

**ASIAKKAAN MONET OSALLISTUMISEN MUODOT
SOSIAALITYÖSSÄ**

– kirjallisuuskatsaus sosiaalityön tutkimukseen

Susanna Nieminen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Jyväskylän yliopisto/

Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Syksy 2019

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO/ Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Sosiaalityö

SUSANNA NIEMINEN: Asiakkaan monet osallistumisen muodot sosiaalityössä

- kirjallisuuskatsaus sosiaalityön tutkimukseen

Pro gradu -tutkielma, 62 sivua

Ohjaaja: YTT, yliopistonopettaja Katri Viitasalo

Syksy 2019

Avainsanat: sosiaalityö, asiakkaat, osallisuus, osallistuminen

Osallisuus on keskeinen arvo suomalaisessa yhteiskunnassa. Osallisuus nähdään keinoksi torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä ja vähentää eriarvoisuutta. Perustuslaki ja kuntalaki velvoittavat julkista valtaa edistämään yksilöiden osallistumismahdollisuuksia. Myös sosiaalialan eettiset periaatteet sisältävät osallisuuden. Sosiaalityön arjessa asiakkaiden tasavertainen toimijarooli ja todelliset vaikuttamismahdollisuudet eivät kuitenkaan ole itsestäänselvyys.

Tutkielmani tehtävänä on tutkia sosiaalityön asiakkaiden osallisuutta sosiaalityön tutkimuksessa. Tutkimuksessa osallisuutta tarkastellaan asiakkaan osallisuutena omassa asiakasprosessissaan sekä sosiaalialan tutkimuksen toteutuksessa. Tutkimukseni on metatutkimusta sosiaalityön tutkimuksesta. Tutkimuksen aineiston muodostavat 29 suomalaista tieteellistä artikkelia tai niihin rinnastettavaa kirjoitusta, jotka perustuvat sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä käsittelevään tutkimukseen. Aineisto on koottu systemaattisella kirjallisuuskatsauksella ja analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimukseni teoreettisena viitekehystenä toimivat osallisuuden ja osallistumisen käsitteet.

Analyysini perusteella sosiaalityön asiakkaat osallistuivat asiakasprosessiinsa aktiivisesti monin eri tavoin. Aineistosta ei kuitenkaan voinut tehdä päätelmiä siitä, olivatko asiakkaat osallisia omassa asiakasprosessissaan, koska osallisuus edellyttäisi tutkimuksessa käytetyn määritelmän mukaisesti asiakkaan osallistumisen vaikuttavan asiakasprosessin kulkuun. Tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaat ovat osallistuneet tutkimusten tekemiseen myös tavanomaista osallistumista laajemmin, minkä tulkitisin kertovan asiakkaiden aktiivisesta osallistumisesta tutkimusprosessiin. Löysin myös kuvauksia asiakkaan osallisuudesta tutkimusprosessiin, mutta löytämäni osallisuuden kuvaukset keskittyivät harvoihin artikkeleihin.

Tutkimukseni perusteella voidaan päätellä, että sosiaalityön asiakkaat osallistuvat omaan asiakasprosessiinsa aktiivisesti yllättävän monin eri tavoin. Asiakkaiden osallistumista ja osallisuutta vahvistettaessa tutkimuksessa havaittu aktiivisen osallistumisen monipuolisuus ja monimuotoisuus on tärkeää huomioida. Tutkimukseni toinen tärkeä päätelmä on, että asiakkaan osallistumisen ja erityisesti osallisuuden vahvistamiselle sosiaalialan tutkimuksessa olisi tilaus. Asiakkaiden tiiviimpi osallistuminen tutkimuksen tekemiseen toisi monipuolisempaa tietoa sosiaalityöstä ja sosiaalityön asiakassuhteesta. Tutkimus voisi täyttää asiakkaille merkityksellisen tutkimustiedon aukkoja ja tarjota mahdollisuuden kokea osallisuutta yhteiskunnallisen tutkimuksen tekemisessä kohteena olemisen sijaan.

SISÄLLYS

Tiivistelmä

1 Johdanto	4
2 Syrjäytyneet marginaalissa, kansalaiset osallistumisen areenoilla	6
2.1 Ihminen marginaalissa	6
2.2 Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus	8
2.3 Näkökulmia osallisuuteen	8
3 Sosiaalityön asiakkaat osallistumassa	11
3.1 Sosiaalityö	11
3.2 Sosiaalityön asiakas	12
3.3 Sosiaalityön asiakkaan osallisuuden kehitys	14
3.4 Asiakasosallisuuden määrittelyä	15
3.5 Miksi osallisuutta tulisi tukea?	16
3.6 Osallistumisen edellytykset ja esteet	17
3.7 Asiakkaat kehittämässä sosiaalipalveluita	17
3.8 Asiakkaat tutkimassa sosiaalialaa	19
3.9 Asiakkaat osallisina sosiaalityön prosessissa	21
4 Metatutkimusta kirjallisuuskatsauksen ja sisällönanalyysin keinoin	22
4.1 Tutkimuskysymykset	22
4.2 Teoreettinen viitekehys	23
4.3 Eettiset kysymykset	24

4.4 Menetelmät	24
4.4.1 Systemaattinen kirjallisuuskatsaus	24
4.4.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	26
4.5 Aineisto	28
4.5.1 Aineiston kerääminen	28
4.5.2 Aineiston luonne	31
5 Asiakas osallisena asiakasprosessissa ja tutkimuksessa	33
5.1 Asiakkaan kuvaukset aineistossa	33
5.2 Asiakas osallisena asiakasprosessissaan	34
5.2.1 Asiakas yhteistoimijana omassa asiakasprosessissaan	37
5.2.2 Asiakas toimijana omassa asiakasprosessissaan	38
5.2.3 Asiakas oikeuksiensa vaatijana	38
5.3 Asiakkaan osallisuuden huomioiminen tutkimuksissa	39
5.3.1 Asiakkaiden näkemyksiin perustuvat tutkimukset	39
5.3.2 Asiakkaiden ja ammattilaisten näkemyksiin perustuvat tutkimukset	43
5.3.3 Muita huomioita osallisuuden huomioimisesta tutkimuksissa	46
6 Yhteenveto	47
6.1 Tutkimuksen tulokset	47
6.1.1 Asiakkaan osallisuus ja osallistuminen asiakasprosessiinsa	47
6.1.2 Asiakkaan osallisuus ja osallistuminen tutkimusprosesseissa	48
6.2 Tutkimuksen arviointi	49

6.3 Jatkotutkimuksen aiheet	50
6.4 Päätelmät	51
Aineistolähteet	54
Lähdeluettelo	58
Lait	62
Internet-lähteet	62

TAULUKOT

Taulukko 1. Sosiaalityön asiakkaan osallisuus yleisesti.	34
Taulukko 2. Sosiaalityön asiakkaan osallisuus asiakasprosessissaan.	35
Taulukko 3. Sosiaalityön asiakkaan osallisuus tutkimusprosessissa asiakkaan näkemyksistä kiinnostuneissa artikkeleissa.	40
Taulukko 4. Sosiaalityön asiakkaan osallisuus tutkimusprosessissa asiakkaan ja ammattilaisen näkemyksistä kiinnostuneissa artikkeleissa.	44

1 JOHDANTO

Perehdyn pro gradu -tutkielmassani siihen, millaisena sosiaalityön asiakkaan osallisuus ja osallistuminen näyttäytyy sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevassa suomalaisessa tutkimuksessa.

Osallisuuden katsotaan olevan keskeinen arvo suomalaisessa yhteiskunnassa. Suomen perustuslaissa turvataan jokaisen ihmisen oikeus osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Perustuslaki velvoittaa julkisen vallan edistämään yksilöiden osallistumismahdollisuuksia. (PL 2 §, 14 §.) Kuntalain mukaan *”kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä.”* Lain mukaan osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti mm. suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa sekä tukemalla asukkaiden ja erilaisten yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua. (Kuntalaki 22 §.) Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota esimerkiksi siihen, miten eri toimintatavat tai ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan sekä asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen (SHL 4 §). Osallisuutta korostetaan, koska se nähdään keinoksi torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä ja vähentää eriarvoisuutta (THL 2019).

Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat sosiaalialan keskeiset eettiset periaatteet ja ammattietiikan perusta. Eettiset periaatteet sisältävät mm. itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden. (Talentia 2018, 7.) Sosiaalialan ammattihenkilön eettisten ohjeiden mukaan osallisuus on yksilön *”toiminnassa kehittyvä tunne voimaantumisen ja valtaistumisesta, tasavertaisesta toimijuudesta ja palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymisestä ja hyödyntämisestä”*, ei ulkoapäin tuotettu rakenne (Talentia 2018, 16).

Juhlapuheissa ja sosiaalityön alan tavoitteissa tämä sosiaalityön asiakkaan osallisuus ja toimijarooli nostetaan esille, mutta sosiaalityön arjessa asiakkaiden tasavertainen toimijarooli ja todelliset vaikuttamismahdollisuudet eivät vielä välttämättä toteudu (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8). Siksi asiakkaiden tosiasialliseen osallisuuteen ja

vaikuttamismahdollisuuksiin tulee kiinnittää jatkuvasti huomiota. Suomessa sosiaalialan asiakkaiden kanssa on tehty osallistamistyötä erilaisissa hankkeissa, mutta asiakkaan osallisuuden ja osallistumisen tutkiminen erityisesti yksilö- tai perhekohtaisen sosiaalityön palvelussa on jäänyt vähemmälle. Tässä tutkielmassa tutkin, miten asiakas ja hänen osallisuutensa ja osallistumisensa omaan asiakasprosessiinsa näyttäytyvät suomalaisessa sosiaalityöstä tehdyssä tutkimuksessa. Otetaanko sosiaalityön asiakkaat, jotka usein elävät yhteiskunnan marginaalissa, aidosti mukaan keskusteluun omista tarpeistaan vai määritteleekö sosiaalityöntekijä asiantuntijana sosiaalityön prosessin suunnan ja sisällön? Tutkin myös, miten sosiaalityön asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen on huomioitu asiakkaita koskevassa sosiaalialan tutkimuksessa. Ovatko asiakkaat tutkittava kohde vai onko heillä mahdollisuus vaikuttaa tutkimuksen aiheeseen tai toteuttamistapaan? Tutkimukseni tarkoitus on tuottaa tietoa kokoamalla yhteen ja jäsentämällä suomalaista sosiaalityön tutkimusta sosiaalityön asiakkaan osallisuuden näkökulmasta.

Toteutan tutkielmani kirjallisuuskatsauksena. Tutkielman aineistona ovat artikkelit suomalaisista tutkimuksista, joissa on tutkittu sosiaalityön asiakastyötä tai asiakassuhdetta. Analysoin systemaattisella otteella kootun aineiston aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Tavoitteenani on hahmottaa aineistosta löytyvät asiakkaan osallisuuden ja osallistumisen muodot tai tavat. Tutkielmani teoreettisena viitekehyksenä toimivat osallistumisen ja osallisuuden käsitteet. Aloitan tutkielmani käymällä lyhyesti läpi syrjäytymisen ja osallisuuden teemoja, minkä jälkeen siirryn käsittelemään sosiaalityön asiakkaan osallistumista ja osallisuutta.

2 SYRJÄYTYNEET MARGINAALISSA, KANSALAISET OSALLISTUMISEN AREENOILLA

Keskustelu osallisuudesta ja osallistumisesta liittyy osaltaan laajempaan keskusteluun marginaaleista ja syrjäytymisestä sekä kansalaisuudesta ja oikeuksista. Kenellä on mahdollisuus osallistua ja oikeus tulla otetuksi mukaan keskusteluun? Käyn tässä luvussa lyhyesti läpi keskustelua syrjäytymisestä ja marginaalista sekä osallistumisesta ja osallisuudesta.

2.1 Marginaalit, eksklusio, inklusio

Universalismiin perustuva hyvinvointivaltio sisältää ajatuksen ihmisten ja heidän tarpeidensa samankaltaisuudesta. Tästä samankaltaisuudesta poikkeavat ihmiset ajautuvat yhteiskunnassa helposti syrjään, marginaaliin. (Juhila 2002, 11.) Kun puhutaan yhteiskunnan marginaalista, puhutaan sosiaalisesta eksklusiosta, syrjäytymisestä tai syrjäyttämisestä. Inklusio merkitsee pääsyä yhteiskunnan järjestelmiin ja instituutioihin, eksklusio puolestaan niistä ulos jäämistä, niihin pääsemättömyyttä (Eräsaari 2005, 259; kts. myös Närhi ym. 2013, 115 - 116).

Marginaaliin ajautuneet ihmiset joutuvat helposti erityisten toimenpiteiden ja kontrollin kohteiksi (Juhila 2002, 11). Sosiaalityön on usein katsottu olevan juuri näiden marginaalissa olevien ihmisten aktivoimista ja johdattamista pois marginaalista, kohti yhteiskunnan ”keskusta”. Näin sosiaalityö tuottaa lähtökohtaisesti toiseutta itsemäärittelyssään ja yleisessä käsityksessä sosiaalityöstä. Osallistumisen ja onnistumisen mukaan luokitellut ihmiset saattavat päätyä syvenevään marginaaliin ja kovenevan kontrollin alle. (Juhila 2002, 14 – 15.)

Sosiaalinen eksklusio, syrjäytyminen tai syrjäyttäminen, voidaan tulkita eri tavoin. Termiä käytetään laajalti viittamaan huono-osaisuuteen ja alistettuun asemaan, vastakohtana sosiaaliselle inklusiolle. Käsitteenä sosiaalinen eksklusio tai syrjäytyminen on problemaattinen. Sitä ei voi käyttää suoraan köyhyyden, epätasa-arvoisuuden tai huono-osaisuuden synonyymina. (Beresford & Wilson 1998, 85 - 87.) Syrjäytyneiksi voidaan luokitella monenlaisia ihmisiä: taloudellisesti, fyysisesti, psyykkisesti, kognitiivisesti ja

emotionaalisesti toisistaan eroavia ihmisiä, jotka voivat olla iältään, sukupuoleltaan, seksuaaliselta suuntaukseltaan, kyvyiltään ja taustaltaan hyvin erilaisia. Syrjäytyneeksi luokittelemisella saattaa olla negatiivisia vaikutuksia ihmiselle itselleen, sillä se voi olla moraalisesti, ideologisesti tai poliittisesti tarkoitushakuista (emt., 87, 90). Syrjäytyneeksi määritelty ihminen itse ei välttämättä koe itseään syrjäytyneeksi, tai edes syrjäytetyksi. Syrjäytyminen ei ole myöskään pysyvä kategoria, vaan ihminen voi olla syrjäytynyt ajoittain tai vain joissakin rooleissa tai suhteissa. (Emt., 94.)

Viime vuosituhaten lopulla sosiaalinen eksklusio oli jo saanut uuden merkityksen: syrjäytymistä alettiin pitää sosiaalisten ja taloudellisten velvoitteiden välttelynä, ei sosiaalisen inklusion vaan työmarkkinainklusion vastakohtana. (Beresford & Wilson 1998, 85 – 86.) Näin marginaalissa elävistä ihmisistä tuli selontekovelvollisia, joiden on hyväksyttävä vastuuttamisen ja moraalisen arvioinnin kohteena oleminen (Juhila 2002, 12). He eivät enää täytä Rogers Smithin (2002) ”kunnon kansalaisena” olemisen tunnusmerkkejä (emt., 106)¹. Vuokko Niiranen kuitenkin muistuttaa, että marginaalissa ja mahdollisesti sosiaalipalveluiden asiakkuudessa oleminen ei kavenna eikä kutista ihmisen oikeuksia kuntalaisena ja kansalaisena (Niiranen 2002, 70).

Tomi Kiilakoski, Anu Gretschel ja Elina Nivala (2012) ovat todenneet, että muodollisen aseman ja toiminnallisen roolin lisäksi kansalaisuutta tulisikin tutkia myös koetun kuulumisen näkökulmasta. Heidän mukaansa toimiminen kansalaisena sekä edellyttää että saa aikaan yhteenkuuluvuuden kokemuksia. (Emt., 19.) Tätä yhteenkuuluvuuden tunnetta voidaan kutsua inklusioksi, osallisuudeksi. Sosiaalipoliittisena käsitteenä sosiaalinen osallisuus (*social inclusion*) merkitsee yhdenvertaisia oikeuksia sekä mahdollisuutta ja resursseja osallistua yhteiskunnan taloudelliseen, poliittiseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen toimintaan. Kuten syrjäytyminen tai osattomuus, myöskään sosiaalinen osallisuus ei ole staattista, vaan vaihtelee ajan ja paikan mukaan; luonteeltaan se on muuttuvaa ja pysyvän tilan sijaan enemmänkin prosessi. (Leemann & Hämäläinen 2016, 589.)

¹ Smithin mukaan kansalaisuus voi merkitä 1. henkilöä, jolla on poliittiset oikeudet, eli hän voi osallistua demokraattiseen prosessiin tasavertaisena yhteisön jäsenenä; 2. laillista statusta jonkin virallisen ja suvereenin poliittisen yhteisön jäsenenä, jolloin hänellä on oikeus saada suojelua ko. yhteisöltä; 3. nykyisin myös jonkin ihmisyyhteisön, esimerkiksi naapuruston tai kuntosalin, jäsenyyttä; 4. sopivaksi katsottua käyttäytymistä tai toimintaa eli ns. ”kunnon kansalaisena” olemista (Smith 2002, 105 – 106).

2.2 Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus

Osallisuus on hyvin monimerkityksinen käsite ja ymmärrys siitä vaihtelee suuresti myös sosiaalialan tutkimuksen sisällä (Pohjola 2017, 310). Osallisuus liittyy läheisesti osallistumisen käsitteeseen. *Osallistuminen* on ihmisten välistä yhteisöllistä vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on tuoda julki ihmiselle itselleen tärkeitä asioita ja pyrkiä vaikuttamaan niihin (Oikeusministeriö 2010, 34). Kun osallistuminen toimintana lähtee ihmisestä itsestään, *osallistaminen* puolestaan tarkoittaa ulkopuolisen, usein hallinnon tai päätöksentekijöiden, aktiivista pyrkimystä saada ihminen osallistumaan. Tällöin osallistumisen rajat määrittelee aloitteentekijä. (Emt., 34).

Osallistumisen ja osallisuuden käsitteitä käytetään toisinaan lähes synonyymeinä, tai osallisuudella viitataan esimerkiksi osallisuuteen osallistumisoikeuden ja -mahdollisuuden merkityksessä (kts. esim. Bäcklund ym. 2002). Tämä käsitteen hämäryys saattaa osin johtua siitä, että osallisuudelle ei ole yhtä selkeätä vastinetta tieteen valtakielillä. Esimerkiksi englannin *participation* voidaan kääntää sekä osallistumiseksi että osallisuudeksi. (Kiilakoski ym. 2012, 15.) Toisaalta osallisuuden eri puolia on kirjallisuudessa kuvattu englanniksi mm. käsitteillä *participation*, *citizen engagement*, *inclusion*, *co-production* ja *involvement* (Rouvinen-Wilenius 2014, 53).

Yleisesti *osallisuuden* käsitteen katsotaan olevan sisällöltään laajempi kuin pelkkä osallistuminen (kts. esim. Valkama 2012, 57; Oikeusministeriö 2010, 35). Osallisuuden katsotaan sisältävän ajatuksen palvelukäyttäjän vaikutuksesta palveluprosessiin (esim. Valkama 2012, 57; Heikkilä & Julkunen 2003, 4; Leemann & Hämäläinen 2016, 587; Julkunen & Heikkilä 2007, 89; Kiilakoski ym. 2012, 15), tosiasiallisesta vallan jakamisesta (Kiilakoski ym. 2012, 15) ja sen katsotaan vahvistavan asiakkaan roolia ja kokemusta osallisuudesta (Leemann & Hämäläinen 2016, 587; myös Kiilakoski 2012, 15 - 16). Osallisuudella katsotaan siis viitattavan ihmisen subjektiiviseen kokemukseen, joten se vaihtelee ihmisten välillä ja sitä on vaikea mitata (Leemann & Hämäläinen 2016, 589). Osallisuuden voidaan ymmärtää olevan olotila, joka toisaalta tuottaa osallistumista eli toimintaa, ja toisaalta se on osallistumisen eli toiminnan edellytys (Niiranen 2002, 73). Ihmisen osallisuus voi toteutua – tai olla toteutumatta – suhteessa moniin erilaisiin ja eri tason yhteisöihin (Kiilakoski ym. 2012, 16). Osallisuuden voisi tiivistää sisältävän syvällisiä kuulumisen, kiinnittymisen ja vaikuttamisen ulottuvuuksia (emt., 18).

2.3 Näkökulmia osallisuuteen

Osallisuutta on monenlaista ja monella elämän osa-alueella. Osallisuus voi olla kollektiivista tai yksilöllistä, suoraa tai epäsuoraa (Julkunen & Heikkilä 2007, 88). Kirjoittaessaan lasten ja nuorten osallistumisesta (*participation*), Nigel Thomas (2007) jakoi osallistumisen tarkastelun *osallistumiseen sosiaalisiin suhteisiin* ja *osallistumiseen poliittisiin suhteisiin*. Thomasin mukaan osallistumisesta keskusteltaessa voidaan puhua verkostoista, inklusiosta ja osallistavan toiminnan mahdollistavista sosiaalisista yhteyksistä. Toisaalta voidaan puhua vallasta ja vaatimuksista sekä muutoksesta. (Emt., 206.) Osallisuuden edistäminen voi olla sosiaalista tai poliittista toimintaa, mutta myös niiden yhdistelmä. Osallisuuden kokemuksen tuottamiseksi tulisi huolehtia sekä yhteisöllisistä kuulumisen tunteista että huomioida vaikuttamiseen ja päätöksentekoon osalliseksi pääseminen. (Kiilakoski ym. 2012, 17.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen THL:n osallisuutta määrittelemään pyrkivässä työpaperissa osallisuuden katsotaan muodostuvan kolmesta ulottuvuudesta, joista ensimmäinen on osallisuus omaan elämään. Toiseksi osallisuuden katsotaan muodostuvan vaikuttamisesta ja vaikuttumisesta, eli osallisuudesta vaikuttamisprosesseihin palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa. Kolmas osallisuutta muodostava ulottuvuus on paikallinen osallisuus, jossa ihminen pystyy liittymään erilaisiin hyvinvointia tuottaviin lähteisiin sekä vuorovaikutussuhteisiin, jotka lisäävät elämän merkityksellisyyttä ja arvokkuutta. (Isola ym. 2017, 23.) Osallisuudesta voidaan siis erottaa henkilökohtainen, poliittinen sekä yhteisöllinen tai sosiaalinen ulottuvuus, jotka kietoutuvat yhteen muodostaen osallisuuden kokemuksen.

Osallisuutta voidaan jäsentää monin eri tavoin. Kirsi Kohonen ja Toni Tiala (2002) tiivistivät vuosituhannen vaiheessa käynnissä olleen sisäasianministeriön osallisuushankkeen kuntalaisten suoran osallisuuden muodot tieto-osallisuudeksi, suunnitteluosallisuudeksi, päätösosallisuudeksi ja toimintaosallisuudeksi. Heidän mukaansa *tieto-osallisuuteen* kuuluu mm. tiedottaminen, kuntalaisten kuuleminen ja kyselyihin vastaaminen. *Suunnitteluosallisuus* on valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta, esimerkiksi yhteissuunnittelua, *päätösosallisuus* on osallisuutta päätöksentekoon esimerkiksi palveluiden tuottamiseen liittyen ja *toimintaosallisuus* on kuntalaisten omaa toimintaa elinympäristössään tai kaupungin toimintojen puitteissa. (Kohonen & Tiala 2002, 6.)

Anneli Pohjola on eritellyt neljänlaista osallisuutta. Jokainen ihminen tarvitsee *sosiaalista osallisuutta* eli kuulumista sosiaalisiin suhteisiin ja yhteisöihin. Sosiaalihuollon asiakkaan

asiakasrooliin viitattaessa puhutaan useimmiten kuitenkin *palveluosallisuudesta*, joka ymmärretään rajatusti omaan tai läheisen palveluprosessin osallisena olemisena. *Yhteiskunnallinen osallisuus* tarkoittaa ihmisen ottamista mukaan (*inclusion*) ja omaehtoista mukaantuloa (*involvement*) yhteisten asioiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Laajimmillaan osallisuus merkitsee kansalaisen aktiivista toimintaa ja vaikuttamista hänelle tärkeissä yhteiskunnallisissa suhteissa. Tämä sisältää myös *päätösosallisuuden* eli vaikuttamisen yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja palvelupolitiikkaan. (Pohjola 2017, 310 – 311.)

Martti Siisiäinen on jakanut osallisuuden neljään tyyppiin, joiden erottavina tekijöinä ovat toimijan aktiivisuus tai passiivisuus ja osallistumisen sisäinen tai ulkoinen motivaatio. Siisiäisen osallisuuden tyypit ovat *osallistuminen*, jolloin toiminta on lähtöisin toimijasta itsestään ja toimija on aktiivinen; *mukautuva tai suostuva osallisuus*, jossa toiminta on lähtöisin toimijasta itsestään ja toimija on passiivinen; *aktivoiva osallistaminen*, jossa toiminta on lähtöisin toimijan ulkopuolelta ja toimija on aktiivinen; sekä *pakottaminen tai holhoaminen*, jossa toiminta on lähtöisin toimijan ulkopuolelta ja toimija on passiivinen. (Siisiäinen 2010, 10 – 14; 2014.)

Siisiäisen jaottelun yhteydessä ei ehkä tulisi puhua niinkään osallisuudesta, vaan osallistumisesta, mikäli osallisuuden katsotaan sisältävän vaikuttavuutta ja heijastavan ihmisen kokemusta kuulumisesta (kts. edellä 2.2. Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus). Siisiäisen jaottelussa lähinnä toimijasta itsestään lähtöisin oleva toiminta, jossa toimija on aktiivinen, voitaisiin tietyissä rajoissa määritellä sisältävän osallisuutta sen aiemmin määritellyssä merkityksessä. Siisiäisen jaottelu ei myöskään huomioi ulkoisia rajoitteita, jotka mahdollistavat tai estävät osallistumista tai osallisuutta.

Osallisuuden ja osallistumisen teemojen voidaan nähdä liittyvän myös keskusteluun sosiaalityön asiakkaasta ja koko sosiaalityön määrittelyyn. Nähdäänkö sosiaalityö marginaalissa elävien ihmisten auttamisena vai kenen tahansa apua tarvitsevan kansalaisen tukemisena? (Kts. esim. Pohjola 2010.) Kunnioitetaanko asiakkaan omaa kokemusta ja tietoa, vai tietääkö sosiaalityöntekijä asiantuntijana, mikä asiakkaalle on parasta? Käsittelen seuraavassa luvussa sosiaalityötä ja sosiaalityön asiakkuutta sekä sosiaalityön asiakkaan osallistumista ja osallisuutta.

3 SOSIAALITYÖN ASIAKKAAT OSALLISTUMASSA

3.1 Sosiaalityö

Sosiaalityöllä tarkoitetaan Sosnetin² määritelmän mukaan ”*sosiaalityöntekijän yliopistokoulutuksen saaneen ammattihenkilön toimintaa, joka perustuu tieteellisesti tutkittuun tietoon, ammatillis-tieteelliseen osaamiseen ja sosiaalityön eettisiin periaatteisiin.*” Sosiaalityö on ”*yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisten selviytymistä.*” (Sosnet 2003.)

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan ”*asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta*”. Lain mukaan sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä. (SHL 15 §.)

Sosiaalityö voidaan ymmärtää siis tieteellisen tutkimuksena kenttänä, hyvinvointivaltion sosiaalityön palvelukokonaisuutena tai tähän palvelukokonaisuuteen kuuluvana erillisenä ammatillisena palveluna, joka tapahtuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Ymmärrettäessä sosiaalityö jälkimmäisessä, suppeassa ammatillisessa merkityksessä, on todettava, että kyseessä on yleistys. Kuten Anneli Pohjola (1993) huomauttaa, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen luonne vaihtelee sosiaalityön eri toiminta-aloilla sekä eri työyhteisöjen ja yksittäisten työntekijöiden työssä (emt., 56). Näin ollen mikä tahansa sosiaalityön määrittely on väistämättä yleistys.

Sosiaalityö voi toimia yhteiskunnan marginaaleissa elävien ihmisten kanssa eri tavoin: integroivasti, toiseutta tuottavasti tai osallistuvasti ja osallistavasti. Integroiva sosiaalityö pyrkii vetämään ihmisiä pois yhteiskunnan marginaalista kohti keskustaa, mukaan yhteiskunnan toimintaan. Ongelmallista tässä näkemyksessä on ajatus tietyistä yhteiskunnallisista normeista, jotka omaksumalla paikka yhteiskunnan ”keskuksessa” täysivaltaisena kansalaisena ansaitaan. Vaikka pyrkimys olisi integroiva, voi normittaminen tuottaa toiseutta. (Juhila 2002, 13 – 14.) Marginaalissa elävien ihmisten omia näkemyksiä ja

² Sosnet on sosiaalityön yliopistokoulutusta tarjoavien koulutusyksiköiden yhteistyöverkosto.

toimintaa korostaa osallistuva ja osallistava sosiaalityö. Siinä kunnioitetaan ihmisten erilaisuutta ja kokemustietoa. Työssä rohkaistaan ihmisiä tuomaan oma äänensä kuuluviin ja tuetaan ihmisiä äänensä löytämisessä. Osallistuva ja osallistava sosiaalityö asettuu marginaalissa elävien ihmisten kumppaniksi ja korostaa aktiivisen kansalaisuuden merkitystä. (Emt., 16 – 17.) Nämä sosiaalityön erilaiset ulottuvuudet eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan voivat olla läsnä työn käytännöissä vuorotellen tai samanaikaisesti (emt., 18).

Tässä tutkielmassa olen kiinnostunut erityisesti sosiaalityöstä sen ammatillisessa, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa tapahtuvassa merkityksessä. Tutkin, millaisena asiakkaan osallisuus ja osallistuminen tässä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuvassa sosiaalityössä asiakkaan näyttäytyy.

3.2 Sosiaalityön asiakas

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää taikka tahdostaan riippumatta sen kohteena olevaa henkilöä (SHL 3 §). Anneli Pohjola (1993) varoittaa, että puhuttaessa sosiaalityön asiakkaasta on vaarana yleistää asiakas samalla tavoin yksiulotteiseksi ilmiöksi kuin sosiaalityö. Asiakkaat ja heidän olosuhteensa ovat kuitenkin erilaisia ja heidän asiakassuhteensa ovat rakentuneet eri tavoin. (emt. 1993, 56 – 57.)

Sosiaalityön missiossa on perinteisesti korostettu marginaalissa elävien ihmisten auttamista ja heidän asioidensa ajamista. Sosiaalityön kohteen on siis katsottu olevan erityinen, ei universaali. (Juhila 2002, 11.) Tämä erityisyys, toiseus, johtaa Anneli Pohjolan mukaan siihen, että asiakkaan ymmärtäminen tasaveroiseksi kumppaniksi sosiaalityössä on vaikeaa (Pohjola 1993, 67). Suvi Raitakari (2002) on eritellyt, miten sosiaalityön asiantuntijuus ja asiakkuus ja niihin liittyvä marginaalistasus näyttäytyvät modernissa ja toisaalta postmodernissa tulkintakehyksessä. Raitakarin mukaan modernissa näkemyksessä asiakas otetaan haltuun ongelmapuheen ja yleisen tyypittelyn kautta, jolloin asiakas konstruoituu Pohjolankin esittämänä poikkeamana yleisesti hyväksytyistä normista ja hänet asetetaan marginaaliin. Sosiaalityön eettinen koodisto ja valtaistamisen teoria muodostavat merkittävän vastavoiman tälle modernille asiakaskäsitykselle. Postmodernissa viitekehyksessä asiakkaan rooli konstruoiutuukin sosiaalityöntekijään nähden tasavertaiseksi.

Postmodernissa tulkinnassa asiakas on omassa elämässään aktiivinen toimija, joka tekee ratkaisut ja kantaa niistä vastuun. (Raitakari 2002, 49 – 51.)

Pohjolan mukaan ongelmalliseksi määrittymisen estää osaltaan asiakkaan positiivisten voimavarojen käyttöön saamista työprosessissa (Pohjola 1993, 67). Asiakas olisikin ymmärrettävä oman elämänsä toimijana, subjektina, jolla on voimavaroja, sekä tavallisena kansalaisena avuntarpeesta riippumatta (Pohjola 2017, 309). Myös Niiranen korostaa asiakkaan näkemistä palvelujärjestelmässä ensisijaisesti kansalaisena ja ihmisenä (Niiranen 2002, 77). Sosiaalihuollon asiakkuus ei kavenna eikä kutista kansalaisuutta, vaan asiakkaalla säilyvät samat oikeudet (emt., 76). Vasta ymmärrys asiakkaasta toisten kaltaisena ihmisenä mahdollistaa tasavertaisen suhteen, mikä on edellytys vastavuoroisen yhteistyösuhteen rakentumiselle (Pohjola 2017, 310). Palveluiden käyttäjä voi olla kuka tahansa kansalainen, jonka sosiaalisten oikeuksien toteutumisesta sosiaalipalveluita käyttämällä on kysymys. Työntekijä voikin olla asiakas jollakin palvelujärjestelmän loholla. Näin raja asiakkaan ja työntekijän välillä häviää. (Pohjola 1993, 71.)

Vuokko Niiranen on esittänyt kolme erilaista, mutta osittain limittyvää asiakkuuden ulottuvuutta. *Kohdeasiakkuudessa (object-client)* kuntalainen on ammatillisten toimenpiteiden kohteena, eikä hänellä ole kykyä arvioida ongelmiaan tai omaa aktiivisuutta palveluidensa suhteen. Kohdeasiakkuudessa sosiaalipalveluiden asiakkuutta määrittävät ensisijaisesti ongelmat. *Kuluttaja-asiakkuudessa (consumer)* kuntalainen on aktiivinen ja valintoja tekevä palvelun käyttäjä sekä kuluttajasuuntautunut subjekti. Kuntalaisella on maksuvalmiutta, siitä johtuva valinnanmahdollisuus, tietoa tarjolla olevista palveluista sekä kykyä vertailla niitä. Kuluttaja-asiakkaan aktiivisuus ja osallistuminen kohdistuvat ensisijaisesti omiin palvelunkäyttömahdollisuuksiin. *Palveluasiakkuudessa (democratic citizenship)* kuntalainen on demokraattisen yhteisönsä jäsen. Kuntalaisella on aktiivisempi rooli, koska ilman käyttäjän aktiivista osallistumista palvelua ei ole. Palveluasiakkuus edellyttää hyväksytyjä ja toimivia asiakkaan vaikuttamisen kanavia ja siinä tunnustetaan asiakkaan kansalaisuus ja kuntalaisuus. (Niiranen 2002, 67 – 69.)

Kohdeasiakkaana itsensä näkevän ihmisen on vaikea ottaa aktiivinen rooli ja tuoda omia odotuksiaan esille. Kuluttaja-asiakkuus ja palveluasiakkuus ovat erilaisia tapoja ratkaista kohdeasiakkuuden ongelma. Jos ihmiselle ei ole mahdollista toteuttaa asiakkuutta kuluttajaorientoituneesti, korostuu palveluasiakkuuden edellytysten merkitys.

Palveluasiakkaan aktiivisuus ja osallistumisen tavoitteet saattavat ulottua myös palvelun järjestämisen tavoitteisiin, kohdentamiseen ja palvelun kehittämiseen. (Niiranen 2002, 70.)

Käsitettä *asiakas* on joissakin yhteyksissä alettu korvaamaan käsitteellä *kuluttaja*. Kuluttaja nähdään aktiivisena, omia valintoja tekevänä kansalaisena. Kuluttajanäkökulma ei kuitenkaan täysin istu julkispalveluiden ja sosiaalisten oikeuksien näkökulmaan. Palvelujärjestelmää analysoitaessa käsitteet *kansalainen* tai *tavallinen ihminen* jäävät liian yleisiksi ja vaille toiminnallista suhdetta työskentelyprosessiin. Käsite *käyttäjä* synnyttää konkreettisempia mielleyhtymiä toiminnan luonteesta ja se sisältää myös näkökulman aktiivisesta toimijaroolista, joka käsitteestä asiakas puuttuu. Käsite käyttäjä on kuitenkin ongelmallinen sosiaalityön kontrollifunktion yhteydessä, koska se ei sovellu käytettäväksi pakkotoimien yhteydessä. (Pohjola 1993, 71 – 72.)

3.3 Sosiaalityön asiakkaan osallisuuden kehittyminen

Anneli Pohjola on kuvaillut, miten sosiaalityön asiakkaiden subjektiudesta on alettu keskustella uudella tavalla vasta 1980-luvun loppupuolella (Pohjola 2017, 309), ja miten toisaalta jo varhaisessa sosiaalityön perinteessä asiakkaan asemaa on pyritty korostamaan (Pohjola 1993, 55). Asiakkaan asemasta käydyn keskustelun historiallinen jatkumo on lähtenyt palvelujen kohteena olevasta asiakkaasta. Asiakaskeskeisyyden ja myöhemmin asiakaslähtöisyyden tavoitteen korostamista on seurannut näkemys asiakkaasta oman elämänsä aktiivisena toimijana. Asiakkaan kokemustiedon tunnistaminen ja sen hyödyntäminen ovat johtaneet kokemusasiantuntijuuden käsitteeseen ja toimintaan. Nykyisin korostetaan yhä enemmän asiakkaiden osallisuutta omassa ja läheistensä palveluprosesseissa sekä palvelujärjestelmässä laajemmin. (Pohjola 2010.)

Asta Niskala, Maarit Kairala ja Anneli Pohjola (2017) olettavat, että seuraava askel sosiaalityön asiakkaan kehityskulussa on uudenlaisen yhteistyön vaihe, jossa asiakas toimii sekä palveluiden kehittäjänä että palveluihin ja palvelujärjestelmään vaikuttajana (emt., 8). Asiakkaan aseman kehittyminen on kuitenkin keskeneräinen prosessi, ja tämä näkyy mm. tutkimuksissa käytettyjen käsitteiden kirjavuutena. Tutkijoilla ei ole yhtenäistä hyväksytyä tulkintaa asiakkaiden asemoitumisesta. Tulkinnat mm. kokemusasiantuntijuuden käyttöalasta ja asiantuntijuuden muodostumisen prosessista vaihtelevat, samoin käsitys

vaikuttamisen yhteiskunnallisesta tavoitteesta. Myös ymmärrys vallasta ja suhtautuminen ristiriitaiseen tietoon erottavat tutkijoita. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 9 – 10.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa koskevassa keskustelussa osallisuus on ollut yksi ydinkäsite. Ymmärrys osallisuudesta vaihtelee kuitenkin suuresti. Osallisuutta ei ole aina lähestytty tasavertaisesta ja ihmisen omia tavoitteita kunnioittavista lähtökohdista. Perinteinen asiakasta aktivoiva politiikka on esimerkki ulkopuolelta tulevasta osallistamisesta. (Pohjola 2017, 310.)

3.4 Asiakasosallisuuden määrittelyä

Asiakkaiden osallisuudesta keskusteltaessa käytetään usein asiakasosallisuuden käsitettä. Asiakasosallisuuden määrittelystä ei ole yksimielisyyttä ja sen merkitys vaihtelee käyttökontekstin ja -tavan mukaan. Tutkijat ovat pyrkineet tekemään eroa asiakkaan osallisuuden ja asiakasosallisuuden käsitteiden välille. Tällöin *asiakasosallisuuden* katsotaan merkitsevän, että palvelujen käyttäjä otetaan mukaan suunnittelemaan palvelujen järjestämistapaa (Leemann & Hämäläinen 2016, 587), eli heillä on mahdollisuus vaikuttaa palveluiden sisältöön ja laatuun (Julkunen & Heikkilä 2007, 88). *Asiakkaan osallisuus* taas on osa sosiaalista osallisuutta ja se toteuttaa, varmistaa ja lisää palvelujärjestelmän ja asiakastyön asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaan osallisuutta on asiakkaan osallistuminen aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen tai arviointiin. (Leemann & Hämäläinen 2016, 587).

Käsitteistön hankaluutta kuvastaa hyvin, että pyrkiessään tekemään eroa asiakasosallisuuden ja asiakkaan osallisuuden välille Lars Leemann ja Riitta-Maija Hämäläinen jakavat kuitenkin asiakasosallisuuden *asiakkaan osallisuuteen (involvement)* ja *osallistumiseen (participation)* (Leemann & Hämäläinen 2016, 587), eli päätyvät käyttämään samaa asiakkaan osallisuuden käsitettä hieman eri merkityksessä.

Asiakasosallisuuden käsitteen määrittelyssä voidaan käyttää esimerkiksi Heikkilän ja Julkusen (2003) tekemiä eroja kollektiivisen ja yksilöllisen sekä suoran ja epäsuoran asiakasosallisuuden välillä (emt., 4). Asiakasosallisuutta voi olla myös monella eri tasolla: vaikutusryhmien kautta kansallisella ja paikallisella tasolla; palvelujen suunnittelussa, järjestämisessä ja johtamisessa; sekä yksilöllisen palvelun järjestämisessä (Truman & Raine

2002, 139). Asiakasosallisuutta voidaan lähestyä konsumeristisesta tai demokraattisesta näkökulmasta (Heikkilä & Julkunen 2003, 5). Malcolm Payne (2014) on todennut asiakkaiden valtaistamisen vaativan näiden osallistumista päätöksentekoon sisältäen myös mahdollisuuden kieltäytyä osallistumasta, oman äänen käyttämistä tarjottuihin palveluihin vaikuttamisessa sekä oikeudet palveluihin ja etuuksiin (emt., 306).

Sosiaalityön asiakkaiden osallisuudesta ja osallistumisesta puhuttaessa tulee huomioida, että osallisuus ja osallistuminen voivat näyttäytyä hyvin erilaisena erilaisille asiakkaille, kuten vapaaehtoisille tai pakotetuille asiakkaille, lyhyt- ja pitkäaikaisille asiakkaille tai nykyisille tai potentiaalisille asiakkaille (Julkunen & Heikkilä 2007, 89 – 90).

3.5 Miksi osallisuutta tulisi tukea?

Vuokko Niiranen (2002) muistuttaa, että kansalaiset, jotka ovat heikoimmassa asemassa, ovat usein heikoimmilla myös valintojen tekemisessä ja vapauksissa ja heillä on usein heikoimmat vaikuttamismahdollisuudet. Toisaalta pienetkin kokemukset kuulluksi tulemisesta ja osallistumisesta voivat vahvistaa ihmisen kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta ja vahvistaa elämänhallintaa. (Emt., 63.) Käytännössä syrjäytymisen ehkäiseminen yhteiskunnallisena haasteena tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaan osallistumiselle tai osallistumaan opettelemiselle annetaan tilaa. Osallistumisen opettelemisesta voi olla monenlaisia hyötyjä: se voi ehkäistä syrjäytymistä omaa elämää koskevasta päätöksenteosta, lisätä elämänhallinnan taitoja ja mahdollisesti vahvistaa yleisemmin kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta. Ihminen saa erilaisia kokemuksia sen mukaan, millaisia rooleja hänelle asiakkuudessa tarjotaan: onko hän toimenpiteiden kohde, palvelun käyttäjä ja vaikuttamiseen oikeutettu asiakas, markkinasuuntautunut kuluttaja vai oman yhteisönsä tai yhteiskuntansa aktiivinen jäsen. (Emt., 67.) Osallistuminen tukee ihmisen henkilökohtaista kasvua sekä lisää hänen kykyään ottaa vastuuta niin itsestään kuin lähiympäristöstäänkin (emt., 73).

Yhtenä sosiaalihuollon asiakkuuden tavoitteena on tukea kansalaisena olemista ja osallisuutta, ja parhaimmillaan asiakkuudessa tapahtuva osallistumisen opetteleminen ja osallisuuden tukeminen voivat vahvistaa kansalaisuuden kokemusta. (Niiranen 2002, 70, 76.) Sosiaalityössä osallistuminen voidaan siis ymmärtää sekä keinona että tavoitteena, sillä on sekä välinearvo että itseisarvo. Keinona asiakkaiden osallistuminen edistää sosiaalityön

varsinaisten tavoitteiden saavuttamista sekä lisää työn laadukkuutta. Tavoitteena asiakkaiden osallistuminen on keino ehkäistä heidän syrjäytymistään itseään koskevasta päätöksenteosta ja itsemääräämisoikeuden edistämistä. (Niiranen 2002, 71.)

3.6 Osallistumisen edellytykset ja esteet

Asiakkaan osallistumisen edellytyksiä ovat legitimoidut osallistumisen kanavat, riittävä tieto, oikeusturva sekä mahdollisuus valvoa päätöksentekijöiden ja profession toimintaa. Näiden lisäksi tarvitaan halu, kyky ja taito osallistumiseen. (Niiranen 2002, 72.) Osallistumisen edellytysten rakentamisessa ja niiden arvioinnissa on huomioitava osallistumisen mahdollistavat organisaation rakenteet, työntekijöiden riittävä osaaminen sekä organisaation arvot ja sitoutuminen eli organisaatiokulttuuri. (Emt., 75 – 76.) Vaikka sosiaalityön tavoitteena on asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen, voivat työtavat, työyhteisön toimintakulttuuri ja organisaation rakenteet estää asiakkaiden osallistumisen tai omatoimisuuden (emt., 63). Mikäli osallistumisen mahdollisuudet ovat näennäisiä eikä riittäviä osallistumisen edellytyksiä ole, muuttuu täysivaltainen kansalaisuus kapeammaksi kohdeasiakkuudeksi (emt., 75).

Osallistuessaan ihminen olettaa siitä seuraavan jotakin hyvää: joko palveluiden yleistä ja kokonaisvaltaista demokratisoitumista, yksittäisten palveluiden paranemista tai tulevaisuutta paremmin kuulluksi omassa palveluprosessissaan (Matthies 2017, 151). Välttämättä näin ei kuitenkaan tapahdu. Erilaiset osallistumisen tavat voivat osoittautuakin uusiksi hallinnan välineiksi, joilla ihmisen osallistumista rajoitetaan ja suunnataan haluttuun suuntaan tai jolla ihminen leimataan tiettyyn ryhmään kuuluvaksi. Erilaisia osallisuus- ja osallistamishankkeita voidaan tarjota osallistumisen lisäämiseksi samaan aikaan kun toisaalla demokratiaa kavennetaan ja hyvinvointipalveluita heikennetään. (Emt., 158 – 159.)

3.7 Asiakkaat kehittämässä sosiaalipalveluita

Sosiaalityön asiakkaan osallisuutta voidaan tarkastella eri näkökulmista: osallisuutena yhteiskuntaan, sosiaalipalveluiden kehittämiseen, sosiaalialan tutkimiseen tai sosiaalityön palveluprosessiin. Sosiaalipalveluiden kehittämisessä asiakkaiden osaamista tarvitaan mm. uusien palveluiden suunnittelussa, muotoilussa ja uudenlaisten palvelumuotojen

arvioinnissa. Toiminnassa painottuvat yhteistoiminnallinen tekeminen ja kehittäminen (*co-doing, co-design, co-creation*). Samalla asiakaskäsitys muuttuu kapeasta asiakasroolista osaavan ja osallisen kansalaisen rooliin. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8.) Palveluiden kehittämisessä asiakkaiden osallisuutta on edistetty lähinnä erilaisissa hankkeissa.

Sosiaalityön asiakkaiden osallisuudesta ja osallistumisesta puhuttaessa käsitteiden kirjo on laaja, kuten aiemmin on todettu (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 9 – 10). On puhuttu asiakaskeskeisyydestä, asiakaslähtöisyydestä, asiakasohjautuvuudesta ja asiakasjohtoisuudesta (Pohjola 2017, 310). Asiakkaiden osallistumisesta on puhuttu kokemusasiantuntijuutena, kehittäjäasiakkuutena sekä yhteistoiminnallisena tekemisenä ja kehittämisenä, nykyisin enenevässä määrin siirrytään kohti kehittäjä- ja vaikuttajaasiakkuutta korostavia toimintakäytäntöjä. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8 – 9.) Anneli Pohjola huomauttaa, että hankemaailmassa ei juuri ole hyödynnetty kehittämiseen kiinnittyvää tutkimustiedon tuottamista, joten joka projektissa on pyritty rakentamaan uusi, oma asiakasdemokratian sovellus ja osin uusi käsitteistö. Tällä tavoin hankkeet ovat tavoitteidensa mukaisesti tuottaneet uutta, mutta erilaisten toimintamuotojen jäsentäminen on hankaloitunut. Kokoavaa analyysia ja yhtenäisiä käsitteitä toimivista asiakasosallisuuden rakenteista kaivataan kipeästi. (Pohjola 2017, 316.)

Ilse Julkunen ja Matti Heikkilä ovat jaotelleet asiakkaiden osallisuuden palveluiden tuotannossa neliportaiseksi jatkumoksi, jossa osallisuus lisääntyy ja syventyy heikosta ja passiivisesta vahvaan ja aktiiviseen. Heikoin osallisuuden muoto on asiakasnäkökulma (*user participation*), jossa asiakkaat toimivat tiedon tuottajina esimerkiksi antamalla asiakaspalautetta. Tätä tasoa ei voida vielä lukea asiakkaan osallisuudeksi, vaan kyseessä on asiakkaan osallistuminen. Asiakasosallistumisessa (*user involvement*), joka on asiakasosallisuuden perusaste, asiakkaat ovat myötävaikuttamassa palveluiden tarjonnan muutoksiin. Asiakasvaikuttamisessa (*user influence*) asiakkaat kehittävät palveluita itsenäisinä ja kyvykkäinä yksilöinä tai ryhminä. Tämä on asiakasosallisuuden korkea aste. Korkein osallisuuden muoto on asiakashallinta (*user management*), jossa asiakkaat toimivat johtavalla tasolla, määrittelevät, muotoilevat ja raamittavat palveluita. (Julkunen & Heikkilä 2007, 90.)

Asiakasosallisuuden hyötyjä palveluiden tuotannossa ovat listanneet esimerkiksi Magnus Dahlberg ja Evert Vedung. Näitä ovat oppivan organisaation tuottamat laadukkaammat palvelut (*service adaptation argument*), tehokkuuden kasvaminen ja tavoitteiden

saavuttaminen (*efficiency argument*), käyttäjien ja hallinnon epätasapainon muuttuminen (*empowerment argument*), järjestelmän hyväksyttävyyden ja tuen kasvu (*legitimacy argument*), osallisuuden positiivinen itseisarvo ja osallistujien itseluottamuksen vahvistuminen (*expression argument*) sekä merkitys demokratiakasvatuksena (*citizen education argument*). (Dahlberg & Vedung 2001, Heikkilän & Julkusen 2003, 5 – 6 mukaan.) Anneli Pohjola (2017) on todennut, että asiakkaiden kehittäjä- ja vaikuttajaroolit tuottavat myös säästöjä, koska asiakkaiden kokemukset painottavat usein palveluiden yksinkertaistamista (emt., 322). Vaikuttajina asiakkaat tuottavat palvelutarpeisiin ja palveluiden toimivuuteen kiinnittyvää sosiaalista asianajoa (Hokkanen 2013, 77 – 78) sekä tukevat palvelupolitiikkaa edistävää päätöksentekoa (Pohjola 2017, 322).

Anneli Pohjola (2017) on todennut, että asiakkaiden osallisuutta kehittävien erillishankkeiden tarve kertoo siitä, että palveluiden tavanomaisessa arjessa asiakkaiden uudennlaiselle kehittäjäroolille ei useinkaan ole vielä tilaa. Asiakkaiden osaamisen laajempi hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä ja niihin vaikuttamisessa näyttää jäävän usein vielä marginaaliin tai näennäiseksi tavoitepuheeksi. (Emt., 321.) Pohjola muistuttaa, että sosiaalityön piiriin on tullut uutena tehtävänä rakenteellinen sosiaalityö, jonka toteuttamisessa asiakkailla on merkittävä rooli toimia ammattilaisten rinnalla kanssatutkijoina ja tiedontuottajina (emt., 323 – 324, kts. sosiaalihuoltolaki 7 §).

3.8 Asiakkaat tutkimassa sosiaalialaa

Teppo Krögerin (2004) mukaan sosiaalipalvelututkimukset voi jakaa tutkimusorientaation mukaan kolmeen ryhmään: teoreettisesti orientoituneisiin, hallinnollisesti orientoituneisiin sekä käytäntöjen kehittämiseen orientoituneisiin (emt., 203 – 209). Teoreettisesti orientoitunut tutkimus, joihin kuuluvat esimerkiksi naistutkimus ja vammaistutkimus, on Krögerin mukaan luonteeltaan vahvasti kriittistä ja sen tavoitteet ovat usein emansipatorisia (emt., 205). Hallinnollisesti orientoituneen tutkimuksen kiinnostuksen kohteena ovat palvelujärjestelmän palvelu-, ohjaus- ja hallintorakenteet ja se tuottaa lähinnä kuvauksia palvelujärjestelmistä. Tutkimuksen tarkoituksena on auttaa sosiaalipalvelujärjestelmän hallinnoimisessa ja kehittämisessä. (Emt., 206.) Käytäntöjen kehittämiseen orientoituvissa tutkimuksissa näkökulma on sosiaalipalvelujen arkipäivässä ja tavoitteena on, samoin kuin hallinnollisesti orientoituneissa tutkimuksissa, palvelujärjestelmän kehittäminen. Krögerin

mukaan käytäntöjen kehittämiseen orientoituneissa tutkimuksissa asiakkaat näkyvät kuitenkin muutenkin kuin numeroina, ja hän näkeekin näissä tutkimuksissa myös emansipatorista tiedonintressiä. (Emt., 209.)

Peter Beresford (2013) toteaa, että ideologisesti asiakkaiden osallistuminen sosiaalialan tutkimukseen voidaan jakaa managerialistiseen tai konsumeristiseen näkemykseen ja demokraattiseen tai valtaistamisen näkemykseen. *Managerialistisessa tai konsumeristisessa* näkemyksessä asiakkaat otetaan mukaan tutkimukseen eräänlaisessa kuluttajatutkimusmerkityksessä: tutkimusten tavoitteena on kustannustehokkuus, tehokas kontrolli ja rationaalinen päätöksenteko. *Demokraattisessa tai valtaistamisen* näkemyksen mukaisessa asiakkaiden osallistumisessa tutkimukseen tavoitteena taas on asiakkaiden sananvallan kasvattaminen, vallan uudelleenjako ja asiakkaiden päätöksentekoon osallistumisen varmistaminen. Beresford huomauttaa, että managerialistisen/konsumeristisen näkemyksen mukaisessa tutkimuksessa asiakkaiden osallistuminen on usein lähempänä ulkopuolelta motivoitua osallistamista, kun taas demokraattisessa/valtaistamisen näkemyksen mukaisessa tutkimuksessa kyseessä on asiakkaiden omaehtoinen osallistuminen. (Emt., 144.) Samantapaiseen lopputulokseen tullaan tekemällä ero tutkimuksiin, joihin asiakkaat osallistuvat (*user involvement*) ja tutkimuksiin, joita he kontrolloivat (*user-controlled*). Joidenkin tutkijoiden mukaan vain asiakkaiden kontrolloimat tutkimukset ajavat heidän etujaan. Heidän näkemyksensä mukaan asiakkaiden osallistuminen tutkimukseen ilman todellista valtaa on vain näennäistä osallistumista ilman vaikutusta. (Jenssen 2014, 127.)

Asiakkaiden rooli sosiaalialan tutkimuksessa ei ole yksinkertainen. Jos kokemustietoa arvostetaan tietona, voi asiakkailla olla paljonkin annettavaa tutkimukselle. Perinteinen näkemys tiedosta teoreettisena tietona taas ei tarjoa asiakkaille muuta kuin informantin roolin tutkimuksessa. (Jenssen 2014, 126.) Perinteisesti tutkimuksessa on arvostettu tutkijan asemaa neutraalina, objektiivisena ja tutkimuskohteesta etäällä olevana. Mikäli asiakkaalla on kokemusta tutkimuskohteesta, hänen näkemyksillään katsotaan olevan vähemmän legitimitettä. (Beresford 2013, 146.)

Asiakkaat voivat osallistua sosiaalialan tutkimukseen monin eri tavoin ja erilaisella intensiteetillä. Asiakkaat voivat olla mukana päättämässä tutkimuskohteista, jolloin tutkimus on asiakkaiden kannalta kiinnostavaa ja relevanttia (Jenssen 2014, 122). Vaikka kirjallisuuskatsausten tekemistä pidetään akateemisena tehtävänä, johon asiakkaita ei

kannata kouluttaa, voivat asiakkaat olla tietoisia oman alansa tutkimuksesta ja suunnata tutkijoiden mielenkiintoa tutkimuksiin, joihin he eivät välttämättä olisi muutoin kiinnittäneet huomiota (emt., 123). Asiakkaat voivat suhteillaan auttaa hankkimaan informantteja, mikä etenkin arkaluontoisia asioita tutkittaessa voi olla tutkijoille haastavaa (emt., 123). Asiakkaiden käyttäminen aineistonhankinnassa haastattelijoina voi tuoda sekä etuja että haittoja. Haastateltavat voivat tuntea olonsa turvallisemmiksi ja avoimemmiksi saman kokeneiden seurassa, ja haastattelijoina saman kokeneiden on helpompi ymmärtää, mistä haastateltavat puhuvat. Toisaalta yhtenevät kokemukset voivat sokeuttaa haastattelijan, joka ehkä olettaa haastateltavan kokemusten olevan samankaltaisia kuin omiensa, ja jättää siksi tarpeelliset tarkentavat kysymykset tekemättä. (Emt., 123 – 124.) Aineiston analyysissa asiakkaat saattavat reagoida eri informaatioon kuin tutkijat, ja siksi asiakkaiden ja tutkijoiden yhdessä tekemä analyysi saattaa johtaa aineiston laajempaan ymmärrykseen (emt., 124). Myös tutkimuksen tulosten raportoisessa ja levittämisessä asiakkailla voi olla tärkeä rooli: kun tutkijat keskittyvät tieteelliseen kirjalliseen raportointiin, voivat asiakkaat levittää tietoa omien kontaktiensa kautta ja suullisesti (emt., 125).

3.9 Asiakkaat osallisina sosiaalityön prosessissa

Kuten aiemmin todettiin, sosiaalityön asiakkaan osallisuutta voidaan tarkastella esimerkiksi osallisuutena yhteiskuntaan, sosiaalityön palveluprosessiin, sosiaalipalveluiden kehittämiseen tai näiden tutkimiseen. Osallisuus kaikissa muodoissaan on tärkeää. Keskeistä on kiinnittää huomiota siihen, että lisätään asiakkaan osallistumista omaan palveluprosessiinsa ja siinä tehtävään päätöksentekoon (Valkama 2012, 58). Tästä näkökulmasta asiakkaan osallisuutta on kuitenkin tutkittu Suomessa hyvin vähän. Tätä tutkielmaa varten tekemäni aineistohaun tuloksena löytämistäni 29 tieteelliseen tutkimukseen perustuvasta artikkelista vain yksi käsitteli otsikkotasolla asiakkaiden osallisuutta (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014) ja yksi erityisryhmän osallisuutta (Hästbacka 2014). Molemmissa tutkimuksessa äänessä olivat ammattilaiset.

Tässä tutkielmassa haluan osaltani tuoda lisää tietoa asiakkaiden osallisuudesta ja osallistumisesta omaan sosiaalityön prosessiinsa sekä sosiaalityöstä tehtyyn tutkimukseen, sekä kannustaa tutkimaan asiakkaan osallisuutta monipuolisemmin, mieluiten yhdessä asiakkaiden kanssa.

4 METATUTKIMUSTA KIRJALLISUUSKATSAUKSEN JA SISÄLLÖNANALYYSIN KEINAIN

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkin pro gradu -tutkielmassani, millaista sosiaalityön asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen omaan asiakasprosessiinsa on, kun sitä tarkastellaan suomalaisessa sosiaalialan tutkimuksessa. Tutkin myös, miten asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen on huomioitu sosiaalialan tutkimuksen toteuttamisessa.

Tutkimuskysymykseni ovat

- Millaisena sosiaalityön asiakkaan osallisuus ja osallistuminen omaan asiakasprosessiinsa näyttäytyy sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevassa tutkimuksessa?
- Miten asiakkaan osallisuus ja osallistuminen on huomioitu sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevan tutkimuksen toteuttamisessa?

Tutkimustehtävä rajautuu koskemaan asiakkaan osallisuutta ja osallistumista sosiaalityön asiakasprosessissa siten kuin se näkyy suomalaisissa sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevissa tutkimuksissa. Koska kiinnostuksen kohteena on se, millaista asiakkaan osallisuus ja osallistuminen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä asiakassuhteessa on, rajautuu kiinnostukseni sellaisiin tutkimuksiin, joissa tutkimuskohteena on ollut asiakastyö, asiakassuhde tai asiakkuus. Lisäksi olen kiinnostunut siitä, miten sosiaalityön asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen on huomioitu näiden tutkimuksen kohteena olevien tutkimusten toteuttamisessa. Tämän tutkimuksen kiinnostuksen kohteena on siis sosiaalityön asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen sekä omaan asiakasprosessiinsa että asiakkuutta koskevan tutkimuksen toteuttamiseen. Tarkastelen tutkielmassani suomalaista tutkimusta, koska haluan tutkia asiakkaiden osallisuuden toteutumista Suomessa.

Tutkielmani on luonteeltaan teoreettinen, ”tutkimusta tutkimuksesta”. Minua kiinnostaa, millaisena sosiaalityön asiakkaan osallisuus ja osallistuminen näyttäytyy sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevassa tutkimuksessa. Tavoitteenani ei ole selittää asiakkaiden osallisuutta tai sen puutetta, vaan kartoittaa asiakkaiden osallistumisen ja

osallisuuden ilmiötä ja kuvailla, millaista osallistumista ja osallisuutta sosiaalityötä koskevassa tutkimuksessa asiakkaalle on tarjolla (vrt. Hirsjärvi 2016b, 137 – 139).

Tutkimustehtävä on monin tavoin haasteellinen, koska tutkimuskysymyksiin liittyvät keskeiset käsitteet (osallisuus, osallistuminen, asiakas, sosiaalityö) ovat monimerkityksisiä ja haluttu toimintakonteksti (asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen asiakassuhde) on tutkimuksellisesti haasteellinen ja täten sitä koskevia tutkimuksia saattaa olla määrällisesti vähän. Asiakkaan osallisuus ja osallistuminen sosiaalityön asiakasprosessissa on kuitenkin keskeinen osa sosiaalityön itseymmärrystä, joten pidän tärkeänä kerätä tietoa aiheesta.

4.2 Teoreettinen viitekehys

Tutkimukseni teoreettisena viitekehysenä toimivat osallistumisen ja osallisuuden käsitteet, joita on käsitelty jo edellä (kts. luku 2.2. Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus; sekä luku 3.4. Asiakasosallisuuden määrittelyä). *Osallistuminen* on ihmisten välistä yhteisöllistä vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on tuoda julki ihmiselle itselleen tärkeitä asioita ja pyrkiä vaikuttamaan niihin (Oikeusministeriö 2010, 34). Yleisesti *osallisuuden* käsitteen katsotaan olevan sisällöltään laajempi kuin pelkkä osallistuminen (kts. esim. Valkama 2012, 57; Oikeusministeriö 2010, 35). Osallisuuden katsotaan sisältävän ajatuksen palvelukäyttäjän vaikutuksesta palveluprosessiin (esim. Valkama 2012, 57; Heikkilä & Julkunen 2003). Osallisuudella viitataan myös ihmisen subjektiiviseen kokemukseen, joten se vaihtelee ihmisten välillä ja sitä on vaikea mitata (Leemann & Hämäläinen 2016, 589). Osallisuuden voisi tiivistää sisältävän syvällisiä kuulumisen, kiinnittymisen ja vaikuttamisen ulottuvuuksia (Kiilakoski ym. 2012, 18).

Tämän tutkielman tutkimusasetelmassa en pysty tavoittamaan sosiaalityön asiakkaiden osallisuutta yksilön yhteisöön kuulumisen tai vaikuttamisen kokemuksen merkityksessä. Pelkkä osallistuminen käsitteenä ei kuitenkaan tavoita kiinnostukseni kohdetta, koska se ei sisällä asiakkaan tosiasiallisia vaikutusmahdollisuuksia asiakasprosessissa. Kiinnostukseni ei myöskään suuntaudu asiakasosallisuuteen palveluiden tuottamiseen vaikuttamisen merkityksessä. **Käytän siis tässä tutkimuksessa asiakkaan osallisuutta kuvaamaan asiakkaan tosiasiallista mahdollisuutta osallistua oman sosiaalityön asiakasprosessinsa kulkuun ja tämän mahdollisuuden toteutumista käytännössä siten, että se vaikuttaa asiakasprosessiin.** Käsitteen käyttö sisältää siis ajatuksen paitsi asiakkaan sisäisestä

motivaatiosta, myös ulkoisista reunaehdoista, jotka joko mahdollistavat tai estävät asiakkaan osallistumista. **Asiakkaan osallistumisella tarkoitan asiakkaan aktiivista osallistumista asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen asiakassuhteeseen.**

4.3 Eettiset kysymykset

Tutkielmani on kirjallisuuskatsauksena luonteeltaan teoreettinen, eikä siihen liity uuden empiirisen aineiston keräämistä. Tästä syystä tutkimukseen ei ole ollut tarpeellista hankkia tutkimuslupaa eikä eettistä etukäteisarviointia. Koska tutkimusaineistona ovat jo aiemmin julkaistut tutkimukset, ei aineiston säilyttämiselle ole erityisiä vaatimuksia.

Sosiaalityön asiakkaiden osallisuus on minulle tärkeä aihe. Aineiston keräämisessä ja analysoinnissa pyrin kuitenkin tutkijana puolueettomuuteen. Dokumentoin aineiston keräys- ja analysointiprosessin tarkasti ja perustelen tekemäni valinnat. Näin lukija pystyy arvioimaan paitsi tutkimuksen luotettavuutta, myös puolueettomuuttani tutkijana.

Muiden tutkijoiden työn käyttäminen uuden tutkimuksen aineistona velvoittaa minut kohtelevaan aineistoa hyvän tieteellisen tavan mukaisesti eli merkitsemään viittaukset huolellisesti ja tulkitsemaan kirjoitettua kontekstissaan, välttämällä irrallisten lauseiden ylitulkittamista.

4.4 Menetelmät

4.4.1 Systemaattinen kirjallisuuskatsaus

Sosiaalityössä vaaditaan enenevässä määrin näyttöön perustuvien interventioiden käyttämistä (kts. esim. Raunio 2010). Sosiaalityön kansainvälisessä määritelmässä todetaan, että ”*sosiaalityö kiinnittyy sosiaalityön, yhteiskuntatieteiden ja humanististen tieteiden teorioihin sekä alkuperäiskansojen ja paikallisyhteisöjen tietoon*” (Sosnet 2014), eli määritelmällisesti sosiaalityössä korostetaan tieteelliseen tietoon perustuvaa toimintaa. Kirjallisuuskatsauksessa olemassa oleva tieto kerätään ja sitä tarkastellaan siten, että saadaan yleiskuva siitä, mitä aiheesta tiedetään (Aveyard 2019, xiv). Helen Aveyard painottaa kirjallisuuskatsausten hyödyllisyyttä sosiaali- ja terveysalalla, jossa yksittäisten työntekijöiden on vaikea pysyä ajan tasalla jatkuvasti lisääntyvästä tutkimuksesta, mutta

tutkimustulokset tulisi kuitenkin tuoda asiakastyön käytäntöön. Aveyardin mukaan tässä kirjallisuuskatsaukset ovat erityisen hyödyllisiä, koska ne liittävät yksittäisten tutkimusten tulokset laajempaan kokonaisuuteen muodostaen monipuolisemman kuvan ajantasaisesta tieteellisestä tiedosta. (Aveyard 2019, 4 – 9.)

Sowers, Ellis ja Meyer-Adams (2001) tiivistävät kirjallisuuskatsauksen hyödyt: kirjallisuuskatsaus kokoaa tutkimuksenkohteesta jo tiedetyt asiat, asettaa uuden tutkimuksen viitekehykseen, kertoo mitä ratkaisuja ongelmaan on löydetty ja mitkä mahdolliset ratkaisut eivät ole saaneet tutkimuksista tukea, osoittaa aiemmissa tutkimuksissa löydettyjä lupaavia tutkimussuuntia ja auttaa kokoamaan ja yhdistämään saatavilla olevaa tietoa. Lisäksi kirjallisuuskatsausta voi käyttää oman tutkimuksensa kehittämiseen sekä aiempien virheiden ja rajoitteiden huomioimiseen omassa tutkimuksessaan. (Emt., 411 – 412.)

Kirjallisuuskatsaus on kuvailtu metodiksi ja tutkimustekniikaksi, jolla tutkitaan aiemmin tehtyä tutkimusta, tehdään siis ”tutkimusta tutkimuksesta” (Salminen 2011, 4). Kirjallisuuskatsaus ei kuitenkaan ole yksi yhtenäinen metodi. On lukuisia tapoja tehdä kirjallisuuskatsaus, ja kirjallisuuskatsauksen tyyppejä on jaoteltu eri tavoin. Myös käytetty terminologia vaihtelee. (Kts. esim. Aveyard 2019, Salminen 2011.) Tutkijoiden kesken on erimielisyyttä mm. siitä, millaisia tutkimuksia kirjallisuuskatsaukseen voidaan sisällyttää (kvantitatiivisia, kvalitatiivisia, julkaistuja, julkaisemattomia) ja miten sisällytettyjen tutkimusten tuloksia pitäisi koostaa tai käsitellä (kuvailta, käyttää tutkimusaineistona, tehdä tilastollista analyysia) (Korteniemi & Borg 2008, 39, 41; Aveyard 2019, 2 – 3).

Yksityiskohtaisinta kirjallisuuskatsausta kutsutaan *systemaattiseksi kirjallisuuskatsaukseksi*. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus käyttää ennalta määritellyjä tieteellisiä metodeja kuten mikä tahansa tutkimus, pyrkien näin rajoittamaan systemaattisia virheitä eli vinoumia tai harhoja (Petticrew & Roberts 2006, 9 – 10). Systemaattinen kirjallisuuskatsaus puhtaimmassa muodossaan on aikaa ja resursseja vaativa prosessi, johon otetaan mukaan kaikki tutkimuskysymyksen kannalta relevantit julkaistut ja julkaisemattomat tutkimukset. Tutkimukset arvioidaan kriittisesti ja tiukat sisäänotto- ja ulossulkukriteerit läpäisseet tutkimukset yhdistetään systemaattisesti joko meta-analyysinä (kvantitatiiviset tutkimukset) tai metasynteesinä (kvalitatiiviset tutkimukset). Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen sen puhtaimmassa muodossa ei ole mahdollista päästä pro gradu -tutkielman puitteissa. Kirjallisuuskatsaus on kuitenkin mahdollista, ja välttämätöntä, tehdä systemaattisella lähestymistavalla. (Aveyard 2019, 9 – 11.) Salminen kuvailee systemaattista

kirjallisuuskatsausta tiivistelmäksi tietyn aihepiirin aiempien tutkimusten oleellisesta sisällöstä (Salminen 2011, 9). Salminen tuo esille, että systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa on tärkeää noudattaa tiedon etsimiseen ja arviointiin sekä tulosten yhteenvetoon ja yhdistelyyn annettuja ohjeita (emt., 9 – 10). Salmisen mukaan juuri lähdeaineiston tarkka seulominen erottaa systemaattisen kirjallisuuskatsauksen omaksi kokonaisuudekseen (emt., 11). Petticrew ja Roberts (2006) sen sijaan painottavat vinoumia estävien metodien merkitystä sekä tarkan tutkimuskysymyksen tai hypoteesin testaamista systemaattisen kirjallisuuskatsauksen ominaispiirteenä (emt., 10).

Tässä tutkimuksessa kirjallisuuskatsausta lähdetään tekemään Helen Aveyardin mallin mukaisesti systemaattisella otteella, muttei tiukimman systemaattisen kirjallisuuskatsauksen määritelmän mukaisesti. Tutkimuksen metodiset valinnat tehdään tutkimuskysymystä silmällä pitäen. Aineiston hankinnassa käytetään mahdollisimman systemaattista otetta, joka pyritään kuvaamaan mahdollisimman tarkasti. Pro gradu -tutkielman laajuus ja käytettävissä olevat resurssit huomioiden tyydytään kuitenkin tieteellisinä artikkeleina julkaistuihin kuvauksiin tutkimuksista.

4.4.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on monikäyttöinen laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, jota voidaan pitää myös väljänä teoreettisena kehyksenä. Väljästi tulkiten sisällönanalyysillä tarkoitetaan erilaisten kirjoitettujen, nähtyjen tai kuultujen sisältöjen analyysiä. Sisällönanalyysiin voidaan soveltaa monenlaisia teoreettisia ja epistemologisia eli tiedon luonteeseen liittyviä lähtökohtia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.) Analyysin tarkoitus on järjestää ja tiivistää aineiston sisältö ja luoda lisää informaatioarvoa kokoamalla hajanaisesta aineistosta selkeä kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Sisällönanalyysillä voidaan kuitenkin vain järjestää aineisto johtopäätöksiä varten; johtopäätöksien teko on olennainen osa tutkimusprosessia ja se jää tutkijan tehtäväksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Sirkka Hirsjärvi muistuttaa, että analyysin tulokset on tulkittava, tuloksista on pyrittävä laatimaan pääseikat kokoavia ja tutkimuskysymyksiin vastaavia synteesejä, ja näistä tulisi vielä vetää johtopäätökset siitä, mikä merkitys saaduilla tuloksilla on tutkimusalueelle ja yleisemmin (Hirsjärvi 2016a, 229 – 230).

Sisällönanalyysistä puhuttaessa on perusteltua erottaa toisistaan sisällön erittely ja sisällönanalyysi. Sisällön erittelystä voidaan puhua, kun dokumenttien sisältöä kuvataan

kvantitatiivisesti. Sisällönanalyysilla taas tarkoitetaan dokumenttien sisällön sanallista kuvausta. Kvantifiointia voidaan käyttää sisällönanalyysin apuna, vaikka se kuuluukin sisällön erittelyn piiriin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 118 – 121.) Kvantifiointi voi tuoda, tutkimuskysymyksestä ja aineistosta riippuen, lisäinformaatiota tai toisenlaisen näkökulman aineistoon. Sisällön erittelyn käyttäminen samassa tutkimuksessa sisällönanalyysin kanssa liittyy tutkimuksen MMR-lähestymistapaan (mixed methods research). (Tuomi & Sarajärvi 2018, 135 – 138.) Sisällönanalyysiin liittyvistä nimityksistä on käyty keskustelua, ja niiden käyttö eroaa jonkin verran erilaisissa tutkimusperinteissä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 118 – 119). Pysyttelen tässä tutkimuksessa kuitenkin Tuomen ja Sarajärven viitoittamalla tiellä.

Laadullisessa tutkimuksessa on totuttu puhumaan induktiivisesta (yksittäisestä yleiseen) ja deduktiivisesta (yleisestä yksittäiseen) päättelystä. Jaottelun ongelmallisuuden vuoksi Tuomi ja Sarajärvi käyttävät Jari Eskolan esittämää jaottelua aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107 - 114; Eskola 2018, 212.) *Aineistolähtöisessä* analyysissä teoria pyritään konstruoimaan aineistosta, *teoriasidonnaisessa* tai *teoriaohjaavassa* analyysissä on teoreettisia kytkeviä, mutta se ei suoraan pohjautu teoriaan, ja *teorialähtöisessä* analyysissä lähdetään teoriasta, jota tarkastellaan aineiston kautta (Eskola 2018, 212 – 213; Tuomi & Sarajärvi 2018, 107 - 114). Tässä tutkimuksessa analysoin aineistoa aineistolähtöisesti, mutta kuitenkin aiempi tutkimus huomioiden.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä analyysi aloitetaan alkuperäisdatan pelkistämisestä eli redusoinnista, jolloin alkuperäisaineistosta etsitään tutkimustehtävän kannalta oleellisia ilmaisuja ja niistä muodostetaan pelkistettyjä ilmauksia. Pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään eli klusteroidaan samankaltaisuuksien (tai eroavuuksien) perusteella alaluokiksi. Alaluokat nimetään aineiston sisällön mukaisesti. Tämä on osa aineiston käsitteellistämistä eli abstrahointia, jossa muodostetaan valikoidun tiedon perusteella teoreettisia käsitteitä. Muodostuneista alaluokista muodostetaan yläluokkia ja lopulta pääluokka yhdistelemällä luokituksia ja samalla luoden teoreettisia käsitteitä luokkia nimetessä. Käsitteitä luomalla ja yhdistelemällä rakennetaan kuvaus tutkimuskohteesta ja saadaan vastaus tutkimustehtävään. Analyysin kaikissa vaiheissa tutkija varmistaa, että käsitteet ovat yhdistettävissä alkuperäisaineistoon ja pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122 – 127.)

4.5 Aineisto

Tutkimukseni on rajattu koskemaan suomalaista, Suomen tilannetta koskevaa tutkimusta. Pro gradu -tutkielman puitteissa ei ole mahdollista kartoittaa kaikkea mahdollista sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevaa tutkimusta, joten käytän aineistona tutkimusta koskevia tieteellisiä artikkeleita. Laadukkain lähdeaineisto koostuisi vertaisarvioituista tieteellisistä artikkeleista, mutta mukaan aineistoon on otettu myös muun tyyppisiä, kirjoittajan omaan tieteelliseen tutkimukseen perustuvia kirjoituksia, jotka on julkaistu tieteellisten artikkelien rinnalla vastaavissa julkaisuissa. Tällaisia kirjoituksia ovat mm. lehtiartikkelit, analyysit ja omaan tutkimukseen perustuvat puheenvuorot. Artikkeleiden tulee olla saatavilla kokonaisuudessaan sähköisesti ja maksutta. Ajallisesti aineisto on rajattu 2000-luvulla julkaistuihin kirjoituksiin. Käytettävien tietokantojen ja hakutermin valinnassa on konsultoitu kirjaston informaatikkoa.

4.5.1 Aineiston kerääminen

Suomenkielisen aineiston keräsin tekemällä aluksi haun Arto-artikkelitietokantaan. Hakujoukkoina käytin hakusanoja [”sosiaalityö”] AND [”asiakastyö” OR ”asiakkuus” OR ”asiakassuhde” OR ”asiakkaat”]. Tarkistin hakusanat Yleisestä suomalaisesta asiasanastosta YSA:sta. Rajasin aineiston suomenkielisiin, vuosina 2000 – 2019 julkaistuihin artikkeleihin, e-artikkeleihin, aikakauslehtiin, kausijulkaisuihin, e-aikakauslehtiin ja e-kausijulkaisuihin. Tein haun 19.8.2019.

Haun tuloksena löytyi 201 artikkelia, joista otin 23 kirjoitusta lähemmin tarkasteltavaksi. Muut 178 kirjoitusta joko eivät koskeneet Suomea (2), olivat ruotsinkielisiä (3), eivät selkeästi olleet tieteellisiä artikkeleita (53) tai koko teksti ei ollut internetverkossa vapaasti saatavilla (118). Kaksi artikkelia esiintyi hakutuloksissa kaksi kertaa. Selkeästi ei-tieteellisinä artikkeleina hylättyjä olivat ei-tieteellisissä julkaisuissa³ julkaistut kirjoitukset sekä kirjoitukset, joiden luonne muuna kuin tieteellisenä artikkelina kävi ilmi hakutuloksista (kirja-arviot, pääkirjoitukset, puheenvuorot). Tuloksissa esiintyneet kolme ruotsinkielistä

³ Näitä julkaisuja olivat *Anna*, *Diakonia*, *Helsingin sanomat*, Porin sosiaalikeskuksen henkilöstölehti *Intiimi*, Jyväskylän kaupungin tiedotuslehti *Jyväskylä*, Lapin yliopiston yhteisölehti *Kide*, *Kodin kuvalehti*, *Kotimaa*, *Kuntalehti*, *Lapsen maailma*, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema *Socius*, Kelan julkaisema *Sosiaalivakuutus* sekä työsuojelualan aikakauslehti *Työ*, *terveys*, *turvallisuus*.

artikkeliä hylkäsin, koska kaksi niistä oli selkeästi ei-tieteellisiä (julkaistu Huvudstadsbladet- ja Finlands kommuntidning -lehdissä) ja yksi ei ollut saatavilla verkossa. Niiden kirjoitusten, jotka eivät olleet vapaasti saatavilla tietoverkossa, luonnetta ja tieteellisyyttä en selvittänyt, vaan hylkäsin ne yksinomaan tämän kriteerin perusteella, mikäli ne eivät olleet tulleet hylätyiksi muiden kriteerien perusteella.

Tässä vaiheessa kävi selväksi, että suomalaista sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä suoraan koskevaa tutkimusta ja siitä kirjoitettuja artikkeleita on hyvin vähän. Tästä syystä otin mukaan tarkasteltavaksi sellaiset suomalaista sosiaalityötä koskevat artikkelit ja muut kirjoitukset, joiden arvioin saattavan sisältää asiakastyötä koskevia huomioita.

Tarkempaan tarkasteluun otetuista 23 kirjoituksesta 12 oli kirjoittajan omaan tutkimukseen perustuvia tieteellisiä artikkeleita, neljä lektioita ja neljä teoreettisesti orientoituneita analyysejä. Lisäksi joukossa oli yksi puheenvuoro, yksi näkökulmakirjoitus ja yksi tutkimusabstrakti.

Ruotsinkielisen haun tein Jyväskylän yliopiston kirjaston JYKDOK-tietokannan kansainvälisellä aineistohaulla 9.9.2019 käyttäen hakusanoja [”socialt arbete”] AND [Norden OR Finland] AND [klientarbete OR kundkontakt OR kundrelation OR kunder OR klienter]. Hakusanat tarkistin Yleisen suomalaisen asiasanaston YSA:n ruotsinkielisestä käännöksestä Allärs:sta. Ruotsinkielisen sosiaalityöntekijän kehotuksesta otin mukaan myös termin ”klienter”, joka ei ole virallinen hakusana, mutta jolla ruotsinkielellä viitataan sosiaalityön asiakkaisiin. Oletin hakusanojen esiintyvän artikkelin abstraktissa. Haku ei tuottanut yhtään tulosta. Tein ruotsinkielisen haun samana päivänä myös Academic Search Elite -, Social Services Abstracts - ja Sociological Abstracts -tietokantoihin samoilla hakutermeillä, rajoittaen haun vertaisarvioituihin tieteellisiin julkaisuihin. Rajasin haun 1.1.2000 jälkeen julkaistuihin artikkeleihin. Academic Search Elite -tietokannan haussa en valinnut erikseen kohdekieltä, koska ruotsi ei kuulunut valittaviin kieliin. Social Services Abstracts - ja Sociological Abstracts -tietokantoihin tehdyissä hauissa valitsin kohdekieleksi ruotsin. Nämäkään haut eivät tuottaneet yhtään tulosta.

Englanninkieliset haut tein 3.9.2019 hakusanoilla [”social work” OR ”social worker”] AND Finland AND [customer OR client OR ”service user”]. Koehauissa totesin, että termi ”Nordic” ei tuottanut parempia hakutuloksia. Oletin hakusanojen esiintyvän artikkelin abstraktissa. Rajasin haun koskemaan 1.1.2000 jälkeen julkaistuja vertaisarvioituja

tieteellisiä julkaisuja. Haku Social Services Abstracts -tietokantaan tuotti viisi tulosta, joista kaksi otin mukaan lähempään tarkasteluun. Yksi tuloksista oli review-artikkeli ja kahden aihe ei koskenut sosiaalityön asiakassuhdetta. Sociological Abstracts -tietokantaan tehty vastaava haku tuotti tulokseksi yhden artikkelin, jonka aihe ei koskenut sosiaalityön asiakassuhdetta. Academic Search Elite -tietokantaan tehty vastaava haku tuotti viisi tulosta, joista yksi oli otettu mukaan aiemmassa haussa ja neljän aihe ei koskenut sosiaalityön asiakassuhdetta.

Tein englanninkielisen haun myös Jyväskylän yliopiston kirjaston JYKDOK-tietokannan kansainvälisellä aineistohaulla 3.9.2019 käyttäen hakusanoja [”social work” OR ”social worker”] AND [Finland] AND [client OR customer OR ”service user”]. Oletin hakusanojen esiintyvän artikkelin abstraktissa. Haku tuotti 11 artikkelia, joista kaksi otin mukaan tarkempaan tarkasteluun. Kaksi artikkeleista oli otettu mukaan aineistoon aiemman haun perusteella. Hakutuloksista neljä hylkäsin, koska ne olivat kirjoja, yksi oli julkaistu vuonna 1990 eli aikarajauksen ulkopuolella ja kaksi oli review-artikkeleita.

Tässä vaiheessa olin siis ottanut lähempään tarkasteluun artikkeleja seuraavasti:

- suomenkielisiä 23, joista kymmenen oli julkaistu Janus-lehdessä, kahdeksan Yhteiskuntapolitiikka-lehdessä sekä yksi Aikuiskasvatus-, Diakonian tutkimus -, Informaatiotutkimus-, Kuntoutus- ja Naistutkimus-lehdissä
- ruotsinkielisiä ei yhtään
- englanninkielisiä neljä, jotka oli julkaistu seuraavissa lehdissä: European Journal of Social Work; Gender, Work and Organization; International Social Work; ja Nordic Social Work Research

Suomenkielisestä lähempään tarkasteluun otetuista artikkeleista selvä enemmistö oli julkaistu Janus- ja Yhteiskuntapolitiikka-lehdissä. Tästä syystä päätin tehdä ko. julkaisuihin täydentävän haun ja käydä otsikkotasolla läpi näiden lehtien 1.1.2000 jälkeen julkaistujen numeroiden verkossa saatavilla olevat artikkelit.

Janus-lehden sisältö on julkaistu verkossa vuodesta 2008 alkaen. Tätä aiemmista lehdistä vain osa artikkeleista on saatavilla verkossa ja vuotta 2004 vanhempaa aineistoa ei verkossa ole julkaistu. Janus-lehden sisällöistä kävin läpi artikkelit sekä kirjoittajan omaan tutkimukseen perustuvat puheenvuorot. Täydennyshaussa otin 11 kirjoitusta lähempään tarkasteluun. Näistä yksi oli ruotsinkielinen, muut suomenkielisiä.

Yhteiskuntapolitiikka-lehden sisällöt 2000-luvulla on julkaistu kokonaisuudessaan verkossa, lehden omalla verkkosivulla (<http://yplehti.fi/lehdet/>) vuodesta 2012 alkaen ja aiemmat lehdet julkaisuarkisto Julkarissa. Yhteiskuntapolitiikka-lehden sisällöistä kävin läpi artikkelit ja analyysit. Täydennyshaussa otin kahdeksan kirjoitusta lähempään tarkasteluun.

Englanninkielinen aineisto jakautui tasaisesti eri lehtien kesken, mutta oli määrältään hyvin pieni. Arvioin, että eniten Suomea koskevaa tutkimusta löytyisi todennäköisesti pohjoismaisesta Nordic Social Work Research -lehdestä, joten tein täydentävän haun myös siihen. Lehden artikkelit olivat kokonaisuudessaan saatavilla verkossa ensimmäisestä vuosikerrasta vuodesta 2011 alkaen julkaisija Taylor & Francis Groupin palvelun kautta (<http://tandfonline.com>). Täydennyshaussa otin neljä kirjoitusta lähempään tarkasteluun.

Täydennyshakujen jälkeen olin siis ottanut lähempään tarkasteluun suomenkielisiä artikkeleita 41, ruotsinkielisiä yksi ja englanninkielisiä kahdeksan, yhteensä 50 artikkelia. Aineiston lähemmän tarkastelun yhteydessä artikkeleista hylättiin vielä 17 suomenkielistä ja neljä englanninkielistä. Hylätyistä artikkeleista kahdeksan ei koskenut sosiaalityössä tehtävää sosiaalityötä, seitsemän ei käsitellyt sosiaalityön asiakassuhdetta, viisi ei perustunut kirjoittajan omaan käytännön tutkimukseen ja yksi oli abstraktina liian suppea sisällöltään analysoitavaksi. Artikkeleista, jotka eivät koskeneet sosiaalityössä tehtävää sosiaalityötä, neljä käsitteli diakoniatyötä ja loput sosiaalityötä kotihoidon, turvakotien, terveydenhuollon ja kuntoutuskeskuksen kontekstissa. Tutkimuksen aineistoon hyväksytyt artikkelit on luetteloitu tutkielman lopussa aineistolähteissä.

4.5.2 Aineiston luonne

Aineistoon mukaan hyväksytyt artikkelit ovat luonteeltaan hyvin erilaisia. Suuri osa aineistosta on vertaisarvioituja tieteellisiä artikkeleja, mutta mukana on myös analyysin tai puheenvuoron nimellä tieteellisissä aikakausjulkaisuissa julkaistuja tekstejä. Artikkelien aiheet ovat moninaisia: sosiaalityön asiakkaiden kokemusten tutkimisesta asiakirjojen ja toimitilamuutoksien tutkimiseen. Joidenkin artikkelien anti tutkimukselle oli runsas, toisten hyvin niukka.

Suurin haaste aineiston analysoimisessa oli pyrkiä erottamaan sosiaalityöntekijän rooli muusta palvelujärjestelmästä tai muista auttajatahoista. Silloin kun tämä oli mahdollista, olen aineistoa analysoidessani huomioinut vain sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta

koskevan osuuden. Kaikissa tutkimuksissa tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista, vaan eri ammattiryhmiä on artikkeleissa käsitelty yhteisnimityksellä ”auttajat”, ”viranomaiset” tai ”palvelujärjestelmä”.

Joidenkin tutkimusten osalta oli vaikea erottaa, mitkä havainnot ovat peräisin kirjoittajan omasta tutkimuksesta ja mitkä perustuvat aiempaan tutkimukseen. Pääsääntöisesti olen pyrkinyt ottamaan mukaan analyysiin vain kirjoittajan omaan tutkimukseen perustuvia havaintoja, mutta tältäkin osin olen joutunut tyytymään siihen, mikä käytännössä on ollut mahdollista.

Koska suurin osa tutkimuksista ei keskity asiakkaan toimijuuteen, olen joutunut tulkitsemaan asiakkaan osallisuutta ja osallistumista osittain sosiaalityöntekijän toimijuuden kautta, ikään kuin sosiaalityöntekijän ”vastapoolina”. Näiltä osin tulkintojani voi luonnollisesti kyseenalaistaa. Tutkijan rooli tekstin tulkitsijana on muutenkin keskeinen, ja tutkimuksen luotettavuutta parantaisi esimerkiksi kahden tutkijan tekemä aineiston ristiinkoodaaminen.

Nämä rajoitukset huomioiden aineisto osoittautui kuitenkin hedelmälliseksi tutkimuskohteeksi.

5 ASIAKAS OSALLISENA ASIAKASPROSESSISSA JA TUTKIMUKSESSA

Analysoin systemaattisella kirjallisuuskatsauksella kerätyn aineiston aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Vaikka aineisto sisälsi vain niukasti suoraan asiakkaan osallisuutta jollakin tavalla käsitteleviä tutkimuksia, sisälsi se kuitenkin runsaasti asiakkaan roolia kuvailevia ilmauksia. Aineiston artikkelien pohjana olleista tutkimuksista yksitoista perustui asiakkaiden näkemyksiin tai kokemuksiin, kahdeksan kokonaan tai pääosin sosiaalityöntekijöiden tai muiden ammattilaisten tuottamaan tietoon, neljä sekä asiakkaiden että ammattilaisten tuottamaan tietoon ja kuudessa näkökulma ei ollut kummankaan.

Aloitin aineiston analyysin lukemalla aineiston läpi ja etsimällä sieltä ilmauksia, jotka kertovat asiakkaasta asiakasprosessissa. Pelkistin aineistosta löytämäni, asiakasta asiakasprosessissa kuvaavat ilmaisut ja luetteloin ne. Järjestin pelkistetyt ilmaisut alaluokkiin, joista muodostin yläluokkia. Seuraavissa alaluvuissa kuvailen analyysiprosessia ja sen tuloksia.

5.1 Asiakkaan kuvaukset aineistossa

Aineistosta löytämissäni ilmaisuissa oli paljon asiakasta kohteena kuvaavia ilmaisuja, jotka järjestin omiin alaluokkiinsa. Näitä olivat *asiakas autettavana, asiakas uhrina tai kärsijänä, asiakas toimenpiteiden kohteena, asiakas kontrolloitavana, asiakas vallan(käytön) kohteena, asiakas kohteena* sekä *asiakas ulkopuolelta tulkittuna tai määriteltynä*. Asiakasta muutoin kuvaavat ilmaisut järjestin alaluokkiin *asiakas ryhmän edustajana, asiakas kuormittajana, asiakas ohitettuna, asiakas huomioituna, asiakas alistetussa asemassa ja asiakas tasavertaisena*. Nämä alaluokat, vaikka olivatkin kiinnostavia, eivät sisälly tämän tutkielman tutkimustehtävään, joten poistin ne jatkoanalyysistä.

Pelkistetyistä ilmaisuista muodostin myös alaluokkia, joiden katson kertovan asiakkaan osallisuudesta yleisesti. Alaluokista yhdistelemällä muodostetut yläluokat nimesin seuraavasti: *asiakas voimaantuneena, asiakas toimijana omassa elämässään, asiakas osallistettuna, asiakas yhteistoimijana palveluiden kehittämisessä, asiakas toimijana yhteiskunnassa ja asiakas kansalaisena*. Alaluokat ja niistä muodostetut yläluokat olen

esittänyt taulukossa 1. Osallisuuskeskustelun kannalta kiinnostavat luokat eivät kuitenkaan liity tämän tutkielman tutkimustehtävään, joten poistin myös ne jatkoanalyysista.

Taulukko 1. Sosiaalityön asiakkaan osallisuus yleisesti. Asiakkaan osallisuuteen yleisesti liittyvät alaluokat ja niistä yhdistetyt yläluokat.

Alaluokat	Yläluokat
Asiakas osallistumisen voimaannuttamana Asiakas vuoropuhelun voimaannuttamana Asiakas korjaavan kokemuksen voimaannuttamana Asiakas henkilökohtaisen kehityksen voimaannuttamana	Asiakas voimaantuneena
Asiakas oppilaana Asiakas toimijana omassa tilanteessaan Asiakas pärjäävänä Asiakas vastuunottajana	Asiakas toimijana omassa elämässään
Asiakkaan osallistuttava Asiakas vastuutettuna Asiakas vastuunottajana Asiakkaan osallistuminen rajattua Asiakkaan osallistuminen näennäistä	Asiakas osallistettuna
Asiakas kanssatuottajana Asiakas kanssakehittäjänä Asiakas yhteistutkijana	Asiakas yhteistoimijana palveluiden kehittämisessä
Asiakas opettajana Asiakas yhteiskunnallisena keskustelijana Asiakas vaikuttajana Asiakas auttajana Asiakas vertaistukijana	Asiakas toimijana yhteiskunnassa
Asiakas yhteisönsä osana Asiakas oikeuksia omaavana Asiakas aktiivisena kansalaisena	Asiakas kansalaisena

5.2 Asiakas osallisena asiakasprosessissaan

Tämän tutkielman ensimmäisen tutkimuskysymyksen kannalta olennaiset pelkistetyt ilmaukset ryhmittelin alaluokkien kautta yläluokkiin, jotka nimesin *asiakas yhteistoimijana omassa palveluprosessissaan*, *asiakas toimijana omassa asiakasprosessissaan* ja *asiakas*

oikeuksiensa vaatijana. Nämä yläluokat, niihin sisältyvät alaluokat ja esimerkit alaluokkien perustana olevista alkuperäisilmauksista löytyvät taulukosta 2. Yläluokat yhdistyvät pääluokaksi *asiakas osallisena asiakasprosessissaan*, joka yhdistyy tutkimustehtävään.

Taulukko 2. Sosiaalityön asiakkaan osallisuus asiakasprosessissaan. Asiakkaan osallisuuteen omassa asiakasprosessissaan liittyvät alaluokat ja niistä yhdistetyt yläluokat sekä esimerkit alkuperäisilmauksista, joiden perusteella alaluokat on muodostettu.

Alkuperäisilmaus	Alaluokat	Yläluokat
<i>”--- osapuolet neuvottelevat jatkuvasti siitä, millaisena nuori tulisi nähdä ja miten hänen kanssaan olisi hyvä toimia.” (Raitakari 2006, 414)</i>	Asiakas neuvottelujen osapuolena	Asiakas yhteistoimijana omassa palveluprosessissaan
<i>”He [nuoret ja työntekijät] määrittelevät yhteistoiminnallisesti sitä, millainen toiminta on lastensuojelullisessa instituutiossa mahdollista ja minkälainen ei.” (Raitakari 2006, 413) ”[clients] felt that they almost fully shared the view on the need for help with the worker.” (Hokkanen 2012, 126)</i>	Asiakas kanssamäärittelijänä	
<i>”Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhdessä toteuttama dialoginen ihmettely sen sijaan vaikuttaa hedelmälliseltä, sillä se voi olla väylä kohti jaettua ymmärrystä ja luottamuksen vahvistumista työntekijä-asiakassuhteessa laajemminkin ---” (Vierula 2015, 143)</i>	Asiakas kanssaihmettelijänä	
<i>”--- first-timers’ experience embodied shared agency more strongly than earlier visitors.” (Hokkanen 2012, 127)</i>	Asiakas kanssatoimijana	
<i>”--- Kati oli tehnyt kirjoittaessaan kuviin reunahuomautuksia.” (Eronen 2008, 28)</i>	Asiakas kommentoijana	Asiakas toimijana omassa asiakasprosessissaan
<i>”--- lasten äiti on lukenut ja kommentoinut asiakirjatekstejä hyväksyen ---” (Vierula 2012, 161) ”The clients’ brief responses can be heard as acknowledgement or acceptance of the workers’ accounts --” (Räsänen 2012, 33)</i>	Asiakas hyväksyjänä	

<i>"He täydentävät puutteellisina pitämiään taustakuvauksia, purkavat yhdestä episodista tehtyjä yleistyksiä ja kirjauksista lukemaansa ylitulkintaa, tuovat esiin erilaisia erontekoja ja korjaavat asiavirheitä."</i> (Vierula 2014, 351)	Asiakas tiedon täydentäjänä ja korjaajana
<i>"He kertovat pitävänsä kirjauksia väärinä, paikkaansa pitämättöminä, perättöminä tai virheellisinä."</i> (Vierula 2014, 354)	Asiakas vastustajana
<i>"--- aitoa osallistumista onkin nuoren aikuisen kriittinen suhtautuminen työntekijän ja "virallisen normin" asettamiin toimenpiteisiin."</i> (Närhi ym. 2014, 234)	Asiakas kriittisenä arvioijana
<i>"Valta ei ole kuitenkaan yksisuuntaista, myös asiakkaat voivat käyttää valtaa – tai jopa väkivaltaa – työntekijöitä kohtaan."</i> (Lindqvist 2009, 68)	Asiakas vallankäyttäjänä
<i>"Tutkimukseni nuoret usein vaikenevat; vastaavat aikuisten kysymyksiin "en tiedä"; poistuvat paikalta tai pyrkivät normalisoimaan aikuisten ongelmalähtöistä kuvaa itsestään."</i> (Raitakari 2006, 415)	Asiakas tulkintojen vastustajana
<i>"Haastateltava kuvaa, että hän voi periaatteessa päättää, mitä sosiaalityöntekijälle kertoo ---"</i> (Vierula 2012, 158)	Asiakas tiedon rajaajana
<i>"--- vanhemmilla on itsenäinen, aktiivinen rooli erilaisten dokumenttien laatijoina ---"</i> (Vierula 2012, 163)	Asiakas dokumentoijana
<i>"Ihmettelevässä lukutavassa huostaan otettujen lasten vanhemmat kummastelevat esimerkiksi instituution kirjaamistapaa, kirjausten sävyä, kirjattaviksi valittuja asioita sekä taustakontekstien kuvausten puuttumista."</i> (Vierula 2015, 140)	Asiakas ihmettelijänä
<i>"--- otettuaan suoraan yhteyttä sosiaalityöntekijään tämä on selventänyt, mitä on kirjauksella tarkoittanut ---"</i> (Vierula 2015, 141)	Asiakas selvittäjänä
<i>"[aineistolainaus] Then it is the client who determines what the situation is like."</i> (Järvensivu ym. 2016, 608)	Asiakas määrittelijänä

<i>"Osallistumisessa on haastateltavien mukaan kyse myös --- vastavuoroisuudesta asiakkaan ja työntekijän välillä." (Närhi ym. 2014, 235) "--- asiakas aktivoituu täysivaltaiseksi vuorovaikutustilanteen osallistujaksi --" (Pohjola ym. 2015, 185)</i>	Asiakas osallistujana	
<i>"Asiakirjojen lukemisesta vetäytyminen on vanhempien tietoista toimintaa ---" (Vierula 2015, 139)</i>	Asiakas vetäytyjänä	
<i>"Palveluodotusten täyttyminen oli kytköksissä koettuun elämäntilanteen muutokseen." (Kuusisto & Ekqvist 2016, 662)</i>	Asiakas palvelua odottavana	Asiakas oikeuksiensa vaatijana
<i>"--- vanhemmillä on itsenäinen, aktiivinen rooli --- omien asioidensa ajajina." (Vierula 2012, 163)</i>	Asiakas asioidensa ajajana	
<i>"Asiakas pitää kiinni omista oikeuksistaan ja työntekijä puolestaan varmistaa, että asiakkaan oikeudet toteutuvat." (Nykänen ym. 2018, 220)</i>	Asiakas oikeuksiensa vaatijana	
<i>"Asiakkaat voivat käyttää olemassa olevia asiakirjoja tai laatia omia esimerkiksi, kun he hakevat huostaanoton purkua tai kirjoittavat hallintokantelua." (Vierula 2012, 160)</i>	Asiakas muutoksenhakijana	

5.2.1 Asiakas yhteistoimijana omassa asiakasprosessissaan

Alkuperäisilmauksiin perustuvien pelkistettyjen ilmausten perusteella muodostin alaluokat *asiakas neuvottelujen osapuolena*, *asiakas kanssamäärittelijänä*, *asiakas kanssaihmettelijänä* ja *asiakas kanssatoimijana*. Näille alaluokille yhteistä on se, että niihin sisältyvissä ilmauksissa asiakas ja sosiaalityöntekijä työskentelevät yhdessä asiakkaan omassa palveluprosessissa. Osapuolet neuvottelevat toimintatavoista, määrittelevät toiminnan rajoja, hakevat yhteistä ymmärrystä tilanteesta esimerkiksi yhdessä ihmettelemällä ja yleisesti ottaen toimivat yhdessä kohti jaettua päämäärää.

Näissä alaluokissa asiakas osallistuu⁴ aiemmin määrittelemälläni tavalla aktiivisesti asiakassuhteeseen. Asiakkaan osallistumisesta voidaan puhua myös osallisuutena aiemmin

⁴ Osallistuminen merkityksessä asiakkaan aktiivinen osallistuminen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen asiakassuhteeseen; kts. luku 4.2 Teoreettinen viitekehys.

määritellyllä tavalla⁵, mikäli hänen osallistumisensa vaikuttaa tosiasiallisesti sosiaalityön palveluprosessiin. Tätä tutkielman aineistosta on kuitenkin mahdotonta päätellä.

5.2.2 Asiakas toimijana omassa asiakasprosessissaan

Aineistosta löytyi lopulta runsaasti ilmaisia asiakkaan toimijuudesta omassa asiakasprosessissaan. Pelkistettyjä ilmauksia ryhmittelemällä muodostin alaluokkia, jotka kuvaavat asiakkaan osallistumismahdollisuuksien monipuolisuutta. Osa alaluokista kuvaa asiakkaan osallistumista aktiivisena, kuten *asiakas kommentoijana*, *asiakas tiedon täydentäjänä ja korjaajana*, *asiakas selvittäjänä*, *asiakas määrittelijänä* tai *asiakas osallistujana*. Asiakkaan aktiivista vastustamista kuvaavia alaluokkia ovat *asiakas vastustajana*, *asiakas kriittisenä arvioijana* ja *asiakas tulkintojen vastustajana*. Asiakas voi aineiston perusteella kuitenkin olla toimijana omassa asiakasprosessissaan myös *hyväksyjänä*, *vallankäyttäjänä*, *tiedon rajaajana*, *ihmettelijänä* tai jopa *vetäytyjänä*.

Näissä alaluokissa asiakas on aktiivinen osallistuja, mutta hänen aktiivisuutensa voi ilmentyä myös negatiivisena, osallistumatta jättämisenä tai osallistumisesta pidättäytymisenä. Myös näissä luokissa asiakkaan osallisuus riippuu siitä, vaikuttaako hänen osallistumisensa sosiaalityön palveluprosessiin.

5.2.3 Asiakas oikeuksiensa vaatijana

Kolmas yläluokka, joka kuvaa asiakkaan osallisuutta omassa asiakasprosessissaan, on *asiakas oikeuksiensa vaatijana*. Tämän yläluokan muodostin alaluokista *asiakas palvelua odottavana*, *asiakas asioidensa ajajana*, *asiakas oikeuksiensa vaatijana* ja *asiakas muutoksenhakijana*. Tässä yläluokassa asiakas tietää ja tuntee oikeutensa ja toimii aktiivisesti oikeuksiensa toteutumiseksi ja mahdollisten vääränlaisiksi tulkitsemiensa päätösten tai toimien korjaamiseksi.

Näissä alaluokissa asiakkaan osallistuminen on aktiivista, mutta aktiivisuus ei välttämättä kohdistu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen asiakassuhteeseen, vaan se voi kohdistua myös tämän asiakassuhteen ulkopuoliseen osaan asiakkaan palveluprosessista, kuten

⁵ Osallisuus merkityksessä asiakkaan tosiasiallinen mahdollisuus osallistua oman sosiaalityön palveluprosessinsa kulkuaan ja tämän mahdollisuuden toteutuminen käytännössä siten, että se vaikuttaa palveluprosessiin; kts. luku 4.2 Teoreettinen viitekehys.

valitusprosessiin. Asiakkaan osallisuus tutkielmassa määritellyllä tavalla voi toteutua, mutta asiakkaan rooli oikeuksiensa vaatijana voi viitata myös siihen, ettei hänen osallisuutensa ole aiemmin asiakasprosessissa toteutunut.

5.3 Asiakkaan osallisuuden ja osallistumisen huomioiminen tutkimusten toteuttamisessa

Toinen tutkimuskysymykseni koskee sitä, kuinka asiakkaan osallisuus ja osallistuminen on huomioitu sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevassa tutkimuksessa. Aloitin tutkimusaineiston tarkastelun tämän tutkimuskysymyksen osalta erittelemällä aineistoon valittujen artikkelien perustana olevien tutkimusten näkökulmia tai kiinnostuksen kohteita. Artikkeleista yhdessätoista keskeisiä olivat asiakkaiden näkemykset ja kokemukset, kahdeksassa käsiteltiin sosiaalityöntekijöiden (tai muiden ammattilaisten) näkemyksiä ja neljässä artikkelissa oltiin kiinnostuneita sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden näkökulmista. Kuudessa artikkelissa tarkastelun kohteena oli joko ammattilaisten toiminta (kolmessa artikkelissa) tai asiakirjat tai tiedontuotanto (kolmessa artikkelissa).

Asiakkailla ei ollut aktiivista roolia niiden tutkimusten toteuttamisessa, joissa tutkittiin sosiaalityöntekijöiden (tai muiden ammattilaisten) näkemyksiä tai tarkastelun kohteena olivat asiakirjat tai tiedontuotanto. Nämä artikkelit jätin tältä osin ulos jatkotarkastelusta.

Seuraavaksi tarkastelin asiakkaiden osallistumista tutkimusten toteuttamiseen käytettyjen aineistonkeruumenetelmien perusteella. Lisäksi etsin artikkeleista ilmauksia asiakkaiden osallistumisesta ja osallisuudesta tutkimusprosessiin.

Käsittelen alla asiakkaan osallisuuden ja osallistumisen huomioimista tutkimusten toteuttamisessa niiden tutkimusten osalta, joissa kiinnostuksen kohteena olivat asiakkaiden näkemykset joko yksin tai yhdessä ammattilaisten kanssa.

5.3.1 Asiakkaiden näkemyksiin perustuvat tutkimukset

Aineiston 29 artikkelista yksitoista perustui tutkimuksiin, joissa oli tutkittu asiakkaiden näkemyksiä. Tutkimuksien aineistonkeruusta suurin osa (kuusi) oli toteutettu erilaisin haastatteluin, yhdessä aineistona olivat nettikirjoitukset ja kahdessa kyselylomakkeet. Yksi

tutkimus oli toteutettu etnografisena havainnointina ja haastatteluna ja yksi yhdessä tutkimisena.

Näistä asiakkaan näkemyksistä kiinnostuneista artikkeleista etsin ilmauksia, jotka kertoisivat asiakkaan osallistumisesta tai osallisuudesta tutkimusprosessiin. Pelkistin löytämäni ilmaisut ja luetteloin ne. Pelkistetyistä ilmaisuista muodostin alaluokkia ja niistä yhdistelemällä yläluokkia, jotka jakautuivat *tavanomaisen osallistumisen muotoihin, asiakkaan laajempiin osallistumismahdollisuuksiin ja asiakkaan osallisuuteen tutkimusprosessiin*. Tavanomaisen osallistumisen muodoista kertovat alaluokat nimesin *asiakas informanttina, mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta ja tavoitteena asiakkaan näkökulman esilletuominen*. Näihin alaluokkiin kuuluvat ilmaukset eivät tulkintani mukaan kerro vielä asiakkaan aktiivisesta osallistumisesta tutkimukseen vaan lähinnä tutkimuksen perusasetelmasta. Asiakkaan laajempiin osallistumismahdollisuuksiin kuuluvat alaluokat *osallistumisen tapa, vaikuttaminen tutkimuksen toteuttamiseen, asiakkaiden halukkuus osallistua ja keskustelu tutkimuksen vaikutuksista*. Näihin alaluokkiin kuuluvat ilmaukset kertovat tulkintani mukaan asiakkaan aktiivisesta osallistumisesta ja valinnoista, joita he voivat tehdä tutkimukseen osallistumiseen liittyen. Asiakkaan osallisuuteen tutkimusprosessiin katson kuuluvan alaluokkien *vaikutus tutkimusprosessin käynnistymiseen, asiakkaan osallistuminen tutkimuksen suunnitteluun ja asiakkaan osallistuminen tutkimiseen*. Näihin alaluokkiin kuuluvista ilmauksista näkyy tulkintani mukaan asiakkaan osallisuus siinä mielessä kuin se aiemmin tässä tutkimuksessa määriteltiin, tosiasiallisena mahdollisuutena osallistua tutkimuksen kulkuun ja tämän mahdollisuuden toteutumisenä käytännössä. Esitellyt yläluokat, niihin sisältyvät alaluokat ja esimerkit alaluokkien perustana olevista alkuperäisilmauksista on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Sosiaalityön asiakkaan osallisuus tutkimusprosessissa asiakkaan näkemyksistä kiinnostuneissa artikkeleissa. Asiakkaan osallistumiseen ja osallisuuteen tutkimusprosessissa liittyvät alaluokat ja niistä yhdistetyt yläluokat sekä esimerkit alkuperäisilmauksista, joiden perusteella alaluokat on muodostettu. Aineistona artikkelit, joissa kiinnostus kohdistuu asiakkaiden näkemyksiin.

Alkuperäisilmaisut	Alaluokat	Yläluokat
<i>”Tutkimus on toteutettu arviointitutkimuksena, siten että asiakkaat ovat itse arvioineet tilanteessaan tapahtuneita muutoksia.”</i> (Kokko 2007, 168)	Asiakas informanttina	Tavanomaiset osallistumisen muodot

<p><i>”Blogien kirjoittajiin oltiin yhteydessä aineiston muodostamisen jälkeen. Heille annettiin tietoa tutkimuksesta, heillä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä ja myös kieltää aineistonsa käyttäminen.” (Nykänen ym. 2018, 223)</i></p>	<p>Mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta</p>	
<p><i>”Tarkoitukseni oli kuulla tietynlainen tarina: haastateltavan kertomus asiakkuudestaan ja suhteestaan asiakirjoihin lastensuojelussa. Lähtökohtana oli, että asiakkaiden tieto on tärkeää ja ansaitsee tulla kuulluksi ja tieteellisesti tutkituksi.” (Vierula 2012, 154)</i></p>	<p>Tavoitteena asiakkaan näkökulman esilletuominen</p>	
<p><i>”Asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn paperilomakkeella tai sähköisesti.” (Kuusisto & Ekqvist 2016, 658)</i> <i>”Pyysin huostaanotettujen lasten vanhempia kirjoittamaan tai kertomaan oman lastensuojeluasiakkuutensa tarinan sellaisena kuin he olisivat sen halunneet lastensuojelun asiakirjoihin. Tutkimukseen osallistuneet halusivat kertoa tarinansa kasvotusten.” (Vierula 2014, 348)</i></p>	<p>Osallistumisen tapa</p>	<p>Asiakkaalla laajemmat osallistumismahdollisuudet</p>
<p><i>”Viisi äitiä toi haastattelutilanteeseen oma-aloitteisesti asiakkuuteensa liittyviä erilaisia asiakirjoja, joita he lukivat, kommentoivat ja käyttivät tarinoidensa tukemiseen ja konkretisointiin.” (Vierula 2014, 348)</i></p>	<p>Vaikuttaminen tutkimuksen toteuttamiseen</p>	
<p><i>”Tärkeä motiivi tutkimukseen osallistumiselle oli halu saada äänensä kuuluviin lastensuojelun asiakkaana ja</i></p>	<p>Asiakkaiden halukkuus osallistua</p>	

<i>huostaan otetun lapsen vanhempana.” (Vierula 2014, 348) ”Osa naisista innostui tutkimuksesta heti ja osa poistui nopeasti tukipisteen tilaoista aina tutkijan tullessa paikalle.” (Virokannas 2017, 113)</i>		
<i>”Keskustelimme myös tutkimuksen tavoitteista, mahdollisista hyödyistä ja haitoista, joita tutkimuksella voi olla.” (Eronen 2008, 23)</i>	Keskustelu tutkimuksen vaikutuksista	
<i>”Tästä keskustelusta alkoi retkemme erilaisten dokumenttien maailmaan.” (Eronen 2008, 22)</i>	Vaikutus tutkimusprosessin käynnistymiseen	Asiakkaan osallisuus tutkimusprosessiin
<i>”Neuvottelimme alussa kanssatutkijuuden tasosta, jossa yhtenä muotona olisi ollut yhdessä kirjoittaminen, jota Kati ja Katja pitivät kuitenkin itselleen liiallisena.” (Eronen 2008, 23)</i>	Asiakkaan osallistuminen tutkimuksen suunnitteluun	
<i>”Aineistoa analysoitiin ja merkityksellistettiin vuorovaikutuksellisessa prosessissa samaan aikaan, kun sitä luettiin ja katseltiin.” (Eronen 2008, 23)</i>	Asiakkaan osallistuminen tutkimiseen	

Asiakkaiden osallisuuden tai osallistumisen huomioiminen ja sen kuvailu asiakkaan näkökulmaa tavoittelevissa tutkimuksissa vaihteli merkittävästi. Vain poikkeuksellisesti asiakkailla oli sananvaltaa esimerkiksi tutkimuksen toteuttamisen tapoihin. Huumeita käyttävien naisten kokemuksia avun saannista tutkinut Elina Virokannas (2017) raportoi, että tutkimusta varten järjestetyistä tapaamisista kahta ensimmäistä ei nauhoitettu, koska tuolloin oli tarkoituksena *”tutustua, informoida naisia tutkimuksesta ja pohtia yhdessä tutkimuksen toteuttamistapaa (emt., 113)”*. Virokannas ei artikkelissaan kuitenkaan kirjoita, vaikuttiko tutkittavien kanssa käyty keskustelu tutkimuksen toteuttamistapaan.

Aineiston artikkeleista pisimmälle asiakkaiden osallisuuden tutkimusprosessiin vei tulkintani mukaan Tuija Eronen (2008), joka käytti yhdessä tutkimista ja yhdessä muistelua

tutkiessaan, mitä erilaiset dokumentit ja yhdessä muistelu niiden äärellä toisivat näkyväksi ja kerrottavaksi lastenkodista. Hänen metodinsa oli kanssatutkijuus, jolla hänen mukaansa voidaan tasa-arvoistaa tutkittavien ja tutkijan suhdetta (emt., 23). Eronen kuvailee kanssatutkijuuden rajojen yhdessä määrittelyä seuraavasti: ”*Neuvottelimme alussa kanssatutkijuuden tasosta, jossa yhtenä muotona olisi ollut yhdessä kirjoittaminen, jota Kati ja Katja pitivät kuitenkin itselleen liiallisena. --- Keskustelimme myös tutkimuksen tavoitteista, mahdollisista hyödyistä ja haitoista, joita tutkimuksella voi olla.*” (Emt., 23.)

Artikkeleiden kirjoittajat avasivat tutkimusmenetelmiään vaihtelevalla tarkkuudella. Erityisesti vanhempien kokemuksia lastensuojelun asiakirjoista tutkinut Tarja Vierula (2012, 2014, 2015) pyrki kuvaamaan asiakkaiden huomioimista haastattelutilanteissa esimerkiksi seuraavalla tavalla: ”*Haastattelujen aikana pyrin antamaan haastateltaville tilaa säädellä kertomaansa sekä kertoa kokemuksistaan omista lähtökohdistaan*” (Vierula 2012, 154). Vierula perusteli tutkimustaan ja toimintatapaansa sillä, että ”*asiakkaiden tieto on tärkeää ja ansaitsee tulla kuulluksi ja tieteellisesti tutkituksi*” (emt., 154).

Huumeidenkäyttäjien tulkintoja ongelmistaan tutkinut Riikka Perälä (2007) käytti etnografista tutkimustapaa kerätessään havainto- ja haastattelumateriaalia suonensisäisesti huumeita käyttävien terveysneuvontapisteistä. Perälä arvioi, että huumeidenkäyttäjiltä hoitoinstituutioiden piirissä saadut näkemykset saattavat olla ”*institutionaalisia mallitarinoita*”, jotka peilaavat hoitohenkilökunnan ja -instituutioiden näkemyksiä eivätkä kerro huumeidenkäyttäjien jokapäiväisestä elämästä (emt., 257). Tämän vuoksi hän päätyi keräämään laajan, useina vuosina kerätyn etnografisen aineiston.

Aineistossani olleista 11 artikkelista, joiden perustana olleissa tutkimuksissa kiinnostuksen kohteena oli asiakkaiden näkemykset, vain neljässä⁶ oli tulkintani mukaan ilmaisuja, jotka kertoivat asiakkaan osallisuudesta tutkimusprosessiin siten kuin asiakkaan osallisuus on tässä tutkielmassa määritelty.

5.3.2 Asiakkaiden ja ammattilaisten näkemyksiin perustuvat tutkimukset

Aineiston 29 artikkelista vain neljä perustui tutkimuksiin, joissa kiinnostuksen kohteena olivat sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden (tai muiden ammattilaisten) näkemykset ja kokemukset. Näistä suurin osa (kolme) oli toteutettu haastatteluina, yhdessä aineistona

⁶ Eronen 2008, Vierula 2012, Vierula 2014 ja Virokannas 2017.

olivat yhteistutkijuusmallin toteutukset mukaan lukien osallistuneiden asiakkaiden haastattelut.

Vaikka tämä osa aineistosta oli hyvin niukka, etsin myös näistä artikkeleista ilmauksia, jotka kertoisivat asiakkaan osallistumisesta tai osallisuudesta tutkimusprosessiin. Pelkistin löytämäni ilmaisut ja luetteloin ne. Pelkistetyistä ilmaisuista muodostin alaluokkia ja niistä yhdistelemällä yläluokkia. Yläluokiksi muodostuivat samat luokat kuin aiemmassa, vain asiakkaiden näkemyksistä kiinnostuneiden artikkeleiden analyysissa: *tavanomaiset osallistumisen muodot, asiakkaalla laajemmat osallistumismahdollisuudet sekä asiakkaan osallisuus tutkimusprosessiin*. Näistä neljästä artikkelista löytyi ilmauksia, jotka pelkistettyinä luokittelin alaluokkiin *asiakas informanttina* ja *mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta* (yläluokka *tavanomaiset osallistumisen muodot*), *vaikuttaminen tutkimuksen toteuttamiseen, asiakkaiden oman näkökulman erillinen huomioiminen* ja *asiakkaiden halukkuus osallistua* (yläluokka *asiakkaalla laajemmat osallistumismahdollisuudet*), sekä *vaikutus tutkimusprosessin käynnistymiseen ja toimintamahdollisuus tutkimustilanteessa* (yläluokka *asiakkaan osallisuus tutkimusprosessiin*). Nämä yläluokat, niihin kuuluvat alaluokat sekä esimerkit alaluokkien perustana olevista alkuperäisilmauksista löytyvät taulukosta 4.

Taulukko 4. Sosiaalityön asiakkaan osallisuus tutkimusprosessissa asiakkaan ja ammattilaisen näkemyksistä kiinnostuneissa artikkeleissa. Asiakkaan osallistumiseen ja osallisuuteen tutkimusprosessissa liittyvät alaluokat ja niistä yhdistetyt yläluokat sekä esimerkit alkuperäisilmauksista, joiden perusteella alaluokat on muodostettu. Artikkelit, joissa kiinnostus kohdistuu sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkemyksiin.

Alkuperäisilmaisut	Alaluokat	Yläluokat
<i>”Aineisto koostuu yhdessä yhteistutkijuusryhmässä mukana olleiden sosiaalityön asiakkaiden haastatteluista.”</i> (Pohjola ym. 2015, 179)	Asiakas informanttina	Tavanomaiset osallistumisen muodot
<i>”Kaikille ryhmään osallistuneille annettiin mahdollisuus osallistua haastatteluun, mutta neljä nuorta tuli sovittuna aikana paikalle.”</i> (Palsanen & Kääriäinen 2015, 193)	Mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta	

<i>"Asiakkaiden haastattelut toteutin haastateltavien toiveiden mukaisesti joko Sosiaaliviraston tai Helsingin yliopiston tiloissa." (Renko 2013, 148 – 149)</i>	Vaikuttaminen tutkimuksen toteuttamiseen	Asiakkaalla laajemmat osallistumismahdollisuudet
<i>"Halusimme pitää asiakkaiden ja työntekijöiden haastattelut erillään, jotta kummankin erityispiirteet ja ajattelu korostuisivat, eivätkä sekoittuisi liikaa toisiaan myötäileväksi keskusteluksi." (Palsanen & Kääriäinen 2015, 192)</i>	Asiakkaiden oman näkökulman erillinen huomioiminen	
<i>"He olivat itse halukkaita osallistumaan haastatteluihin." (Palsanen & Kääriäinen 2015, 193)</i>	Asiakkaiden halukkuus osallistua	
<i>"Vaikutuimme yhteisen työskentelyn merkityksellisyydestä osallistujille ja ihmettelimme yhdessä toimintaan osallistuneiden kanssa, mitä nuorten ja ammattilaisten ryhmämuotoisessa työskentelyssä oikein tapahtui. Tästä ihmetyksestä käynnistyi tutkimus ---" (Palsanen & Kääriäinen 2015, 190)</i>	Vaikutus tutkimusprosessin käynnistymiseen	Asiakkaan osallisuus tutkimusprosessiin
<i>"--- emme strukturoineet haastattelun teemoja, vaan tarjosimme haastateltaville tilaisuuden puhua ajatuksistaan toistensa kanssa." (Palsanen & Kääriäinen 2015, 193)</i>	Toimintamahdollisuus tutkimustilanteessa	

Aineiston artikkeleista, joissa kiinnostuksen kohteena olivat sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden (tai muiden ammattilaisten) näkemykset ja kokemukset, vahvimmin asiakkaan osallisuus ja osallistuminen näkyvät Kati Palsasen ja Aino Kääriäisen tutkimuksessa. Palsanen ja Kääriäinen (2015) tutkivat asiakkaiden ja ammattilaisten

yhteistoiminnallista työskentelyä ja miten toimintaan osallistumisen merkityksiä jäsenetään jälkikäteen. Palsanen ja Kääriäinen kertovat halunneensa haastatella asiakkaita ja työntekijöitä erikseen, jotta ryhmien erityispiirteet ja ajattelu korostuisivat, eikä lopputuloksena olisi toisiaan myötäilevä keskustelu (emt., 192). Haastattelun teemoja ei strukturoitu, vaan haastateltaville annettiin tilaa keskustella ajatuksistaan (emt., 193). Tutkijat osallistuivat itse haastatteluihin pysäyttämällä ne välillä reflektoidakseen kuulemaansa siten, että haastateltavilla oli mahdollisuus kuulla haastattelijoiden ajatuksia (emt., 193). Myös tutkimuksen käynnistymisessä asiakkailla oli Palsasen ja Kääriäisen mukaan roolinsa (emt., 190).

5.3.3 Muita huomioita osallisuuden huomioimisesta tutkimuksissa

Aineistooni sisältyvistä 29 artikkelista yksi käsitteli otsikkotasolla asiakkaiden osallisuutta (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014) ja yksi erityisryhmän osallisuutta (Hästbacka 2014). Molemmissa tutkimuksissa äänessä olivat ammattilaiset. Asiakkaan osallisuutta oli siis tutkimuksissa eksplisiittisesti hyvin vähän, ja silloinkin siitä kysyttiin ammattilaisilta. Tämä oli yksi tutkimukseni yllättävimmistä tuloksista.

Yllä olevaa analyysia luettaessa tulee muistaa, että aineistona ovat tutkimukseen perustuvat tieteelliset artikkelit tai vastaavat tieteellisissä julkaisuissa ilmestyneet kirjoitukset. Tämä vaikuttaa merkittävästi havaintoihin: todennäköisesti varsinaisessa tutkimusraportissa tutkimuksen menetelmiä ja asiakkaiden huomioimista on kuvailtu laajemmin, jolloin myös teksteistä etsimiäni ilmauksia löytyisi todennäköisesti enemmän. Myös kirjoituksen tyylilaji vaikuttaa kuvaukseen tutkimusmenetelmistä: tieteellinen artikkeli on tyyliltään erilainen kuin vaikkapa lektion perustuva kirjoitus. Lopulta myös kirjoittajan tekemät tyylivalinnat tekstinsä suhteen vaikuttavat etsittyjen ilmausten määrään. Nämä kaikki yhdessä tarkoittavat, että yllä oleva analyysi pätee tähän nimenomaiseen aineistoon eli näihin tutkimukseen perustuviin tieteellisiin kirjoituksiin, eikä niistä tule vetää liian pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Nämä rajoitukset huomioiden analyysista ilmenee kuitenkin mielestäni joitakin seikkoja, joita on tarpeellista pohtia tulevaa tutkimusta ajatellen.

6 YHTEENVETO

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkin, millaista sosiaalityön asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen on heidän omassa asiakasprosessissaan sekä sosiaalialan tutkimuksen toteutuksessa. Tutkimuskysymykseni olivat ”*millaisena sosiaalityön asiakkaan osallisuus ja osallistuminen omaan asiakasprosessiinsa näyttäytyy sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevassa tutkimuksessa*” ja ”*miten asiakkaan osallisuus ja osallistuminen on huomioitu sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevan tutkimuksen toteuttamisessa*”. Määrittelin asiakkaan osallisuuden kuvaavan tässä tutkielmassa asiakkaan tosiasiallista mahdollisuutta osallistua oman sosiaalityön asiakasprosessinsa kulkuun ja tämän mahdollisuuden toteutumista käytännössä siten, että se vaikuttaa asiakasprosessiin. Asiakkaan osallistumisen määrittelin tarkoittamaan asiakkaan aktiivista osallistumista asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen asiakassuhteeseen. Tutkimuksen aineistona käytin tieteellisiä artikkeleja ja niiden rinnalla tieteellisissä julkaisuissa julkaistuja muita kirjoituksia, jotka perustuvat suomalaista sosiaalityön asiakkuutta tai asiakassuhdetta koskeviin tutkimuksiin. Tutkimusmenetelminä käytin systemaattista kirjallisuuskatsausta ja aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

6.1 Tutkimuksen tulokset

6.1.1 Asiakkaan osallisuus ja osallistuminen asiakasprosessiinsa

Tämän tutkimuksen aineistossa asiakkaat olivat omassa asiakasprosessissaan yhteistoimijoita, toimijoita ja oikeuksiensa vaatijoita. Yhteistoimijoina he neuvottelivat toimintatavoista, määrittelivät toiminnan rajoja, hakivat yhteistä ymmärrystä esimerkiksi yhdessä ihmettelemällä ja toimivat muutoinkin kohti yhdessä jaettua päämäärää. Toimijoina he kommentoivat, täydensivät ja korjasivat tietoja, selvittivät ja määrittelivät asioita ja yleisesti ottaen osallistuivat omaan sosiaalityön prosessiinsa. He vastustivat aktiivisesti mm. arvioimalla kriittisesti ja vastustamalla heistä ja heidän tilanteestaan tehtyjä tulkintoja. Toimijoina he myös hyväksyivät, käyttivät valtaa, rajasivat tietoa, ihmettelivät ja jopa aktiivisesti vetäytyivät asiakasprosessista. Oikeuksiensa vaatijoina he odottivat saavansa palvelua, ajoivat asioitaan, vaativat oikeuksiaan ja hakivat muutosta tehtyihin päätöksiin. Näissä kaikissa aineistosta löytämässäni luokissa asiakkaat olivat vähintäänkin aktiivisia toimijoita omassa asiakassuhteessaan. Aineistosta ei kuitenkaan voinut tehdä päätelmiä siitä,

olivatko asiakkaat osallisia omassa asiakasprosessissaan – tässä tutkielmassa käytetyn määritelmän mukaan osallisuus edellyttäisi asiakkaan osallistumisen vaikuttavan palveluprosessin kulkuun. Aila-Leena Matthies (2017) tosin on huomauttanut, että osallistumisen lupaaman kuulluksi tulemisen kokemuksen näkökulmasta merkityksellistä ei ole osallistumisen mahdollinen vaikutus (emt., 155).

Analyysissa tehtyjä löydöksiä on haastavaa suhteuttaa aiempaan tutkimukseen, koska sosiaalityön asiakkaan osallisuutta omaan asiakasprosessiinsa ei juurikaan ole aiemmin tutkittu. Sitä on myös haastavaa tutkia, koska osallisuuden katsotaan olevan enemmän kuin pelkkää osallistumista; voidaan ajatella, että asiakasprosessissaan osallinen asiakas pystyisi tosiasiallisesti vaikuttamaan asiakasprosessinsa kulkuun ja tuntisi olevansa prosessiin osallinen. Tämän aineiston perusteella asiakas voi osallistua tai olla osallisena asiakasprosessissaan monin eri tavoin – myös tietoisesti vetäytymällä prosessista. Aineistosta onkin löydettävissä aktiivinen asiakas, joka ottaa osaa omaan asiakasprosessiinsa omilla ehdoillaan.

6.1.2 Asiakkaan osallisuus ja osallistuminen tutkimusprosesseissa

Tämän tutkimuksen aineistossa asiakkaiden osallisuus tutkimusten toteuttamisessa oli huomioitu vaihtelevasti. Noin puolet artikkeleista perustui asiakkaiden näkemyksiin joko pelkästään tai yhdessä ammattilaisten näkemysten kanssa. Näistä artikkeleista löysin kuvauksia asiakkaan tavanomaisen osallistumisen muodoista, laajemmista osallistumismahdollisuuksista sekä asiakkaan osallisuudesta tutkimusprosessiin.

Tutkimusprosessin osallisina asiakkailta oli vaikutusta tutkimusprosessin käynnistymiseen, he osallistuivat tutkimuksen suunnitteluun, heillä oli tavallista laajempia toimintamahdollisuuksia tutkimustilanteessa ja he osallistuivat tutkimiseen. Aineiston artikkeleista vain muutamissa tulkitsen olevan kuvauksia asiakkaiden osallisuudesta tutkimusprosessiin⁷. Asiakkaat pääsivät osallistumaan aktiivisesti tutkimusprosessiin valitsemalla osallistumisensa tavan, vaikuttamalla tutkimuksen toteuttamiseen, osoittamalla erityistä kiinnostusta osallistua tutkimukseen ja keskustelemalla tutkimuksen vaikutuksista.

⁷ Eronen 2008, Palsanen & Kääriäinen 2015, Vierula 2012, Vierula 2014 ja Virokannas 2017.

Tulkitsin, että myös tutkijoiden osoittama erityinen huomio asiakkaiden näkökulman turvaamiseen oli osoitus asiakkaiden laajemmista osallistumismahdollisuuksista.

Vaikka asiakkailla oli kahdessa tutkimuksessa ollut vaikutusta tutkimusprosessin käynnistymiseen, mikään aineiston tutkimus ei ollut asiakkaiden kontrolloima (vrt. Jenssen 2014, 127). Asiakkaat osallistuivat tutkimuksiin lähinnä perinteisesti informantteina. Joissakin tutkimuksissa asiakkaat osallistuivat vapaamuotoisesti muiden informanttien hankintaan. Yhdessä tutkimuksessa käytettiin menetelmänä yhdessä tutkimista, jolloin asiakkaat osallistuivat myös tutkimiseen. Asiakkaiden osallisuus tutkimusprosessiin oli siis hyvin harvinaista, vaikka osa tutkijoista pyrki huomioimaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja toimintamahdollisuuksia tavanomaisia, tutkimuseettisiä vaatimuksia laajemmin.

6.2 Tutkimuksen arviointi

Laadullista tutkimusta arvioitaessa validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden käyttöä on kritisoitu, koska ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja sen tarpeita varten (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160; Hirsjärvi 2016c, 232). Laadullisenkin tutkimuksen luotettavuutta tulee kuitenkin jollakin tavalla arvioida. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida ja parantaa kuvailemalla mahdollisimman tarkkaan tutkimuksen kulkua ja tehtyjä valintoja (Hirsjärvi 2016c, 232 – 233; kts. myös Tuomi & Sarajärvi 2018, 163 – 165). Olen tässä tutkielmassa pyrkinyt kuvailemaan tutkimuksen etenemistä aineiston keräämisestä analyysin pääluokkiin asti mahdollisimman selkeästi, jotta lukija pystyisi seuraamaan, miten olen päässyt esittämiini tuloksiin.

Tätä tutkimusta arvioitaessa huomiota on syytä kiinnittää erityisesti kahteen seikkaan, nimittäin tutkimuksen aineistoon ja sisällönanalyysiin yksittäisen opiskelijan soveltamana menetelmänä. Aineistona tutkimuksessa käytettiin tieteellisissä julkaisuissa ilmestyneitä, kirjoittajien omiin tutkimuksiin perustuvia artikkeleja tai niihin rinnastettavia kirjoituksia. Pro gradu -tutkielman puitteissa en katsonut mahdolliseksi perehtyä alkuperäisiin tutkimuksiin, joiden hankkiminen ja toisaalta läpikäyminen olisi vienyt liikaa rajallisia resursseja. Tieteelliset artikkelit ja muut kirjoitukset poikkeavat tyyliltään ja pituudeltaan sekä toisistaan että julkaistuista tutkimuksista. Käytetty aineisto ei siis ole sisäisesti homogeenistä, joten niiden anti tälle tutkimukselle oli vaihtelevaa. Todennäköisesti

alkuperäisissä tutkimusjulkaisuissa kiinnostuksen kohteena olevia ilmaisuja olisi jo tekstin pituuden ja yksityiskohtaisuuden vuoksi ollut runsaammin. Näin ollen tämän tutkielman analyysi ja johtopäätökset koskevat vain käytettyä aineistoa, ja analyysin lopputulos olisi voinut olla rikkaampi toisenlaisella aineistolla.

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää monenlaisissa tutkimuksissa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103). Vaikka se on käyttöalaltaan laaja ja sovellettavissa monenlaisiin tutkimuksiin, ei sitä kuitenkaan voi käyttää löysästi. Aineiston analyysissa joutuu tekemään jatkuvasti valintoja, jotka vaikuttavat analyysin tulokseen ja siten myös tehtyihin johtopäätöksiin (Eskola 2018, 210). Tutkimuksen luotettavuutta parantaisi kahden tutkijan itsenäinen aineiston redusointi ja luokittelu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 166; myös Hirsjärvi 2016c, 233).

6.3 Jatkotutkimuksen aiheet

Kootessani aineistoa tätä tutkimusta varten, yllätyin siitä, miten vähän sosiaalityön asiakkaiden osallisuutta on tutkittu. Aineistooni sisältyvistä 29 artikkelista yksi käsitteli otsikkotasolla asiakkaiden osallisuutta (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014) ja yksi erityisryhmän osallisuutta (Hästbacka 2014). Molemmissa tutkimuksissa äänessä olivat ammattilaiset. Asiakkaan osallisuutta oli siis tutkimuksissa eksplisiittisesti hyvin vähän, ja silloinkin siitä kysyttiin ammattilaisilta. Osallisuus kokemuksellisenä käsitteenä on vaikea tutkimusaihe. Huomioiden, kuinka merkittävään asemaan asiakkaan osallisuuden tukeminen on sosiaalityön kirjallisuudessa nostettu, on sitä tutkittu yllättävän vähän. Eniten asiakkaiden osallisuutta on tutkittu ja tuettu erilaisissa osallisuushankkeissa, joissa kohteena on usein ollut sosiaalipalveluiden kehittäminen. Tutkimusta asiakkaiden osallisuudesta omaan asiakasprosessiinsa löytyy hyvin niukasti. Asiakkaiden osallisuus tieteellisen tutkimuksen tekoon näyttäisi olevan poikkeuksellista.

Tässä tutkielmassa kävi ilmi, että asiakkaat osallistuvat omaan asiakasprosessiinsa monin eri tavoin. Päätelmät perustuvat kuitenkin tutkijoiden suodattamaan tietoon, eikä tässäkään tutkimuksessa asiaa ole kysytty sosiaalityön asiakkailta itseltään. Yksinkertaisella haastattelulla, saati kyselyllä, asiakkaiden osallistumisen ja osallisuuden moninaisia muotoja tuskin saataisiin näkyville, joten monimenetelmäistä tutkimusta asiakkaiden osallisuudesta omaan sosiaalityön prosessiinsa kaivataan.

Suomessa sosiaalialan tutkimuksen toteuttamisen yhteydessä ei juuri voi puhua asiakkaiden osallisuudesta. Tutkijat tekevät tutkimusta, ja asiakkaille on varattu informantin rooli usein myös asiakkaiden osallisuutta koskevissa kehittämistutkimuksissa. Tässä olisi selvä kehittämisen kohde: sosiaalityön asiakkaiden kanssa tulisi käydä keskustelua heitä kiinnostavista tutkimuskohteista ja heitä tulisi myös ottaa mukaan varsinaiseen tutkimuksen tekemiseen (kts. esim. Jenssen 2014).

6.4 Päätelmät

Sosiaalityön asiakkaan osallisuus on nostettu sosiaalityön kirjallisuudessa ja alan eettisessä ohjeistossa merkittävään asemaan (kts. esim. Pohjola ym. 2017; Talentia 2018, 7). Osallisuutta korostetaan, koska se nähdään keinoksi torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä ja vähentää eriarvoisuutta (THL 2019). Osallisuus on kuitenkin vaikeasti määriteltävä käsite, jota usein käytetään osallistumisen rinnalla tai synonyymina. Kun puhutaan osallisuudesta, puhutaan usein tosiasiallisesti osallistumisesta, tai jopa ulkopuolelta kohdistetusta osallistamisesta. Osallisuutta johonkin kuulumisen, kiinnittymisen ja vaikuttamisen subjektiivisena kokemuksena ja tunteena (Leemann & Hämäläinen 2016, 589; Kiilakoski ym. 2012, 18) on vaikea tutkia ja mitata. Tämän tutkielman myötä kävi selväksi, että sosiaalityön asiakkaan osallisuutta on Suomessa tutkittu lähinnä sosiaalihuollon palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Näihin tutkimuksiin asiakkaat ovat osallistuneet pääasiassa informantteina. Asiakkaiden osallisuus suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksen tekemisessä on tämän tutkielman aineistossa harvinaista.

Tämän tutkimuksen aineistossa asiakkaat olivat omassa asiakasprosessissaan aktiivisia osallistujia yllättävän monin eri tavoin. Yhteistoimijoina asiakkaat neuvottelivat toimintatavoista, määrittelivät toiminnan rajoja, hakivat yhteistä ymmärrystä esimerkiksi yhdessä ihmettelemällä ja toimivat muutoinkin kohti yhdessä jaettua päämäärää. Toimijoina he kommentoivat, täydensivät ja korjasivat tietoja, selvittivät ja määrittelivät asioita ja yleisesti ottaen osallistuivat omaan sosiaalityön prosessiinsa. He vastustivat aktiivisesti mm. arvioimalla kriittisesti ja vastustamalla heistä ja heidän tilanteestaan tehtyjä tulkintoja. Toimijoina he myös hyväksyivät, käyttivät valtaa, rajasivat tietoa, ihmettelivät ja aktiivisesti vetäytyivät asiakasprosessista. Oikeuksiensa vaativina he odottivat saavansa palvelua,

ajoivat asioitaan, vaativat oikeuksiaan ja hakivat muutosta tehtyihin päätöksiin. Tämä aktiivisen osallistumisen monipuolisuus ja monimuotoisuus tulisi huomioida, kun pohditaan asiakkaiden osallistumisen ja osallisuuden syventämistä. Tämän tutkimuksen aineistosta en voinut tehdä päätelmiä siitä, olivatko asiakkaat osallistumisen lisäksi osallisia omassa asiakasprosessissaan. Aineistosta ei ollut selvitetävissä, vaikuttiko asiakkaiden aktiivinen osallistuminen heidän asiakasprosessinsa kulkuun. Aineistosta ei myöskään ollut mahdollista selvittää asiakkaiden osallisuutta subjektiivisena kokemuksena ja tunteena. Tutkimus siis antoi osittaisen vastauksen tutkimuskysymykseen ”*millaisena sosiaalityön asiakkaan osallisuus ja osallistuminen omaan asiakasprosessiinsa näyttäytyy sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevassa tutkimuksessa*”; aineistosta oli mahdollista löytää monenlaisia kuvauksia asiakkaan aktiivisesta osallistumisesta sosiaalityön prosessiin, mutta siitä ei pystytty tekemään päätelmiä asiakkaan osallisuudesta.

Asiakkaiden osallisuuden ja osallistumisen huomioiminen tutkimuksien toteuttamisessa vaihteli aineistossa. Noin puolet aineiston artikkeleista oli kiinnostunut asiakkaiden näkemyksistä joko yksinään tai yhdessä ammattilaisten näkemysten kanssa. Näistä artikkeleista löysin kuvauksia asiakkaan tavanomaisen osallistumisen muotojen lisäksi laajemmista osallistumismahdollisuuksista sekä asiakkaan osallisuudesta tutkimusprosessiin. Tutkimusprosessin osallisina asiakkailla oli vaikutusta tutkimusprosessin käynnistymiseen, he osallistuivat tutkimuksen suunnitteluun, heillä oli tavallista laajempia toimintamahdollisuuksia tutkimustilanteessa ja he osallistuivat tutkimiseen. Asiakkaat pääsivät osallistumaan aktiivisesti tutkimusprosessiin valitsemalla osallistumisensa tavan, vaikuttamalla tutkimuksen toteuttamiseen, osoittamalla erityistä kiinnostusta osallistua tutkimukseen ja keskustelemalla tutkimuksen vaikutuksista. Tulkitseen, että myös tutkijoiden osoittama erityinen huomio asiakkaiden näkökulman turvaamiseen on osoitus asiakkaiden laajemmista osallistumismahdollisuuksista. Aineiston artikkeleista vain muutamassa tulkitsin olevan kuvauksia asiakkaiden osallisuudesta tutkimusprosessiin⁸. Tutkimuskysymykseen ”*miten asiakkaan osallisuus ja osallistuminen on huomioitu sosiaalityön asiakassuhdetta tai asiakastyötä koskevan tutkimuksen toteuttamisessa*” tutkimus antoi siis vastauksen.

Tämän tutkielman tarkoitus oli tuottaa tietoa kokoamalla yhteen ja jäsentämällä suomalaista sosiaalityön tutkimusta sosiaalityön asiakkaan osallisuuden näkökulmasta. Yhtenä

⁸ Eronen 2008, Palsanen & Kääriäinen 2015, Vierula 2012, Vierula 2014 ja Virokannas 2017.

sosiaalityön tavoitteena on tukea yhteiskunnan marginaaliin joutuneiden ihmisten kansalaisuutta ja sosiaalista inklusiota eli osallisuutta (kts. Niiranen 2002, 70). Sosiaalityön tavoitteena asiakkaiden osallistuminen tai osallisuus omaan asiakasprosessiinsa ehkäisee asiakkaiden syrjäytymistä itseään koskevasta päätöksenteosta ja edistää heidän itsemääräämisoikeuttaan (emt., 71). Tässä tutkimuksessa kävi selkeästi ilmi, että sosiaalityön asiakkailta on yllättävän monia tapoja osallistua aktiivisesti omaan asiakasprosessiinsa. Osallistuvassa ja osallisuuteen kannustavassa sosiaalityössä asiakkaita rohkaistaan äänensä löytämisessä ja sen kuuluviin tuomisessa (kts. Juhila 2002, 16). Asiakkaiden osallistumista ja osallisuutta vahvistettaessa tutkimuksessa havaittu aktiivisen osallistumisen monipuolisuus ja monimuotoisuus on tärkeää huomioida. Asiakkaiden osallistuminen on erilaista, eikä se typisty sosiaalityöntekijän kanssa käytyyn keskusteluun erilaisista vaihtoehdoista ja sovittujen asioiden toteuttamiseen.

Osallistuva ja osallisuuteen kannustava sosiaalityö korostaa aktiivisen kansalaisuuden merkitystä, ihmisten omia näkemyksiä ja kokemustietoa (Juhila 2002, 16). Sosiaalityön asiakkaiden aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta tulisi tukea myös sosiaalialan tutkimusta tehtäessä. Tämä tutkimus osoitti, että asiakkaan osallistumisen ja erityisesti osallisuuden vahvistamiselle sosiaalialan tutkimuksessa olisi tilaus. Asiakkaiden tiiviimpi osallistuminen tutkimuksen tekemiseen toisi monipuolisempaa tietoa sosiaalityöstä ja sosiaalityön asiakassuhteesta. Asiakkaiden osallisuus tutkimusprosessiin toisi tutkimusta lähemmäksi sen kohteita; tutkimus voisi täyttää asiakkaille merkityksellisen tutkimustiedon aukkoja ja tarjota mahdollisuuden kokea olevansa osa yhteiskunnallisen tutkimuksen tekemistä, ei vain sen kohde (kts. Jenssen 2014). Toivon, että tutkielma voisi rohkaista jatkossa tutkimaan sosiaalityön asiakkaille asiakasprosessissa annetun osallisuuden muotoja, toivottavasti yhdessä asiakkaiden itsensä kanssa.

Aineistolähteet

Anis, Merja (2006)	Lastensuojelun ammattilaisten tulkintoja maahanmuuttajasosiaalityöstä	Janus 14 (2), 109 – 126	Lastensuojelun ammattilaisten tulkinnat maahanmuuttajasosiaalityöstä kehysanalyysin avulla.
Arnkil, Tom Erik (2005)	Peräkammari ja huolen vyöhykkeet. Metaforat, dialogisuus ja yhteinen kielialue	Yhteiskuntapolitiikka 70 (2), 155 – 169	Tutkimuskielen ja käytäntökielen kohtaaminen käytäntötutkimuksessa.
Eronen, Tuija (2008)	Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna	Janus 16 (1), 19 – 34	Mitä erilaiset dokumentit ja yhdessä muistelu tuovat näkyväksi ja kerrottavaksi lastenkodista.
Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2003)	Tilastot ja tarinat lastensuojelun tietolähteinä	Yhteiskuntapolitiikka 68 (6), 584 – 596	Millaista tietoa lastensuojelusta on saatavilla ja mitä olemassa oleva tieto kertoo.
Hiltunen, Tarja (2016)	Äitien kokemuksia lasten huostaanotoista	Janus 24 (3), 265 – 272	Naisten kokemuksia äitiydestä, lasten huostaanotoista ja voimaantumisesta (perustuu lektioon).
Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula (2013)	Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä	Yhteiskuntapolitiikka 78 (3), 313 – 321	Mitä vaikuttavuustieto sosiaalityössä voisi tarkoittaa ja mitä vaikuttamistiedon tuottamisessa pitäisi huomioida.
Kokko, Riitta-Liisa (2007)	Tulevaisuuden muistelu - palaveri – toiveikkuutta tuottava yhteistyömenetelmä	Yhteiskuntapolitiikka 72 (2), 166 – 174)	Tulevaisuuden muistelu - palaverit toiveikkuutta tuottavana työmuotona.
Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva (2016)	Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen	Yhteiskuntapolitiikka 81 (6), 655 – 669	Aikuissosiaalityön asiakkaiden oma kokemus asiakkuuden vaikutuksesta heidän elämäntilanteeseensa.
Kääriäinen, Aino (2004)	Asiakirjat lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostuksessa	Janus 12 (1), 97 – 104	Asiakirjojen rooli lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostuksessa.
Lindqvist, Raija (2009)	Parisuhdeväkivallan kohtaaminen maaseudun sosiaalityössä	Naistutkimus 2/2009, 66 – 68	Millaista on naisiin kohdistuvan parisuhdeväkivallan kohtaaminen maaseudun sosiaalityössä (lektio).
Muurinen, Heidi (2019)	Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä. Tapaustutkimus kahdesta	Yhteiskuntapolitiikka 84 (1), 29 – 40	Kahden avotoimitilan suunnittelu- ja käyttöönottoprosessin

	sosiaalityön avotilatoimistosta		tarkastelu aikuissosiaalityössä.
Nykänen, Hanna & Mikkola, Leena & Asunta, Laura (2018)	Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit asiakkaiden blogikeskusteluissa	Janus 26 (3), 208 – 227	Vammaisten ihmisten käyttämien sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyvät diskurssit asiakkaiden keskusteluissa sosiaalisessa mediassa.
Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2014)	Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä	Janus 22 (3), 227 – 244	Miten nuorten aikuisten kanssa työskentelevät katutasen työntekijät määrittelevät ja jäsentävät asiakkaidensa osallistumista ja osallisuutta sekä niiden esteitä palvelujärjestelmässä.
Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino (2015)	Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset	Janus 23 (2), 190 – 205	Sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallinen työskentely ja miten toimintaan osallistuneet jäsentävät toiminnan merkityksiä jälkikäteen.
Perälä, Riikka (2007)	Huumeidenkäyttäjien tulkintoja ongelmistaan ja niihin kohdistuvista sosiaali- ja terveystoimen palveluista	Yhteiskuntapolitiikka 72 (3), 256 – 271	Huumeidenkäyttäjien suonenensisäisesti käyttävien ihmisten näkemyksiä huumeiden käyttöön liittyvistä ongelmista ja niihin suuntautuvista sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän interventioista.
Piiroinen, Hannu (2006)	1990-luku sosiaalityöntekijöiden silmin	Yhteiskuntapolitiikka 71 (3), 321 – 325	Kuinka sosiaalityöntekijät konstruoivat omaan ammattiinsa liittyvän epävarmuuden ja työhönsä liittyvät ammatilliset jännitteet.
Pohjola, Pasi & Pitkänen, Niina & Koivisto, Juha (2015)	Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtoalueina	Janus 23 (2), 175 – 189	Tietokäytännöt osana sosiaalityön käytäntöä, miten vaihtoalueet määrittävät tietokäytäntöjä ja tiedon tuotanto asiakkaiden ja ammattilaisten välisessä vuorovaikutuksessa.

Raitakari, Suvi (2006)	Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa	Janus 14 (4), 411 – 418	Millaisilla kielellisillä keinoilla ammattilaiset käsittelevät ja kirjaavat nuorten minuuksia sekä miten nuori asettuu itse osaksi ammatillista vuorovaikutusta.
Renko, Elina (2013)	Puheeksiotto puhetekoina. Asiakkaiden ja ammattilaisten aseenoituminen alkoholinkäytön puheeksiottoon sosiaalityössä	Janus 21 (2), 144 – 161	Miten sosiaalityön asiakkaat ja ammattilaiset asennoituvat alkoholinkäytön puheeksioton valikoivuutta ja leimaavuutta koskeviin väittämiin sekä asennoituvatko asiakkaat ja ammattilaiset väittämiin samoin vai onko asennoitumisessa eroja.
Vierula, Tarja (2012)	Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma	Janus 20 (2), 149 – 167	Tarkastellaan asiakasnäkökulmasta, miten ja millaisin seurauksin lastensuojelun asiakkaaksi tulevan henkilökohtainen tieto muuttuu henkilöä koskevaksi institutionaaliseksi asiakirjatiedoksi.
Vierula, Tarja (2014)	Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina	Janus 22 (4), 343 – 360	Lastensuojelun asiakkuuden ja asiakirjojen tarinoiden suhteet vanhempien kertomina.
Vierula, Tarja (2015)	Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat vanhempien kuvaamina	Yhteiskuntapolitiikka 80 (2), 134 – 146	Miten lastensuojelun asiakkaina olevien tai olleiden lasten vanhemmat tulkitsevat ja käyttävät itseään koskevaa tietoa.
Virokannas, Elina (2017)	Rajoitettuja avun saannin kokemuksia ja hallinnan suhteita huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä	Janus 25 (2), 111 – 126	Millaisia autetuksi tulemisen kokemuksia huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä rakentuu ja miten hallinnan suhteet näyttäytyvät kokemuksina rajoittavina tekijöinä.
Ylinen, Satu (2008)	Eettiset ongelmat gerontologisen sosiaalityön ”välitiloissa”	Janus 16 (2), 112 – 126	Millaisia eettisiä ongelmia nousee esiin gerontologisessa sosiaalityössä ja miten ne

			vaikuttavat sosiaalityön paikkaan vanhustyössä.
Hästbacka, Elisabeth (2014)	Samma lagstiftning – varierande praxis? Socialarbetares syn på funktionshinderdelaktighet i Österbotten	Janus 22 (2), 138 – 155	Kuinka kymmenen pohjanmaalaisen kunnan sosiaalityöntekijät näkevät osallisuuden periaatteen toteutuvan vammaisten joukossa.
Hokkanen, Liisa (2012)	Interpreting a client satisfaction survey on shared agency in plan-based practice at the welfare office	Nordic Social Work Research 2 (2), 119 – 135	Miten jaettu toimijuus ja suunnitelmaan perustuva käytäntö toteutuvat asiakkaiden mielestä sosiaalitoimiston palveluissa ja kuinka asiakastytyväisyyskyselyitä voi tulkita.
Järvensivu, Linda & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo (2016)	Locating Sámi social work in Finland: Meanings produced by social workers in working with Sámi people	International Social Work 59 (5), 600 – 613	Saamelaiden kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden tuottamat merkitykset.
Räsänen, Jenni-Mari (2012)	Accounting for IT-based use of information in emergency social work encounters	Nordic Social Work Research 2 (1), 21 – 37	Kuinka informaation käytöstä puhutaan ja sitä perustellaan sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden toimistotapaamisissa.
Virkki, Tuija (2008)	The Art of Pacifying an Aggressive Client: 'Feminine' Skills and Preventing Violence in Caring Work	Gender, Work and Organization 15 (1), 72 – 87	Sukupuolen ja tunteiden kompleksinen yhteys töissä tapahtuneen asiakkaiden tekemän väkivallan yhteydessä.

Lähdeluettelo

Aveyard, Helen (2019) *Doing a Literature Review in Health and Social Care. A Practical Guide*. London: Open University Press.

Beresford, Peter (2013) From 'other' to involved: user involvement in research: an emerging paradigm. *Nordic Social Work Research* 3 (2), 139 – 148.

Beresford, Peter & Wilson, Anne (1998) *Social Exclusion and Social Work: Challenging the Contradictions of Exclusive Debate*. Teoksessa Monica Barry & Christine Hallett (toim.) *Social Exclusion and Social Work. Issues of Theory, Policy and Practice*. Dorset: Russell House Publishing, 85 – 96.

Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni & Schulman, Harry (toim.) (2002) *Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa*. Helsinki: Gaudeamus.

Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert (2001) *Demokrati och brukarutvärdering*. Lund: Studentlitteratur.

Eräsaari, Risto (2005) *Inklusio, eksklusio ja integraatio sosiaalipolitiikassa. Kiistakysymysten kartoitusta*. *Janus* 3(13), 252 – 267.

Eskola, Jari (2018) *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta*. Teoksessa Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2*. Jyväskylä: PS-kustannus, 209 – 231.

Heikkilä, Matti & Julkunen, Ilse (2003) *Obstacles to an increased user involvement in social services. A commissioned background document*. Council of Europe. Group of Specialists in Social Services (CS-US). [online] http://www.hiproweb.org/fileadmin/cdroms/Kit_Formation_Services/documents/Additional/GUsers_involvement/G2_STAKES_Obstacles_to_user_Involvement_2003.doc Luettu 13.4.2019.

Hirsjärvi, Sirkka (2016a) *Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset*. Teoksessa Sirkka Hirsjärvi, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara: *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi, 221 – 230.

Hirsjärvi, Sirkka (2016b) *Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat*. Teoksessa Sirkka Hirsjärvi, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara: *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi, 123 – 166.

Hirsjärvi, Sirkka (2016c) Tutkimuksen reliabelius ja validius. Teoksessa Sirkka Hirsjärvi, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara: Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi, 231 – 233.

Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55 – 86.

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäpaperi 33/2017. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Jenssen, Anne-Grete (2014) User involvement in practice research. Nordic Social Work Research 4 (suppl. 1), 120 – 133.

Juhila, Kirsi (2002) Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Kirsi Juhila & Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 11 – 19.

Julkunen, Ilse & Heikkilä, Matti (2007) User involvement in personal social services. Teoksessa Rik van Berkel & Ben Valkenburg (toim.) Making it personal. Individualising activation services in the EU. Bristol: The Policy Press, 87 – 103.

Kiilakoski, Tomi & Gretschel, Anu & Nivala, Elina (2012) Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Anu Gretschel & Tomi Kiilakoski (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 9 – 33.

Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.) (2002) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasianministeriö, Suomen kuntaliitto.

Korteniemi, Pertti & Borg, Pekka (2008) Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä? Stakesin työpapereita 23/2008. Helsinki: Stakes.

Kröger, Teppo (2004) Sosiaalipalvelujen tutkimus ja sosiaalityö. Janus 12 (2), 200 – 216.

Leeman, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81:5, 586 – 594.

Matthies, Aila-Leena (2017) Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sosiologia* 2/2017.

Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila & Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 63 – 80.

Niskala, Asta & Kairala, Maarit & Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Anneli Pohjola & Maarit Kairala & Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa*. Tampere: Vastapaino, 7 – 12.

Oikeusministeriö (2010) *Demokratiapolitiikan suuntaviivat. Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 14/2010*. Helsinki: Oikeusministeriö.

Payne, Malcolm (2014) *Modern Social Work Theory*. Basingstoke/ New York: Palgrave Macmillan.

Petticrew, Mark & Roberts, Helen (2006) *Systematic Reviews in the Social Sciences. A Practical Guide*. Malden, MA: Blackwell Publishing.

Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 53 – 95.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19 – 74.

Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Anneli Pohjola & Maarit Kairala & Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa*. Tampere: Vastapaino, 308 – 325.

Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) (2017) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa*. Tampere: Vastapaino.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistatus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Kirsi Juhila & Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 44 – 62.

Raunio, Kyösti (2010) Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? *Janus* 18 (4), 387 – 395.

Rouvinen-Wilenius, Päivi (2014) Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa Arja Jämsén & Anne Pyykkönen (toim.) *Osallisuuden jäljillä*. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 51 – 68.

Salminen, Ari (2011) Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Siisiäinen, Martti (2010) Osallistumisen ongelma. *Kansalaisyhteiskunta* 1(1), 8 – 40.

Siisiäinen, Martti (2014) Four Faces of Participation. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars (toim.) *Participation, Marginalization and Welfare Services. Concepts, Politics and Practices Across European Countries*. Surrey: Ashgate, 29 – 43.

Smith, Rogers (2002) Modern Citizenship. Teoksessa Engin F. Isin & Bryan S. Turner (toim.) *Handbook of Citizenship Studies*. London: SAGE Publications, 105 – 116.

Sowers, Karen & Ellis, Rodney A. & Meyer-Adams, Nancy (2001) Literature Reviews. Teoksessa Thyer, Bruce A. (toim.) *The Handbook of Social Work Research Methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 400 – 412.

Talentia (2018) *Arki, arvot ja etiikka*. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Thomas, Nigel (2007) Towards a Theory of Children's Participation. *International Journal of Children's Rights* 15(2007), 199 – 218.

Truman, Carole & Raine, Pamela (2002) Experience and meaning of user involvement: some explorations from a community mental health project. *Health and Social Care in the Community* 10(3), 136 – 143.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valkama, Katja (2012) Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Acta Wasaensia no 267. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Lait

Kuntalaki 10.4.2015/410

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (Sosiaalihuollon asiakaslaki) 22.9.2000/812

Sosiaalihuoltolaki (SHL) 30.12.2014/1301

Suomen perustuslaki (PL) 11.6.1999/731

Internet-lähteet

Sosnet (2003) Sosnetin sosiaalityön määritelmä. [online]
<https://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Sosiaalityon-maarittely/Sosnetin-maaritelma>. Viitattu 29.4.2019.

Sosnet (2014) Sosiaalityön kansainvälisen määritelmän suomennos. [online]
<https://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Sosiaalityon-maarittely/Kv-maaritelma>. Viitattu 9.4.2019.

THL (2019) Hyvinvointi- ja terveyserot: Osallisuus. [online]
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. Viitattu 30.10.2019.