, joka ohjaa sosiaalityöntekijöitä sovittamaan asiakkaiden avuntarpeita taloudellisen resurssin mukaisesti. Sosiaalityön paikka julkisen vallan vastuun toteuttajana on haasteellinen, koska organisaatiot eivät anna riittävästi resurssia sen suorittamiseen.

Taulukkoon 2 olen koonnut tutkimuksen keskeiset tulokset aikuissosiaalityön auttamisen rajoista ja mahdollisuuksista.

Taulukko 2 Aikuissosiaalityön auttamisen rajat ja mahdollisuudet

	Rajoittava tekijä	Mahdollistava tekijä
Yhteiskunta		
Asenneilmapiiri	Ongelmien yksilöityminen ja tuloerojen syvenemisen hyväksyminen	
Vaade aktiivisesta kansalaisesta/asiakkaasta	Työllisyyspolitiikka määrittää sosiaalityön sisältöjä	Työllisyyspalvelujen kehittyminen
Laki ja sen tulkinta		
Soveltamisohjeet	Kaventaa lainsäädäntöön kirjattuja oikeuksia ja on usein päätöksenteon pohjana	Yhtenäistää kunnan käytäntöjä
Yksilöllinen harkinta	Harkinnan vastuun väistäminen tai vastuun katoaminen sosiaalityöntekijältä heikentää asiakkaan asemaa	Harkinnan vastuu asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioidmisesta
Asiakkaiden oikeudet	Asiakas ei tunne oikeuksiaan, järjestelmän oikeudenmukaisuuden varassa	Sosiaalityön tehtävänä turvata asiakkaan perusoikeuksien toteutuminen
Asiakkaan velvollisuudet	Velvollisuudet eivät suhteudu asiakkaan toimintakykyyn	Asiakas oppii ottamaan vastuuta elämästään
Palvelurakenne		
Palvelut	Palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeita, tai ne puuttuvat, asiakkaan palvelutarpeeseen ei kyetä vastaamaan	Asiakkaalle sopiva palvelu vie asiakkaan tilannetta eteenpäin
Sähköiset palvelut	Vähentävät kasvokkain tapahtuvaa asiointia, asiakkuudesta putoamiseen ei reagoita	Helpottaa joidenkin asiakkaiden asiointia
Yhteistyörakenteet	Toimimattomuus estää asiakkaan kokonaistilanteeseen vastaamisen	Toimiva yhteistyö ja laaja-alainen apu asiakkaalle
Tunnettavuus ja tavoitettavuus		
Tiedottaminen	Pääasiassa kuntien verkkosivuilla tapahtuva tiedottaminen ei saavuta avun tarvisijoita	Joillekin asiakasryhmille tieto on helposti saatavilla
Tiedon tuottaminen	Kunnallinen päätöksenteko ei hyödynnä aikuissosiaalityön osaamista	
Priorisointi	Sulkee tiettyjä asiakasryhmiä asiakkuuden ulkopuolelle	Tiettyjen asiakasryhmien avuntarpeisiin vastaaminen helpottuu
Aukioloajat	Lyhyet aukioloajat ja puhe- ja linjat rajaavat haasteellisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita pois	Varma saavutettavuus ja turvallinen asiointi
Henkilöstöresurssi	Asiakas ei tavoita työntekijää	Kaikki asiakkaat pystytään tapaamaan, uusiin asiakkaisiin välitön kontakti
Toimenkuva ja työskentelytapa		
Päätösoikeudet	Suppeat päätösoikeudet voivat kapeuttaa työskentelyä	Laajat päätösoikeudet mahdollistavat laaja-alaisen työskentelyn
Avuntarpeen tunnistaminen	Järjestelmästä käsin katsottuna avuntarpeita jää tunnistamatta	Asiakkaan tarpeista käsin tunnistetut avuntarpeet suuntaavat työskentelyä oikein

Kontaktin suunta	Asiakkaan varaan jäävä kontakti voi estää työskentelyn etenemisen	Aktiivinen kontakti turvaa asiakkuudessa pysymistä
Osaaminen	Riittämätön osaaminen rajoittaa avuntarpeen tunnistamista ja siihen vastaamista, yksilöi ongelmia	Mahdollistaa ilmiöiden tunnistamisen ja oikeanlaisen avun
Vuorovaikutus	Asiakas ohitetaan, asiakkaan arjen tuntemattomuus asettaa työskentelyn tavoitteet väärin	Asiakas tulee kuulluksi ja on työskentelyn keskiössä, tavoitteet asettuvat oikein
Johtaminen ja kehittäminen		
Esimiehen läsnäolo	Tuki työskentelylle haetaan kollegoilta, tai tukea ei ole	Esimies tuntee työn ja tukee työssä selviytymistä ja jakamista
Työn arvot	Arvokeskusteluja ei käydä, arvostiritoja työyhteisössä	Yhteinen näkemys työn arvoista työskentelyn pohjana
Työn tavoitteet	Työyhteisön jäsenet määrittelevät itse työskentelyn tavoitteet ja ne voivat olla keskenään hyvin erilaisia	Jokaisella yhteinen näkemys työskentelyn tavoitteista ja siitä, mihin aikuisosiaalityöllä pyritään
Kehittämistoimet	Kehittäminen on ulkoistettu, kehittämistoimet eivät nouse työntekijöiden arjesta	

Aikuisosiaalityön auttamista rajoittavat ja mahdollistavat tekijät ovat eritasoisia ja näkyvät työn arjessa eri tavoin. Yhteiskunnalliset vaikutukset tulevat sosiaalityön arkeen vallalla olevien näkemysten kautta aikuisuudesta, huono-osaisuudesta, elämänhallinnan ongelmista ja poliittisessa päätöksenteossa syntyneiden lakien ja ohjeistusten välityksellä. Paikallisella tasolla kunnan toimintakulttuuri ja kuntapäätäjien arvomaailma näkyvät asiakastyössä palvelustrategioina ja määrärahoina. Myös työyhteisöllä on vaikutusta yksittäisen sosiaalityöntekijän toimintaan. Työyhteisöillä on omat käytänteet, normit ja arvot, jotka osaltaan vaikuttavat siihen, miten työntekijä aikuisen asiakkaansa kohtaa.

Asenteet huono-osaisia kohtaan ovat koventuneet ja esimerkiksi riippuvuussairauksien näkeminen itseaiheutettuna vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden mielestä palvelujen resursointiin. Köyhyys sallitaan, mikäli ihminen elää sosiaaliturvan varassa. Työttömän statuksella on paljon ihmisiä, joilla ei ole tosiasiallista toimintakykyä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan yhteiskunnassa ummistetaan silmät aikuisasiakkaiden todellisilta ongelmilta ja niihin yritetään vastata aktivointitoimilla, jotka koetaan tehottomina.

Lakia tulkitaan tiukasti. Usein kuntakohtaiset soveltamisohjeet ovat työskentelyn keskiössä, vaikka se on oikeusnormeista heikoin. Perustuslakia tai lakia asiakkaan asemasta tai oikeuksista harvoin käytetään perusteluna asiakkaan avuntarpeeseen vastaamisessa. Yksilöllisen harkinnan mahdollisuus, joka päätöksentekoon aina liittyy, näyttää katoavan sosiaalityöntekijöiltä työryhmille ja esimiehille, vaikka sosiaalityöntekijä tuntisi asiakkaansa tilanteen parhaiten. Harkin-

nan vastuusta puhutaan harvoin tai harkinnan käyttämisestä asiakkaan edun mukaisesti. Laki mahdollistaisi paljon, mutta tiukat lainsäädännön tulkinnat rajoittavat asiakkaiden palvelujen saamista, varsinkin, kun monelta asiakkaalta puuttuvat mahdollisuudet kyseenalaistaa tehtyjä viranomaistulkintoja.

Palvelurakenne koetaan puutteellisenä, keinoja vastata aikuisten asiakkaiden avuntarpeisiin on vähän. Henkilökohtaisten asiointimahdollisuuksien katoaminen ja siirtyminen sähköiseen asiointiin aiheuttaa uudenlaista neuvonnan ja ohjauksen tarvetta. Valtakunnallisten palvelunumerojen katsotaan vaikeuttavan myös viranomaisten keskinäistä yhteistyötä. Pääteiden ongelmakäyttäjät koetaan asiakasryhmäksi, joiden avuntarpeisiin vastaaminen on haasteellista ongelmien laaja-alaisuuden vuoksi. Palvelurakenne nähdään toimivampana, jos asiakkaan avuntarvetta tulkitaan järjestelmälähtöisesti. Palvelurakenteen puutteet ja mahdollinen järjestelmälähtöinen tulkintatapa rajoittavat huomattavasti asiakkaiden avuntarpeisiin vastaamista.

Merkittäviä rajoja auttamiselle asettaa aikuissosiaalityön huono tunnettavuus. Internet tiedotuskanavana mahdollistaa joidenkin asiakkaiden tiedonsaannin, mutta sulkee pois ne, joilla ei ole sähköisiä viestimiä käytettävissä. Organisaatiot rajoittavat asiakkuuksia, tiettyjä asiakasryhmiä priorisoidaan, mutta käänttöpuolella on toisten rajaaminen asiakkuudesta ulos. Toisissa kunnissa sosiaalityössä on riittävä henkilöresurssi, eikä asiakkaiden priorisointiin ole ollut tarvetta, jolloin mahdollisuus käyttää aikuissosiaalityön palveluja on yhtäläinen kaikille kuntalaisille. Sosiaalityön sisällä luodut käytännöt, kuten puhelinajat ja ajanvarauskäytännöt saattavat niin ikään rajata huonompiosaisia kansalaisia palvelun ulkopuolelle.

Organisaation määrittämä sosiaalityöntekijän toimenkuva ja sosiaalityöntekijän itsensä omaksuma työskentelytapa voi olla sekä mahdollistava että rajoittava tekijä. Toimenkuvaa enemmän työskentelyyn vaikuttaa yhteistyörakenteet ja niiden toimivuus. Sosiaalityöntekijän omaksuma ammattirooli ja oma käsitys sosiaalityöntekijyydestä on suuressa roolissa työn sisällön määrittäjänä. Sosiaalityöntekijä itse määrittää hyvin paljon sitä, miten hän työtä tekee ja mitkä osa-alueet hän näkee keskeisimmiksi. Sosiaalityöntekijä voi itse rajata omaa asiakaskuntaansa oman osaamisensa ja kiinnostuksen kohteiden mukaisesti, jolloin asiakkuuden ulkopuolelle voi jäädä asiakasryhmiä, jotka myös hyötyisivät sosiaalityön palveluista.

Merkittävä auttamisen rajoja asettava tekijä on kontaktin suunta. Työskentelyn kuvataan tapahtuvan pääasiassa niin, että asiakas on yhteydessä työntekijään. Myös suhteen ylläpitäminen on asiakkaan vastuulla. Myös tapaamisissa kontaktin suunta on pääosin asiakkaasta työntekijään, on asiakkaan vastuulla saapua tapaamiseen tiettyinä ajankohtana. Aktiivisen asiakkuuden vaatimus voi olla liikaa asiakkaalle, jonka toimintakyky on rajallinen ja joka tarvitsisi apua elä-

mänsä perusedellytyksien kuntoon saattamisessa. Asiakkaalta edellytetään myös sitoutumista asiakastyön suunnitelmiin ja toimintakykyä toimia järjestelmän edellyttämällä tavalla. Mikäli suunnitelma on tehty asiakkaan yksilölliset lähtökohdat huomioiden ja tavoitteiden asettelu on asiakkaasta lähtöisin, voi suunnitelma olla asiakkaalle hyödyllinen apuväline oman elämänsä jäsentämisessä, mutta liiallinen suunnitelmallisuuteen pyrkiminen voi jättää asiakkuuden ulkopuolelle ne asiakkaat, joilla ei sillä hetkellä ole voimavaroja sitoutua suunnitelmiin ja tavoitella varsinkaan ulkoa asetettuja tavoitteita. Tällöin myös sanktiointi toteutumattomista toimenpiteistä saa epäinhimillisiä piirteitä.

Sosiaalityöntekijät nostavat vuorovaikutuksellisen työskentelyn sosiaalityön keskiöön. Kohtaamisella, tai kohtaamattomuudella, onkin merkittävä vaikutus sille, saako asiakas järjestelmältä tarvitsemansa avun. Työskentelylle asetetut puitteet, aukioloajat, sijainti, työntekijöiden tavoitettavuus, ynnä muut sellaiset seikat vaikuttavat asiakkaan pääsemiseen kontaktiin työntekijän kanssa, mutta se, mitä kohtaamisessa tapahtuu, on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijän vastuulla on pyrkiä luomaan tilanteesta sellainen, että asiakas tulee kuulluksi. Mikäli kohtaaminen epäonnistuu, asiakkaan todellinen tilanne ei välity työntekijälle ja työskentely asettuu väärille lähtökohdille.

Aikuissosiaalityö näyttäytyi pakoin toisaalta hyvin itsenäisenä työntekijöiden omassa päätätävällässä olevana työnä, toisaalta taas esimiehen ja organisaation linjauksille ja ohjeistuksille alistaisena toimintana. Yhdessäkään kunnassa ei ollut esimiehen johdolla käyty arvokeskustelua ja sosiaalityön tavoitteetkin määrittyivät usein toimeentulotuen käsittelyn tai aktivointitoimien kautta. Sosiaalityö on vahvasti arvosidonnaista työtä, joka tuntuu unohtuvan kunnallisissa toimintaympäristöissä. Arvojen oletetaan olevan kaikille samat, vaikka työyhteisössä voi toimia eri koulutuksen saaneita ja ammattikuntien edustajia. Johtajuus on epämääräistä, harvoin työntekijöiden arjessa läsnä olevaa johtamista. Sosiaalityöntekijät kokevatkin saavansa työllensä tukea lähinnä kollegoilta. Organisaatiossa, joissa ei ole vahvaa sosiaalityön johtamista ja rajallinen näkemys tehtävänkuvasta, sosiaalityöntekijöiden osaaminen ja asiantuntijuus voi jäädä vajaa-käytölle. Johtajuuden puuttuminen vaikuttaa myös siihen, että työtä voidaan tehdä hyvin eri tavalla ja erilaisista näkökulmista saman organisaation sisällä.

8 Pohdinta

Vaikka perustuslakiin on kirjattu oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ja sosiaalityön arvot korostavat ihmisoikeuksia, sosiaalityön käytännöt voivat olla päinvastaisia. Lähteisen (2010, 41) mukaan perusoikeuksien merkitys on erityinen huono-osaisille kansalaisille. Jos perusoikeuksien toteutumista ei mielletä sosiaalityön tehtäväksi, perusoikeudet menettävät merkityksensä. Asiakas voi huolenpidon tarpeesta perustaa vaatimuksensa suoraan perustuslakiin (ks. Tällä lailla sosiaaliturvaa 2006, 21). Harvalla asiakkaalla on niin hyvä tietämys lainsäädännöstä, että hän osaisi tarpeensa perustella lakipykälän. Lakipykälän käyttö on sosiaalityöntekijän tehtävä. Mikäli sosiaalityöntekijä vetäytyy esimerkiksi kunnallisen toimeentulotuen myöntämisohjeen taakse, unohtaen perustuslain, lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, hallintolain, sosiaalihuoltolain ja itse lain toimeentulotuesta, on vaara, että sosiaalityöntekijä päätöstä tehdessään kaventaa asiakkaan perusoikeuksia. Tällöin sosiaalityö ei ole turvaamassa hyvinvointivaltion lupausa ihmisarvoisesta elämästä (vrt. Metteri 2012, 199, 202.).

Sosiaalityöntekijät eivät ole omaksuneet palveluohjauksen käsitettä kuvaamaan työskentelyään (vrt. Väisänen & Hämäläinen 2008b, Juhila 2008). Palveluille on jo olemassa varsin vakiintuneet käsitteet, toimeentulotuki tai aktiivointi tunnustetaan osaksi aikuissosiaalityötä. Sille, mitä sosiaalityöntekijä asiakkaansa kanssa tekee, ei ole olemassa kiinteää käsitettä. Koska sosiaalityöntekijät puhuivat paljon vuorovaikutuksesta, nimesin sen vuorovaikutukselliseksi työskentelyksi. Koska vakiintuneita käsitteitä ei ole, työn määrittely on vaikeaa ja tämä selittää osaltaan työn huonoksi koettua tunnettavuutta. Jos määrittelyyn ei pystytä yhtenäisin käsittein työn sisältä käsin, sen ymmärtäminen ulkoa on mahdotonta.

Asianajotyöskentelyllä voi vaikuttaa laajemminkin asiakkaan yhteiskunnalliseen asemaan ja oikeuksien toteutumiseen. Ennen kaikkea sillä on asiakkaan ja työntekijän suhdetta lujittava vaikutus. Monella asiakkaalla on huono itsetunto ja uskomus omasta kelpaamattomuudesta ja he hyväksyvät huonon kohtelun, jota palvelujärjestelmältä saavat. Tilanteissa, joissa työntekijä huomaa, että asiakas ei selvästi tiedä omia oikeuksiaan, työntekijän tulee neuvoa ja auttaa asiakasta. Asiakkaan tehtävä ei ole tietää palvelujärjestelmän puolesta. Kyse ei ole edes työntekijän omasta valinnasta ajaako asiakkaan asiaa vai ei, vaan siihen velvoittaa lainsäädäntö, eettisistä velvoitteista puhumattakaan. Jokaisella on oikeus

hyvään ja oikeudenmukaiseen kohteluun. Vaikka asiakkaan rinnalle asettuminen saatetaan kokea uhkana organisaatiossa ja epäinhimillisen toiminnan kyseenalaistaminen jopa rangaistavana tekona (ks. Metteri 2012, 219, Dickens 2013, 174) on epäkohtien esille tuominen merkittävää asiakkaan kannalta. Se tarjoaa asiakkaalle toisenlaisen näkökulman tarkastella itseään arvokkaana ihmisenä, jolla on väliä. Merkittävää se on myös työntekijälle, epäinhimilliselle kohtelulle silmien ummistaminen tarkoittaisi sen hiljaa hyväksymistä ja omista periaatteista luopumista.

Kaikkea ei voi jättää sosiaalityöntekijöiden yksilöllisen harkinnan ja rohkeuden osoitusten varaan. Esimerkiksi jatkuvaa ristiriitaa asiakkaiden taloudellisessa tilanteessa aiheuttaa toimeentulotuen suhtautuminen velkoihin, jolloin asiakkaan todellinen tilanne ei ole sama, kuin mille se laskennallisesti näyttää. Toimeentulotuen käsittelyyn on annettu ministeriötasoinen ohjeistus. On kohtuutonta tällaisissa tilanteissa osoittaa syyttävällä sormella virassaan toimivaa sosiaalityöntekijää asiakkaan kokonaistilanteen huomioimatta jättämisestä. Jotkut epäkohdat tarvitsisivat muutosta lainsäädäntöön, jotta asiakkaiden asema tulisi paremmin turvatuksi.

Tarvittaisiin julkista keskustelua ja kannanottoja ristiriitatilanteisiin, tulkintaan ja harkintaan. Julkisen vallan vastuu ja sen käytäntöön soveltaminen ei ole yksiselitteinen tehtävä. Päihderiippuvuus on sairaus. Kukaan ei sairastu riippuvuuteen tietoisesti tai tahallaan. Riippuvuuteen liittyy oman toiminnan kontrolloimattomuutta ja pakottava tarve saada päihdyttäviä aineita. Päihteiden hankkiminen priorisoituu tärkeimmäksi, tuet ja vuokrat rahat on käytetty päihteisiin. Ihmisellä ei saata olla rahaa ruokaan, vuokrakin on maksamatta. Tilanne voi toistua samana kuukaudesta toiseen, jopa vuosia. Ihmisellä on perustuslain ja toimeentulotukilainkin nojalla oikeus ihmisarvoiseen elämään ja toimeentuloon. Ihmisellä on myös vastuu huolehtia omasta elatuksestaan. Mutta hänen käyttäytymisensä on riippuvuusongelmallisella tyypillisistä, sairauden aiheuttamaa, kontrolli elämästä puuttuu. Mikä on julkisen vallan vastuu? Tällaisista tyypillisistä aikuissosiaalityössä kohdattavista tilanteista olisi hyvä keskustella valtakunnallisilla foorumeilla, jolloin sosiaalityöntekijöiden työskentely asiakastilanteissa helpottuisi ja asiakas ei olisi yksin sen varassa, miten hänen sosiaalityöntekijänsä tilanteen määrittää ja ratkaisee.

Yksilönvastuuta korostavan diskurssin taustalla tuntuu olevan hyväksyntä sille, että aktiiviseen asiakkuuteen kykenemättömältä henkilöltä voidaan vähentää apua. Yksilöä vastuutetaan ja vastuun kautta syntyy oikeus apuun. Yhteiskunta asettaa siten rajoja auttamiselle ja luo ilmapiiriä, jossa perusturvan leikkaaminen nähdään oikeutettuna toimenpiteenä henkilölle, joka ei jostain syystä täytä aktiivisuuden vaadetta. Perusteluja tälle haetaan yksilöstä. Yksilö ei halua, ei sitoudu ja valitsee tietoisesti syrjään jäämisen. (Ks. Välimaa 2008, Juhila 2006, Toikko 2014). Toisaalta sosiaalityöntekijät puhuvat siitä, että eivät tunne asiak-

kaidensa arkea ja että työnhakijoiden joukossa, joihin aktivointitoimet kohdistuvat, on hyvin eritavoin ongelmaisia ihmisiä. Sosiaalityöntekijät tiedostavat myös palvelujärjestelmän puutteet, sen, että esimerkiksi kuntouttava työtoiminta harvoin johtaa työllistymiseen, korvaus tehdystä työstä on minimaalinen ja se, että paikkojen löytämisessä harvoin voidaan täysin huomioida asiakkaan omat toiveet ja mielenkiinnon kohteet.

Asiakkaan arjen tuntemattomuus ja mahdolliset piilossa pysyvät ongelmat voivat johtaa siihen, että perusturvaa alennetaan myös henkilöiltä, joilla välttämättä ei ole täysiä edellytyksiä siinä elämänsä vaiheessa työllistymiseen tähtääviin toimenpiteisiin, vaan ensisijalla olisi hoidolliset ja kuntouttavat toimet. Järjestelmän tulisi pystyä tarjoamaan enemmän vaihtoehtoja, jotta asiakkaiden yksilölliset toiveet ja tarpeet pystyttäisiin huomioimaan paremmin, eikä toimenpide ole vain asiakkaan säilyttämistä aktivoidun statuksella.

Työntekijöillä tulee olla riittävästi tietoa asioista ja ilmiöistä, jotka linkittyvät aikuissosiaalityöhön. Karvinen-Niinikoski, ym. (2007, 89) puhuu yksilön ja yhteiskunnan suhteen tunnistamisesta. Monitasoisten ongelmien kohtaaminen edellyttää yhteiskunnan ilmiöiden syvää ymmärrystä (Sipilä 2008, 63). Vahva tietoperusta estää sellaisten asioiden yksilöitymisen asiakkaan ominaisuudeksi, joihin on löydettävissä muita syitä. Koska pärjäämisen-eetokseen keskittynyt yhteiskunta jossain määrin sulkee silmänsä aikuisväestön avuntarpeita ja yksilöi pärjäämättömyyden ihmisen epäonnistumiseksi, olisi tärkeää, että huonosaisten kanssa työskentelevät tahot tuottaisivat tietoa valitsevista epäkohdista ja kohtaisi asiakkaansa kunnioittaen ja elämän sattumanvaraisuuden huomioiden.

Työttömyys verhoaa tilastollisesti taakseen moninaisista ongelmista kärsivät ihmiset, joiden olemassaolo varmasti tiedetään, mutta jotka harvoin ovat esimerkiksi sosiaalityön asiakkuuksista kertovan kirjallisuuden pohjana. Kirjallisuus esittää asiakkaat muutosta hakevina, aktiivisina asiakkaina, jotka tiedostavat omat tarpeensa ja osaavat asettaa työskentelylle tavoitteita. Todellisuudessa tähän pisteeseen pääseminen edellyttää jo mittavaa työpanosta asiakassuhteen luomiseksi, toimivan vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentamiseksi ja asiakkaan omien voimavarojen löytämiseksi. Jokainen kykenee kasvuun ja muutokseen, mikäli hän saa oikeat resurssit, tuen valintojen tekemiseksi ongelmiensa ratkaisemiseksi ja elämänhallinnan lisäämiseksi (Rostila 2001, 26). Sosiaalityön asiakkuuteen liittyy asioita, joihin sosiaalityöntekijä ei voi vaikuttaa, esimerkiksi asiakkaan toimintakyky. Muuttamalla kontaktin suuntaa ja keskittymällä vuorovaikutuksen onnistumiseen, asiakkuudessa pysyminen on mahdollista myös henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut. Tämä tarkoittaa jossain määrin uudenlaisen toimintakulttuurin omaksumista kunnalliseen aikuissosiaalityöhön.

Asiakasryhmä, joka toistuvasti nousee esiin ja jonka kanssa keinot koetaan riittämättöminä, ovat päihderiippuvaiset asiakkaat. Tästä ryhmästä yksilöidään nuoret huumeiden käyttäjät omaksi haasteelliseksi asiakasryhmäksi. Palvelujärjestelmän rajat ovat ahtaat. Kuitenkin puhutaan tilanteista, jossa kyse on asiakkaan hengissä pysymisestä. Sosiaalityöntekijät toteavat että huumeiden käyttäjät kuolevat nuorena, eikä heitä pystytä auttamaan riittävästi. Asenteet päihderiippuvaisia kohtaan on yhteiskunnassa jyrkät ja rajojen perustelemisesta tulee helppoa, jos päihderiippuvuus ajatellaan itseaiheutettuna. Päihderiippuvaisten ihmisten suuri tuen tarve tunnustetaan ja myös se, että avun tarve on pitkäaikainen. Työntekijät kantavat huolta asiakkaistaan. Sosiaalityöntekijät kokevat, että heillä ei ole osaamista ja tietoa riittävästi kyseessä olevasta asiakasryhmästä ja keinoista auttaa heitä. Täydennyskoulutusta, joka olisi kohdennettu nimenomaan sosiaalityöntekijöille, on kuitenkin melko niukasti, vaikka sosiaalityöntekijöitä onkin kunnissa paljon.

Aikuissosiaalityössä auttamisen rajat ja mahdollisuudet ovat monitasoisia ja raporttia kirjoittaessani tuntui, että rajoja oli enemmän kuin mahdollisuuksia. On epäkohtia, joiden korjaamiseksi yksittäinen työntekijä ei paljoa pysty tekemään, mutta aina on mahdollista tuoda epäkohtia julki. Arjen työssä on tärkeää pysähtyä miettimään, ketä varten olen täällä, mistä tulee oikeutus toimia tällä tavalla ja voinko toimimalla toisin vaikuttaa asiakkaiden aseman paranemiseen. Tutkimusraportissa esittämäni kritiikki ei kohdistu työntekijöihin, joita haastattelukierroksella tapasin. Tapasin työntekijöitä, jotka aidosti välittävät asiakkaitaan, puhuvat huono-osaisuudesta ymmärtäen sen monisyiset taustat ja tuntevat keinottomuutta vastata asiakkaiden haasteellisiin elämäntilanteisiin varsin puutteellisella palvelujärjestelmällä. Työntekijät jäävät työyhteisöissään valitettavan yksin, työkuva rajautuu joko hyvin suppeasti tietyn toimenpiteen ympärille tai vastaavasti työnkuva ei ole määritelty lainkaan. Työyhteisöissä ei käydä arvo keskustelua, eikä aseteta työskentelylle konkreettisia tavoitteita. Liian paljon pidetään itsestäänselvyytenä ja sosiaalityö on vaarassa hukkuu etuuksien myöntämisen tai aktivoinnin alle.

Auttamisen lähtökohtien asettamisessa on kyse tulkinnasta, jota jokainen tekee omasta viitekehksestään. Jokaisella sosiaalityöntekijällä on oma viitekehjensä, josta hän maailmaa katsoo ja asiakkaiden tilanteita tulkitsee. Jokaisella sosiaalityöntekijällä on erilainen persoona, tausta, kiinnostuksen kohteet, maailmankatsomus, koulutus, työkokemus, osaaminen, rytmi ja tapa tehdä työtä. Myös jokaisella asiakkaalla on oma elämäntarinansa, vahvuudet ja heikkoudet. Näiden yhteensovittaminen edellyttää tiivistä ja avointa vuorovaikutusta, jossa yhteisenä päämääränä on asiakkaan aseman vahvistaminen. Sosiaalityöntekijät mieltävät usein oman roolinsa mahdollistajana, etuuksia ja palveluja myöntämällä pyritään parantamaan asiakkaan tilannetta. Muutoksen aikaansaaminen asiakkaan tilanteeseen vaatii työntekijältä aktiivista työskentelyotetta, tiivistä

kontaktia asiakkaaseen ja uskallusta olla aidosti läsnä. Sosiaalityöntekijällä tulee olla vahva ymmärrys siitä, mikä on sosiaalityön tarkoitus ja tavoite, jolloin työntekijä pystyy ristipaineessakin ankkuroimaan työskentelynsä ja perustelevaan toimintansa asiakkaalleen, organisaatiolleen ja ennen kaikkea itselleen.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla se, miten asiakkaat määrittelevät aikuissosiaalityön auttamisen keinoja ja miten nämä keinot vastaavat asiakkaan kokemaa avuntarvetta. Tutkimus avaisi omaa tutkimusaiheittani toisesta näkökulmasta ja täydentäisi oman tutkimukseni tuloksia. Myös aikuissosiaalityön dokumenttien, palvelutarpeenarviointien, asiakassuunnitelmien ja päätöstekstien tutkiminen syventäisi tutkimusta auttamisen rajoista ja mahdollisuuksista. Dokumenttien tutkimisessa fokus voisi olla yksilöllisessä harkinnassa ja avun rajauksissa. Haasteelliseksi koetun asiakasryhmän, päihderiippuvaisten asiakkaiden, sosiaalityön tarpeiden tutkiminen voisi myös olla jatkotutkimuksen aihe. Tutkimus voisi keskittyä siihen, kuinka sosiaalityön tekemisentavat tukevat päihderiippuvaisia asiakkaita palvelujärjestelmässä ja millaisia erityispiirteitä työskentelyssä on. Myös asiakasnäkökulman esiin tuominen olisi tärkeää palvelujen kehittämisen näkökulmasta. Tulevaisuudessa tulee olemaan tarve tutkimukselle, joka käsittelee perustoimeentulotuen Kela-siirrosta aiheutuvia muutoksia aikuissosiaalityöhön.

Lähteet

- Alkoholi Suomessa, Kulutus, haitat ja politiikkatoimet. 2013. THL-Raportti 13/2013. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- Banks, S. & Gallagher, A. 2009. Ethics in professional life. Virtues for health and social care. Hampshire: Palgrave Macmillian.
- Björklund, L. & Hallamaa, J. 2013. Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Teoksessa: Keskitalo, E. & Karjalainen, V. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print, 150-170.
- Dickens, J. 2013. Social work, law and ethics. Oxon: Routledge.
- Eräsaari, L. 2014. Sosiaalityö markkinoilla. Teoksessa: Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino. 125-140.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-kustannus, 24-42.
- Haavisto, K. 2010. Päihdetyö. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 261-272.
- Hakala, J.T. 2001. Menetelmällisiä koetuksia. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-kustannus, 10-23.
- HE 358/2014 vp. <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/sivut/trip.aspx?triptype=Valtiopai-vaAsiat&docid=he+358/2014>. Viitattu 9.1.2016.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: yliopistopaino.
- Hokkanen, L. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 237-267.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy

- Hänninen, S. 2007. Johdanto. Teoksessa: Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 5-21.
- Hänninen, S & Karjalainen, J. 2007. Tarve harkinnassa. Teoksessa: Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 157-191.
- Immonen, T. & Kiikkala, I. Sopimaton systeemiin. Teoksessa: Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 55-85.
- Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Johdanto. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 7-11.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina, sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Juhila, K. 2008a. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14-47.
- Juhila, K. 2008b. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82-109.
- Julkunen, R. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. 2007. Eettinen herkkyyks ammattillisessa toiminnassa. Jyväskylä: Gummerus.
- Järveläinen, P. & Mäkinen, V. 2007. Suomalaisen hyvinvoinnin köyhyys ja rikkaus. Teoksessa Saari, J. & Yeung, A. (toim.) Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 76-96.
- Kaija-Kortelainen, M. 2008. Aikuissosiaalityö sosiaalitoimiston ja työvoiman palvelukeskuksessa. Teoksessa: Väisänen, R. & Hämäläinen, J. (toim.) Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom, 136-154.
- Kajanoja, J. 2003. Sosiaalipolitiikka ja talousteoria. Teoksessa: Helne, T., Julkunen, R., Kajanoja, J., Laitinen-Kuikka, S., Silvasti, T. & Simpura, J. (toim.) Sosiaalinen politiikka. Juva: WS Bookwell Oy, 183-214.
- Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Kananoja, A. 2010. Sosiaalityö terveydenhuollossa. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 275-285.
- Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämissankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Sosnet. Turun yliopisto.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=56fefcf6-dd5f-494f-b822-e81099b30590>. Viitattu 7.9.2015.
- Karinen, M. 2010. Mielenterveyskuntoutujan oikeusturva. Teoksessa: Pajukoski, M. (toim.) Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät –työryhmän raportti 3. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino, 71-78.
- Karjalainen, J. 2004. Toimeentulotuen myöntämiskäytännöt ja tilannekohtainen päätöksenteko. Teoksessa: Tavoitteena kannustavampi toimeentulotuki. Tutkimus toimeentulotuen lakimuutoksista. Stakes, Tutkimuksia 139. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 127-147.
- Karvinen-Niinikoski, S. 2007. Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus. Teoksessa: Karvinen-Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. & Salonen, J.(toim.) Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita. 77-91.
- Kempainen, E. 2007. Pääsy mahdollinen? Teoksessa: Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 237-249.
- Keskitalo, E. 2013. Tavoitteena aktiivinen kansalainen. Teoksessa: Keskitalo, E. & Karjalainen, V. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print, 45-72.
- Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka? Teoksessa: Keskitalo, E. & Karjalainen, V. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print, 7-18.
- Kettunen, T., Ihalainen, J. & Heikkinen, H. 2001. Monimuotoinen sosiaaliturva. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kinnunen, J. 2011. Organisaatiokulttuuri ja johtaminen. Teoksessa: Rissanen, S. & Lamintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy, 165-180.
- Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus, 68-84.
- Kohti asiantuntijuutta. Oppiminen ja ammatillinen kasvu sosiaali- ja terveysalalla. 2005. Janhonen, S. & Vanhanen-Nuutinen, L. (toim.) Helsinki: WSOY.

- Koskenalho, M. 2013. Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön asiakkaiden arjesta. Sosnet. Jyväskylän yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=c0ec6cc7-c430-4530-9f8a-f6abe1a7a55d>. Viitattu 14.9.2015.
- Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. 2010. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Raportti 6/2010. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kuntouttava sosiaalityö –erikoisalan opetussuunnitelma 2009-2012. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=f51a4e79-5dca-4849-ae1b-556f628e2ccb>. Viitattu 4.9.2011.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Laitinen, M. & Väyrynen, S. 2011. Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa: Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 163-187.
- Laki ja asiakkaan oikeudet. Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät –työryhmä. Loppuraportti IV. 2011. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>. Viitattu 20.10.2016.
- Lähteinen, M. 2010. Valtiollisen sosiaalipolitiikan perusrakenteet. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanomama Oy, 40-80.
- Lämsä, A-M. & Hautala, T. 2008. Organisaatiokäyttötymisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen, työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Metteri, A. 1996. Arjen tieto ja sosiaalityö terveydenhuollon moniammatillisessa työryhmässä – tietojen yhteensovitus. Teoksessa: Metteri, A. (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Metteri, A. & Hotari, K-E. 2011. Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa: Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 67-92.
- Moisio, P. 2008. Köyhyyden ja toimeentulo-ongelmien kehitys. Teoksessa: Moisio, P., Karvonen, S., Simpura, J. & Heikkilä, M. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Stakes. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy, 256-274.

- Männistö, P. 2012. Kun ei ole tervetullut mihinkään. Poiskäännyttämisen ja poissulkemisen ilmiöitä katuperspektiivistä tarkasteltuna. Teoksessa: Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 125-139.
- Mönkkönen, K. 1996. Asiantuntijasta asiantuntijaksi. Teoksessa: Metteri, A. (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab, 51-67.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Möttönen, S. & Kettunen, P. 2014. Sosiaalipalvelut kuntien hallinto- ja palvelurakenteiden murroksessa. Teoksessa: Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 109-124.
- Niemelä, P. 2009. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 209-236.
- Niemelä, P. 2011. Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa: Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 13-43.
- Niemi, P. 2008. Priorisoinnin eettisestä perustasta sosiaalialalla. Teoksessa Niemi, P. & Kotiranta, T. (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 100-145
- Nietola, V. 2011. Väkivaltatyö asiantuntijayhteistyönä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Nummela, T. 2011. Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Kopijyvä.
- Nuorten yhteiskuntatakuu 2012. TEM raportteja 8/2012. http://www.nuorisotakuu.fi/files/34024/Nuorten_yhteiskuntatakuu_2013_-raportti.pdf Viitattu 9.9.2015.
- Nuorvala, Y., Halmeaho, M. & Huhtanen, P. 2007. Verukkeiden verkossa. Teoksessa: Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 116-152.
- Närhi, K. 2003. Sosiaalityöntekijät paikallisen tason vaikuttajina. Teoksessa: Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy, 57-81.
- Ojuri, A. 1996. Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa: Metteri, A. (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab. 116-128.

- Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. 2011. Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa: Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 7-10.
- Pelkonen, R. & Louhiala, P. 2002. Ihminen lääketieteellisen tutkimuksen kohteena. Teoksessa: Karjalainen, S., Launis, V., Pelkonen, R. & Pietarinen, J. (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 126-136.
- Pietarinen, J. 2002. Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa: Karjalainen, S., Launis, V., Pelkonen, R. & Pietarinen, J. (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 58-69.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2005. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Kopio Niini Oy.
- Pohjola, A. 1993. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa: Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A-L. & Pohjola, A. (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto. 55-95.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 19-74.
- Päihdepalvelujen laatusuositus. 2002. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Päihdetilastollinen vuosikirja 2014. Alkoholi ja huumeet. 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.
- Rajavaara, M. 2014. Yksilöllisestä henkilökohtaiseksi? Henkilökohtaistaminen hyvinvointipolitiikan uudistusideana. Teoksessa: Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino. 141-160.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, K. 2011. Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa: Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 117-138.
- Rolin, K. 2002. Tieteen etiikka metodologian näkökulmasta. Teoksessa: Karjalainen, S., Launis, V., Pelkonen, R. & Pietarinen, J. (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 92-104.
- Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö, voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

- Räikkä, J. 2002. Ammattietiikan merkitys. Teoksessa: Karjalainen, S., Launis, V., Pelkonen, R. & Pietarinen, J. (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 82-91.
- Räty, T. 2010. Yksilöhuollon päätöksenteko ja asiakas. Teoksessa: Pajukoski, M. (toim.) Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät – työryhmän raportti 3. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino, 64-70.
- Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.
- Sipilä, A. 2008. Tieto, taito ja etiikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa: Väisänen, R. & Hämmäläinen, J. (toim.) Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom, 46-89.
- Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. 2006. Tampere: Yliopistopaino.
- Spilsbury, T. 2000. What social exclusion means to me. Teoksessa: Matthies, A-L., Järvelä, M. & Ward, D. (toim.) From social exclusion to participation, exploration across three European cities. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.
- Talvensola, S. 2009. Aikuissosiaalityön arki. Teoksessa: Aikuissosiaalityö muutoksessa? Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen loppuraportti. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Jyväskylä: Tekevä, 87-101.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys/erot/eri-arvoisuus/hyvinvointi/tyollisyys>. Viitattu 9.9.2015.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b. <https://www.thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielen-terveyshairiot/paihderiippuvuus>. Viitattu 9.9.2015.
- Toikko, T. 2014. Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa: Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino. 161-175.
- Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Toimeentulotuki 2014. 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129623/Tr27_15.pdf?sequence=3. Viitattu 6.3.2016.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

- Turtiainen, K. 2011. Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa: Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 139-162.
- Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut. Viitattu 15.9.2015.
- Työllisyyskatsaus heinäkuu 2015. https://www.tem.fi/files/43534/TKAT_Heina_2015.pdf. Viitattu 9.9.2015.
- Työmarkkinatuen aktivoinnin vaikutukset. 2009. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 7/2009. Edita Publishing Oy.
- Työvoimatutkimus 2016. Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/tyti/2015/12/tyti_2015_12_2016-01-27_fi.pdf. Viitattu 6.3.2016.
- Tällä lailla sosiaaliturvaa. 2006. Stakes. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Törmä, S. 2007. Sopimaton hoitojärjestelmälle. Teoksessa: Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 86-115.
- Varjonen, V. 2015. Huumetilanne Suomessa 2014. Raportti 1/2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.
- Vuori-Kemilä, A. 2007. Mielenterveys- ja päihdetyön näkökulmat. Teoksessa: Vuori-Kemilä, A., Stengård, E., Saarelainen, R. & Annala, T. (toim.) Mielenterveys- ja päihdetyö. Helsinki: WSOY. 65-107.
- Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.
- Väisänen, R. & Hämäläinen, J. 2008a. Aikuissosiaalityön ajankohtaisuus ja yleinen luonne. Teoksessa: Väisänen, R. & Hämäläinen, J. (toim.) Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom, 9-45.
- Väisänen, R. & Hämäläinen, J. 2008b. Aikuissosiaalityö kuntien sosiaalitoimistoissa. Teoksessa: Väisänen, R. & Hämäläinen, J. (toim.) Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom, 90-135.
- Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuisosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyötömien kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175-195.

LIITE 1

Haastattelurunko

Yleistä

- Organisaatio, henkilöstö ja toimenkuvat
- Yhteistyötahot, muut aikuisten palvelut
- Koulutus
- Työkokemus

Sosiaalityöntekijän toiminnan perusta

- Yhteiskunnan arvot
- Työyhteisön arvot
- Omat arvot, työskentelyä ohjaavat periaatteet
- Asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet
- Työyhteisön toimintatavat
- Työskentelyä ohjaavat tekijät

Avuntarpeen tunnistaminen ja sen määritteleminen

- Asiakkuuteen tulo
- Asiakkaiden ilmaisemat avuntarpeet
- Avuntarpeen määrittäminen, työskentelyn tavoitteet
- Yhteiskunnan suhtautuminen avuntarpeeseen

Avuntarpeeseen vastaaminen

- Palvelut ja keinot
- Yksilöllisen tarpeen huomioiminen
- Oma rooli asiakasprosessissa
- Työyhteisön asettaman tavoitteet työskentelylle
- Asiakkuuden päättymisen, seuranta
- Muutostarpeet