

Viimesijaisen viimesijaista sosiaalityötä?

Aikuissosiaalityön toiminnan kehykset ja niiden pohjalta rakentuva työnkuva

Taina Heinonen ja Mari Mustonen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden
Ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2006

Tiivistelmä

Viimesijaisen viimesijaista sosiaalityötä? Aikuissosiaalityön toiminnan kehukset ja niiden pohjalta rakentuva työnkuva

Heinonen Taina ja Mustonen Mari

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Mäntysaari Mikko

Syksy 2006

129 sivua + 3 liitettä (7 sivua)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut Erving Goffmanin kehysanalyysiä hyödyntäen selvittää millaisista kehyksistä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työnkuva rakentuu ja millaista on näiden kehysten välinen dynamiikka. Lisäksi tarkoituksena on ollut tarkastella millaiseksi aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuva muodostuu löydettyjen kehysten pohjalta. Tutkimusta varten havainnointiin ja haastateltiin viittä aluesosiaalitoimistossa työskentelevää aikuissosiaalityöntekijää.

Tutkimus osoitti, että aikuissosiaalityöntekijöiden arjen työssä liikutaan useissa eri kehyksissä. Tämä tutkimus nosti esiin aikuissosiaalityön kehyksinä *sosiaalihuollollisen kehyksen, kollegiaalis-yhteisöllisen kehyksen, henkilökohtaisen kehyksen* sekä *ammattillisen kehyksen*. Tutkimus osoitti myös, että aikuissosiaalityön arjessa kehukset ovat jatkuvassa liikkeessä. Niitä vaihdellaan ja muunnellaan. Ne voivat olla limittyneinä ja kerrostuneina toisiinsa sekä niitä voidaan tarpeen tulla murtaa. Aina kehysten asettuminen suhteessa toisiinsa ei ole ongelmaton, vaan ristiriitoja eri kehysten välillä voi ilmetä. Myös tähän ilmiöön on kiinnitetty tässä tutkimuksessa huomiota.

Kehysten pohjalta aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuva näyttäytyy moninaisena ja monitasoisena. Tärkeimpinä aikuissosiaalityön työtehtävinä esiin nousi neuvonta, ohjaaminen ja tukeminen, erilainen selvittelytyö, verkostotyöskentely, erilaiset aktivointitoimenpiteet sekä tiedottaminen ja vaikuttaminen. Lähtökohtaisesti vaikuttaa kuitenkin siltä, että aikuissosiaalityön kenttä kuten se työnkuvakin hakee vielä muotoaan, mikä synnyttää jatkossakin tarpeen kehittämistyölle sekä työnkuvan terävöittämiselle. Nykyisellään aivan liian paljon aikaa kuluu oman työn rajaamiseen; mitä työ on ja mitä sen pitäisi olla. Tähän on omalta osaltaan vaikuttamassa organisaation sisällä työnjakoon ja resursseihin liittyvät kysymykset sekä organisaation ulkopuolelta tulevat paineet ja odotukset. Tendenssin ollessa tämän suuntainen ei voi välttyä ajatukselta, että aikuissosiaalityöstä on hyvää vauhtia muodostumassa viimesijaisen viimesijaista sosiaalityötä.

Avainsanat: Aikuissosiaalityö, Erving Goffman, kehys, kehysanalyysi

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	1
1 JOHDANTO	3
2 ERVING GOFFMAN JA KEHYSANALYYSI	5
2.1 KEHYSANALYYSIN KESKEISET KÄSITTEET	7
2.1.1 Kehyksen käsite	7
2.1.2 Kehysten rakentuminen ja rakentumiseen vaikuttavat tekijät	10
2.1.3 Kehysten väliset suhteet.....	12
2.1.4 Kehysten virittämät roolit.....	14
2.2 KEHYSANALYYSI JA SEN KESKEISET PERIAATTEET	15
3 AIKUISSOSIAALITYÖ JA SEN KEHYSTEN REUNAEDDOT	18
3.1 SOSIAALITYÖ JULKIS-VALTIOLLISENA TOIMINTANA	20
3.2 LAINSÄÄDÄNTÖ	24
3.3 ORGANISAATIO JA TYÖYHTEISÖ	25
4 AIKAISEMPI TUTKIMUS	30
5 TUTKIMUKSEN KOHDE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ	33
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	36
6.1 TUTKIMUSOTE JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT	36
6.2 AINEISTO JA AINEISTONKERUU	40
6.3 AINEISTON ANALYYSI JA TULKINTA	45
6.4 TUTKIMUSEETTISET KYSYMYKSET	46
7 SOSIAALITOIMISTO TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	49
7.1 TERVETULOA SOSIAALITOIMISTOON	49
7.2 AIKUISSOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖPÄIVÄSTÄ JA AJANKÄYTÖSTÄ	52
7.3 AIKUISSOSIAALITYÖN TYÖTEHTÄVISTÄ JA ASIAKASRYHMISTÄ	55
8 AIKUISSOSIAALITYÖN KEHYKSET	61
8.1 SOSIAALIHUOLLOLLINEN KEHYS	66
8.2 KOLLEGIAALIS-YHTEISÖLLINEN KEHYS	79
8.3 HENKILÖKOHTAINEN KEHYS	87
8.4 AMMATILLINEN KEHYS	92
9 KEHYSTEN VÄLINEN DYNAMIIKKA	105
9.1 KERROSTUVAT, LIMITYVÄT JA VAIHTUVAT KEHYKSET	105
9.2 KEHYSTEN RIKKOONTUMINEN JA RISTIRIIDAT	109
10 JOHTOPÄÄTÖKSET	117
LÄHTEET	123

1 Johdanto

Viime aikoina paljon keskustelua on käyty sosiaalityön ja muiden ammattikuntien välisestä suhteesta. Tätä keskustelua on vahvasti ollut virittämässä moniammatillisen yhteistyön esiinnousu ja siihen liittyvät työnjaolliset kysymykset, toisaalta myös sosiaalityön ”ikuisuus-kysymykseksi” noussut pohdinta sosiaalityön asiantuntija-asemasta ja tätä kautta suhteesta muihin ammattikuntiin. Keskustelu suhteista ja asemasta ei ole kuitenkaan keskittynyt vain sosiaalityön ja muiden ammattikuntien välille, vaan myös itse ammattikunnan sisälle. Paljon on pohdittu sitä, mikä on ”oikeaa” sosiaalityötä ja ketkä tätä ”oikeata” sosiaalityötä tekevät. Lasten ja perheiden kanssa työskentelyä on usein näissä pohdinnoissa pidetty vaativampana ja kiinnostavampana työskentelyn alueena kuin esimerkiksi aikuissosiaalityötä.¹ Käytännön kentältä kantautuvat viestit ovat olleet hyvin samansuuntaisia. Lastensuojelu- ja lapsiperhesosiaalityö rajatessa entistä tiiviimmin tehtäväkenttäänsä, on aikuissosiaalityöstä hyvää vauhtia muodostumassa aluesosiaalityön ”kaatoluokka”, johon periaatteessa rajautuu kaikki muu lastensuojelu- ja lapsiperhesosiaalityön ulkopuolelle jäävä sosiaalityö ja toisaalta ne tehtävät, joihin ensisijaiset palvelut eivät kykene vastaamaan. Sosiaalityön ollessa jo ennestään viimesijaista, onko nyt käymässä niin, että aikuissosiaalityöstä on muodostumassa viimesijaisten viimesijaista palvelu?

Aikuissosiaalityö on 1990-luvun laman jälkeen painottunut vahvasti työllistymiseen, aktivointiin ja kuntouttamiseen liittyviin kysymyksiin, mutta sen tehtäväkenttä ei tunnu tästä huolimatta vielä täysin jäsenyneen.² Käytännön työssä tämä jäsenymättömyys näkyy oman työn rajaamisen ongelmina. Työn rajaamiseen liittyvät kysymykset tulevat aikuissosiaalityöhön myös toista kautta. Yhteiskunnallisen tilanteen jatkuvasti kiristyessä ja ensisijaisten palveluiden ollessa kykenemättömiä auttamaan asiakkaitaan ja lastensuojelutyön jatkuvasti rajatessa työtehtäviään kohdistuu paine aikuissosiaalityöhön. Nämä tekijät ovat olleet tärkeänä perusteena sille, miksi olemme lähteneet tutkimaan aikuissosiaalityötä. Olemme halunneet rantautua aikuissosiaalityön käytännön kentälle ja Goffmanin tapaan

¹ Vrt. Raunio 2004, 45

² Vrt. Tuusa 2005b

kysyä ”What is going on here? – Mitä täällä tapahtuu?”. Tutkimuksemme avulla olemme halunneet jäsentää aikuissosiaalityön arkea ja tätä kautta tehdä näkyväksi aikuissosiaalityön käytännön kenttää ja siellä työskentelevien aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuvaa.

Tämän pro gradu -tutkimuksen tavoitteena on ollut tarkastella erään aluesosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työtä, tässä työssä ilmeneviä toiminnan kehyksiä ja sitä millaiseksi aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuva näiden kehysten pohjalta rakentuu. Tarkastelun pohjana ja samalla tutkimuksemme teoreettisena lähtökohtana on ollut Erving Goffmanin kehysanalyysi. Tutkimuksessamme olemme havainnoinnin ja haastattelun keinoin lähteneet käytännön kentälle selvittämään sitä, millaisia kehyksiä aikuissosiaalityöntekijöiden työssä syntyy ja millaista dynamiikkaa, liikettä eri kehysten välillä ilmenee. Tarkoituksenamme on tällä tavoin ollut tehdä näkyväksi aikuissosiaalityön arkea ja antaa samalla työntekijöille mahdollisuus saada ääntään kuuluviin. Oletuksenamme on ollut, että ainakin lainsäädäntö, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden odotukset sekä sosiaalityöntekijöiden omasta työstä ja työyhteisöstä nousevat tavoitteet, toimintatavat ja odotukset vaikuttavat kehysten taustalla. Sosiaalityöntekijät joutuvat käytännön työssään toimimaan päivittäin erilaisista kehyksistä käsin, joiden pohjalta heille syntyy erilaisia rooleja.

2 Erving Goffman ja kehysanalyysi

Tämän tutkimuksen teoreettiset ja metodologiset lähtökohdat ovat Erving Goffmanin kehysanalyysissa. Erving Goffmania voidaan hyvällä syyllä pitää yhtenä toisen maailmansodan jälkeisen sosiologian huomattavimmista, joskin myös kiistellyimmistä hahmoista. 1950-luvulta 1980-luvun alkuun kestäneen kirjallisen uransa aikana Goffman keskittyi kuvaamaan ihmisten kasvokaista kanssakäymistä ja vuorovaikutuksen lainalaisuuksia. Kanssakäymisen rakenteisiin, sääntöihin ja malleihin hän viittasi tuotantonsa eri vaiheissa eri nimillä. Vuonna 1974 julkaisemassaan teoksessa *Frame Analysis -An Essay on the Organization of Experience*, Goffman vakiinnutti osaksi sosiologista käsitteistöä kehysten käsitteen ja kehysanalyysin periaatteet, jotka toimivat tämänkin tutkimuksen keskeisenä lähtökohtana.³

Tässä tutkimuksessa kyse ei ole kuitenkaan ”puhtaasta” kehysanalyysin hyödyntämisestä, vaan luonnehtisimme tutkimuksemme lähestymistapaa enemmänkin kehysanalyysia soveltavaksi. Emme ole siis järjestelmällisesti pyrkineet seuraamaan kaikkia Goffmanin metodologisia ja teoreettisia ratkaisuja, vaan olemme poimineet hänen ajatuksistaan ne, jotka soveltuvat parhaiten tämän tutkimuksen tarkoituksiin. Tavoitteenamme on ollut lähestyä kehysanalyysiä niin, että analyysin periaatteet avautuisivat myös niille, jotka eivät sitä entuudestaan tunne. Kehysanalyysin käytännönläheinen soveltaminen on perusteltua myös tutkimusaiheemme vahvasti käytäntöön suuntautuvan luonteen vuoksi. Tässä yhteydessä on hyvä myös huomioida Puroilan⁴ ajatus siitä, että kehysanalyysin teoreettiset lähtökohtaoletukset käsittelevät ensisijaisesti sosiaalisen elämän rakentumista, ei sen sisältöä. Kehysanalyysi ei siis teoreettisesti määrittele tutkimuskohteen – tässä tapauksessa aikuissosiaalityön arjen – sisältöä, vaan se jää tutkimuksen tehtäväksi. Teoria siis tarjoaa tutkimusprosessiin käsitteelliset välineet, joiden avulla tutkimuskohdetta eritellään.⁵ Tältä pohjalta kehysanalyysi voidaan ymmärtää apuvälineeksi aineiston analyysissä ja jäsentämisessä.

³ Peräkylä 1990, 154 -155

⁴ Puroila 2002a, 149

⁵ Puroila 2002a, 149

Goffman on kehyksen käsitettä ja kehysanalyysin periaatteita hahmotellessaan ollut melko suurpiirteinen ja jättää näin ollen paljon tilaa tutkijan omalle tulkinnalle. Kehysten tarkan kuvaamisen ja erittelyn sijaan Goffman onkin tarkastellut niitä yleisiä rakenteita, joiden mukaisesti kehykset ovat suhteessa toisiinsa⁶. Jokainen tutkija joutuu siis periaatteessa luomaan oman näkemyksensä ja tulkintansa kehyksestä. Tämän vuoksi kehysten käyttö ja kehysanalyysin soveltaminen voivat tilanteesta ja tutkimuksesta riippuen olla hyvinkin erilaista⁷. Tämä tutkimus tarjoaa siis vain yhden näkökulman kehysanalyysiin. Kyse on vahvasti subjektiivisesta tulkinnasta, joka on usein nähty tyypillisenä kehysanalyysin soveltamiselle.

Puroila⁸ on todennut, että sen enempää Goffmanin tuotannosta kuin kehyksin operoivista tutkimuksistaakaan ei ole löydettävissä mitään selkeää ja yhtenäistä kehysanalyysin perusoletuksista johdettua analyttistä viitekehystä. Goffman teoreetikkona antaa aineksia monenkirjaviin tulkintoihin, minkä vuoksi jokainen Goffmanin teoretisoinnista kiinnostunut tutkija joutuu sijoittamaan itsensä suhteessa ristiriitaisiin tulkintoihin. Tämä voi Puroilan mukaan tapahtua periaatteessa kahdella tavalla joko niin, että tutkija voi omaksua jonkun aikaisemman tulkinnan, joka saa tutkijan vakuuttuneeksi tulkinnan pätevyydestä tai niin, että tutkija itse lähtee rakentamaan omaa tulkintaansa, mikä merkitsee tällöin paluuta alkuperäistekstien äärelle sekä alkuperäisteksteistä tehtyjen tulkintojen kriittistä analyysiä.⁹ Tämän tutkimuksen tulkintaa kehysanalyysistä voidaan luonnehtia näiden kahden lähestymistavan sekoitukseksi. Olemme perehtyneet Goffmanin alkuperäisteksteihin, mutta rakentaneet kuvaa kehysanalyysistä myös sitä aiemmin käyttäneiden tutkijoiden tulkintojen pohjalta. Näistä tulkinnoista tärkeimpiä ovat olleet Anssi Peräkylän ja Anna-Maija Puroilan näkemykset kehysanalyysistä.¹⁰

⁶ Peräkylä 1990, 158

⁷ Esim. Lehto, 1991; Peräkylä, 1990; Leppänen, 2002

⁸ Puroila 2002b, 52

⁹ Puroila 2002a, 7

¹⁰ Peräkylä 1990, Puroila 2002a, Puroila 2002b

2.1 Kehysanalyysin keskeiset käsitteet

2.1.1 Kehyksen käsite

Termin *kehys* (frame) Goffman on omaksunut käsitteistöönään antropologi Gregory Batesonilta. Vaikutteita ajatteluunsa hän on saanut myös muun muassa Alfred Schutzilta, Harold Garfinkeliltä sekä William Jamesilta. Frame Analysis – teoksensa alkusivuilla Goffman toteaa, että tilanteenmäärittelyt muovautuvat harmoniassa tapahtumien ja ihmisten sitoutumista määräävien organisaation periaatteiden kanssa. Kehys on se sana, jolla viitataan näihin perustekijöihin sellaisina kuin ne voidaan tunnistaa.¹¹ Kehys voidaan ymmärtää toimintakokonaisuudeksi, jonka kautta tilanteet saavat rationaalisen selityksensä. Goffmanin mukaan yksilö etsii kussakin tilanteessa tilanteeseen parhaiten sopivan määrittelyn siitä, mitä tilanteessa on tapahtumassa. Pyrkiessään ymmärtämään tapahtumia yksilöt tarkastelevat näitä tapahtumia erilaisten kehysten kautta ja kehykset määrittelevät tällöin millaisesta tapahtumasta on kyse, ja miten yksilön tulisi toimia tilanteessa. Kehykset siis ohjaavat yksilöiden toimintaa eri tilanteissa ja auttavat tilanteen osapuolia tulkitsemaan toistensa toimia.¹² Kehykset voidaan tältä pohjalta ymmärtää todellisuuden rakentamisen välineinä, ja tapoja suhteuttaa kehyksiä toinen toisiinsa voidaan pitää todellisuuden rakentamisen menetelminä¹³. Kehysten avulla siis sekä tuotetaan todellisuutta että tulkitaan sitä.

Anssi Peräkylä¹⁴ on Goffmanin, Giddensin ja Tannenin ajatuksiin pohjautuen ymmärtänyt kehysten viittaavan siihen, mitä osapuolet eri tilanteissa tekevät ja miten he tekemisiinsä liittyen ja sen tuloksena tilanteitaan määrittelevät. Kehys on nimi toimintakokonaisuuksille, jotka sosiaalisen elämän käytännöissä ilmenevät vakiintuneina ja joista kielenkäytössä ja arkitiedon pohjalta voidaan puhua erillisinä kokonaisuuksina. Tällaisiksi toimintakokonaisuuksiksi Peräkylä nimeää esimerkiksi ”leikin”, ”tappelun” ja ”luennon”.¹⁵ Peräkylän¹⁶ mukaan kehykset määrittävät ne ominaisuudet, velvollisuudet ja oikeudet, joita vuorovaikutuksen osanottajat olettavat itsellään ja toisillaan olevan. Ristiriitoja tässä

¹¹ Goffman 1986, 3-5, 10

¹² Goffman 1986, 1-2, 10

¹³ Peräkylä 1990, 141

¹⁴ Peräkylä 1990, 156

¹⁵ Peräkylä 1990, 157

¹⁶ Peräkylä 1990, 160

vuorovaikutuksessa voi syntyä, mikäli vuorovaikutustilanteen osapuolet tarkastelevat tilannetta eri kehyksistä käsin, eri ominaisuuksin, velvollisuuksin ja oikeuksin. Ristiriitoja voi kuitenkin syntyä myös saman kehyksen sisällä. Koska kehys on viime kädessä jokaisen yksilön omaa tulkintaa, voivat osapuolet helposti tulkita tilanteen väärin. Usein tilanteen konteksti kuitenkin poistaa väärät tulkinnat ja ohjaa osapuolia tulkitsemaan tilannetta samalla tavalla.

Goffmanin ajatuksena on että, jokaisella tilanteella on olemassa niin sanottu *pääkehysensä* (primary framework), jonka pohjalta tilanne tulee ymmärrettäväksi. Pääkehukset ovat suhteellisen vakiintuneita käsityksiä todellisuudesta, jotka auttavat yksilöitä ymmärtämään tilanteita ja ilmiöitä samalla tavalla. Pääkehukset ovat kulttuurisidonnaisia ja usein tiedostamattomia ja niiden avulla samassa kulttuurissa toimivat yksilöt jakavat tilanteiden yhteisen merkityksen.¹⁷ Omassa tutkimuksessamme olemme ymmärtäneet pääkehukseksi aluesosiaalitoimistossa tehtävän aikuissosiaalityön. Sen kautta sosiaalitoimistossa tapahtuva toiminta ja tapahtumat tulevat ymmärrettäväksi. Tämän kehyksen perusteella esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen sosiaalitoimistossa mieltyy sosiaalityöksi eikä vaikkapa kahden vanhan ystävän tapaamiseksi. Pääkehysten puitteissa sekä työntekijälle että asiakkaalle syntyy kuva siitä, minkä vuoksi tilanteessa ollaan ja tätä kautta tilanteessa tapahtuvat toiminnot saavat merkityksensä.

Primäärin eli pääkehysten rikkoutuminen/vaihtuminen muuttaa laajempaa käsitystä yhteiskunnasta ja vaikuttaa tätä kautta myös yksittäiseen tilanteeseen ja tämän tilanteen saamaan tulkintaan. Pääkehysten voi rikkoa esimerkiksi jokin yllättävä tapahtuma. Tämä saa ihmiset epäilemään omaa käsitystään ympäröivästä maailmasta, koska jotkut kehyksen tekijöistä kyseenalaistuvat. Sosiaalityötä ajatellen tällaisesta kehyksen vaihtumisesta voitaisiin puhua esimerkiksi silloin, jos sosiaalitoimistossa tehtävä kunnallinen sosiaalityö siirrettäisiin yllättäen toteutettavaksi esimerkiksi jollekin kolmannen sektorin järjestölle. Tällöin sosiaalityö siinä muodossa, jollaisena olemme sen tottuneet tähän asti ymmärtämään, kadottaisi totutun muotonsa ja yksilöt ja yhteiskunta laajemminkin olisivat pakotettuja muodostamaan uuden käsityksen sosiaalityöstä.

¹⁷ Goffman 1986, 21, 27

Goffman¹⁸ katsoo, että primäärit eli pääkehukset muodostuvat kahdesta osasta: *luonnollisista* ja *sosiaalisista* kehyksistä. Luonnollisilla kehyksillä hän tarkoittaa niitä tilanteen tai tapahtuman elementtejä, jotka ovat yksilöstä riippumattomia ja puhtaasti fysikaalisia. Kyse on tällöin tilanteesta tai tapahtumassa läsnäolevista tekijöistä, jotka eivät synny yksilön tahtoon ja päämääriin kytkeytyvän toiminnan seurauksena, vaan ovat olemassa yksilöstä riippumatta. Goffman puhuu tässä yhteydessä niin sanotuista *ohjaamattomista toiminnoista* (unguided doings), joilla hän viittaa siihen, että tietyt asiat tapahtuvat ja ovat läsnä tilanteessa, halusivatpa ihmiset sitä tai eivät.

Sosiaalisten kehysten yhteydessä Goffman nostaa esiin puolestaan *ohjatut toiminnot* (guided doings)¹⁹. Sosiaaliset kehykset määrittävät Goffmanille hyvin pitkälti luonnollisten kehysten vastakohtana. Puroilan²⁰ tulkinnan mukaan Goffman korostaa, että kaikki sosiaalisessa elämässä tapahtuvat ilmiöt eivät aina etene deterministisesti, luonnon lakien mukaan, vaan ihmisten tahdolla ja valinnoilla on keskeinen merkitys tapahtumien etenemisessä. Ihmisten välisessä yhteistoiminnassa on läsnä jatkuvasti laaja vaihtoehtojen skaala, ja kukin yksilö joutuu valitsemaan tilanteeseen soveltuvat toimintatavat. Se miten yksilö kussakin tilanteessa toimii, ei ole kuitenkaan yksin hänen päätettävissään, vaan muut läsnäolijat arvioivat hänen toimintojaan sosiaaliseen yhteisöön juurtuneiden sääntöjen valossa.²¹

Sosiaalitoimistoa ajatellen luonnollisen ja sosiaalisen kehysten läsnäoloa voidaan valaista seuraavalla esimerkillä. Asiakas on saapunut sosiaalityöntekijän vastaanotolle selvittelemään toimeentulotukiasioitaan. Työntekijä kirjaa asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen liittyviä tietoja tietokoneelle. Yllättäen tietokone pimenee. Hetkeä aikaisemmin ulkoa on kuulunut jyrähdys. Äänen perusteella sekä työntekijä että asiakas tulkitsevat tietokoneen pimenemisen ukkosesta johtuvaksi. Tietokoneen pimenemisestä johtuen asiakkaan asian käsittely keskeytyy asiakkaasta ja työntekijästä riippumattomista syistä. Tässä tilanteessa tapahtuman sosiaalinen kehys aktivoituu. Työntekijä ja asiakas käyvät neuvottelua siitä kuinka asian käsittelyä jatketaan. Vaihtoehtoina heillä on tällöin esimerkiksi odottaa sähköjen palautumista, jatkaa asian käsittelyä manuaalisesti tai palata asiaan uudelleen myöhemmin. Tällöin asiakkaan ja

¹⁸ Goffman 1986, 22

¹⁹ Goffman 1986, 22–23

²⁰ Puroila 2002a, 52

²¹ Puroila 2002a, 52

työntekijän keskinäiset neuvottelut ja tämän neuvottelun kautta syntyvät valinnat nousevat keskiöön.

Esimerkin pohjalta on osoitettavissa luonnollisen ja sosiaalisen kehyksen keskeisin ero. Luonnollisessa kehyksessä yksittäisellä yksilöllä ei ole omaa erityistä roolia, vaan kaikki yksilöt ovat samassa asemassa luonnon asettamiin rajoituksiin, tässä tapauksessa ukonilman aiheuttamaan sähkökatkokseen. Sosiaalisen kehyksen puitteissa yksilöt ovat kuitenkin itseään määritteleviä toimijoita, jotka tekevät yksilöllisiä valintoja ja arvioivat toimintaansa sosiaalisesti. Tässä tapauksessa tämä ilmenee niin, että työntekijä ja asiakas pyrkivät keskinäisissä neuvotteluissaan löytämään molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun keskeytyneen asian käsittelyn jatkamiseksi.

2.1.2 Kehysten rakentuminen ja rakentumiseen vaikuttavat tekijät

Frame Analysis – teoksensa alussa Goffman määrittelee kirjansa keskeiseksi tehtäväksi sosiaalisen todellisuuden luonteen analyysin²². Analyysin keskiöön hän nostaa *situaatiot* eli *tilanteet*, joihin yksilön kokemukset todellisuudesta ovat kiinnittyneet²³. Goffman ei siis nosta analyysinsä perusyksiköksi monen muun tutkijan tapaan yksilöä ja tämän tajuntaa, vaan situaatiot, tarkastellen mitä tilanteessa tapahtuu, ”What is going on here?”. Goffman lähtee ajatuksesta, että ihmiset tuottavat todellisuutta toimiessaan *vuorovaikutuksessa* toistensa kanssa. Yksilöiden erilaiset toimet hän jäsentää kokonaisuuksiksi, joita nimittää kehyksiksi. Ihmisten arkipäivän kulku koostuu erilaisista kehyksistä ja siirtymistä näiden kehysten välillä. Erilaisten toimintakokonaisuuksien eli kehysten pohjalta rakentuu erilaisia todellisuuksia.²⁴ Yhteisen todellisuuden ja yhteisymmärryksen, harmonian muodostuminen vuorovaikutustilanteen osapuolten välillä edellyttää sitä, että toimijat tarkastelevat tilannetta samasta tai ainakin osittain samasta kehyksestä käsin. Tätä voidaan konkretisoida seuraavalla esimerkillä. Lausahdus ”Tuli on irti. Kutsukaa palokunta.” saa hyvin erilaisen merkityksen jos kyse on todellisesta vaaratilanteesta kuin jos lausahdus ymmärretään osana näytelmää.²⁵ Kuullessaan edellä mainitun lausahduksen yksilö joutuu etsimään vastausta kysymykseen, mitä tilanteessa on todella tapahtumassa? Tämä vastaus vaikuttaa siihen, miten yksilö

²² Goffman 1986, 2

²³ Goffman 1986, 8

²⁴ Peräkylä 1990, 16–17

²⁵ Ks. Heiskala 1991, 90

tilanteessa toimii – lähtekö hälyttämään palokuntaa vai jääkö seuraamaan näytelmää.²⁶ Näin ollen siis tilanne voi saada hyvinkin erilaisen tulkinnan, jos osallistujat tarkastelevat ja tulkitsevat sitä eri kehyksestä käsin.

Aikuissosiaalityön kohdalla voidaan ajatella, että sen arki ei siis ole vain yksi toimintakokonaisuus eli kehys, vaan useita. Siihen liittyy useita eri todellisuuksia ja kutakin todellisuutta ylläpitävät erilaiset toiminnot. Nämä todellisuudet voivat jäsentyä hyvin eri tavoin tilanteesta ja tilanteen määrittelijästä riippuen.²⁷ Yhteisymmärryksen saavuttaminen esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän välille kuitenkin edellyttää sitä, että työntekijä ja asiakas tarkastelevat tilannetta pääsääntöisesti samoista kehyksistä käsin.

Vaikka Goffman korostaakin vahvasti todellisuuden synnyn vuorovaikutuksellisuutta, hän ei kuitenkaan näe todellisuuden luonnetta täysin vuorovaikutuksessa subjektiivisesti rakentuvana, vaan hänen mukaansa tietyt sosiaalisen todellisuuden perusrakenteet ovat olemassa yksilöille myös kulttuurisesti annettuina ja heistä riippumatta. Goffman korostaa, että on olemassa tajunnan ulkopuolinen, objektiivinen maailma, jossa asiat ovat suhteellisen riippumattomia yksilöllisistä intentioista. Esimerkkinä tästä hän antaa liikennesäännöt.²⁸ Sosiaalitoimistoa ja sen todellisuuden rakentumista ajatellen voidaan siis ajatella, että sosiaalitoimiston todellisuutta, aikuissosiaalityön arkea, rakennetaan ensinnäkin yksilöiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa, mutta osa tästä todellisuudesta on aina myös kulttuurisesti annettua ja yksilöistä riippumatonta.

Toiminta ja tätä kautta syntyvä sosiaalinen todellisuus ovat aina jollain tapaa kytkeytyneenä ympäristöön ja tätä kautta ympäristöstä tulee osa kehystä. Ympäristö asettaa ensinnäkin toiminnalle tietyt ehdot, mutta auttaa myös omalta osaltaan ymmärtämään mitä tilanteessa tapahtuu. Sosiaalityössä käytäntö näyttäytyy kovin erilaisena riippuen siitä, missä kontekstissa sosiaalityöntekijä toimii. Perinteisen sosiaalitoimiston arkipäivä on erilainen kuin A-klinikan tai perheneuvolan vastaava. Samoin isoissa kunnissa päivittäiset tehtävät jäsentyvät toisin kuin pienemmissä kunnissa.²⁹ Tätä kautta voidaan ajatella, että myös

²⁶ Puroila 2002a, 44

²⁷ Vrt. Peräkylä 1990, 17

²⁸ Puroila 2002a, 28

²⁹ Kempainen, Koskinen, Pohjola & Urponen 1998, 97; myös Ronnby 1991

sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen muodostuu luonteeltaan erilaiseksi kun kohtaamispaikkana on sosiaalitoimisto, kuin jos sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaisivat esimerkiksi perheneuvolassa. Voidaan myös ajatella, että esimerkiksi toimeentulotukihakemuksen ja siihen kuuluvien liitteiden antaminen sosiaalityöntekijälle on normaali sosiaalitoimistoon liittyvä käytäntö, mutta saman paperinipun ojentaminen esimerkiksi lähikaupan kassaneidille herättäisi ihmetystä. Jonkin tilanteen tai tapahtuman ”oikein ymmärtäminen” edellyttää siis sitä, että ympäristö tukee tätä toimintaa³⁰.

2.1.3 Kehysten väliset suhteet

Kehysanalyysissä Goffmanin keskeisenä ajatuksena on ollut se, että jonkin tilanteen tai tapahtuman muut kehykset rakentuvat *primäärin* eli *pääkehysten* päälle. Peräkylän³¹ mukaan näiden kehysten välisten suhteiden erittelyssä lähtökohtana voidaan pitää ajatusta siitä, että mikä tahansa tapahtumankulku todennäköisesti sisältää useiden eri kehysten mukaisia episodeja, jotka kaikki viittaavat omaan todellisuuteensa. Kehyksiä voidaan vaihtaa ja muunnella, istuttaa toistensa sisään, ne voivat olla limittyneinä tai kerrostuneina toisiinsa ja niitä voidaan tarvittaessa myös murtaa ja väärentää. Kehysten vaihtaminen on meille kaikille osa arkipäiväistä toimintaa.

Crookin ja Taylorin³² mukaan yksilöt eivät ainoastaan valitse kehyksiä jo olemassa olevasta kehysten valikoimasta, vaan he myös aktiivisesti muuntavat niitä. Tällöin aiemmat aktiviteetit toimivat malleina erilaisille variaatioille (vrt. alkuperäinen tapahtuma ja tapahtumasta kertova näytelmä)³³. Erilaisina kehysten muunnoksina Goffman nostaa esiin esimerkiksi *istuttamisen* (keying), *väärentämisen* (fabrication) sekä kehysten *murtamisen*. Kehysten istuttamisessa on kyse siitä, että yhden toiminnon merkityksellisyys jonkin kehysten piirissä voidaan siirtää toisen kehysten piiriin niin, että sen alkuperäinen merkitys säilyy osana uutta merkitystä. Tästä voidaan esimerkkinä nähdä teatteriesitys, jossa näyttämön tapahtumat (sota, riita, tanssi ym.) istutetaan toisen kehysten sisään, jota kutsutaan näyttelemiseksi.

³⁰ Goffman 1986, 247

³¹ Peräkylä 1990, 19

³² Crook & Taylor 1993, 246; Puroilan mukaan. Puroila 2002a, 56

³³ Puroila 2002a, 56

Kehys on jokaisen yksilön oma tulkinta, mistä johtuen samakin tilanne tai tapahtuma voidaan aina ymmärtää ja tulkita eri tavoin. Yleensä tilanteen tai tapahtuman konteksti kuitenkin poistaa väärät tulkinnat ja ohjaa tilanteen tai tapahtuman oikeaan kehystämiseen. Joissain tapauksissa toista osapuolta voidaan kuitenkin haluta johtaa harhaan tarkoituksellisesti jolloin puhutaan väärentämisestä tai huiputtamisesta.³⁴ Kehyksen murtamisesta on kyse puolestaan silloin, kun joku toiminnan osapuolista toimii niin, että hän pakottaa kaikki osalliset siirtymään toiseen kehykseen tai peräti hämmentää tilannetta niin, että mikään kehys ei tunnu sitä hahmottavan.³⁵ Kehyksen murtumisesta esimerkkinä voidaan nähdä asiakastilanne, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas keskustelevat asiakkaan tilanteesta. Yhtäkkiä asiakas alkaa itkeä hysteerisesti keskustelun aikaansaaman tunnelatauksen vuoksi. Tapahtuman seurauksena asiakastilanteen sen hetkinen kehys murtuu ja työntekijä on pakotettu astumaan uuteen kehykseen (esim. lohduttaja, sivustaseuraaja).

Kehysten murtuminen voi välillä hämmentää suurestikin vuorovaikutustilanteen osapuolia. Hämmentävä voi olla myös sellainen tilanne, jossa kehykset ovat epäselvät. *Kehysten epäselvyydellä* (ambiguity) Goffman on viitannut siihen, että sosiaalisissa tilanteissa yksilöt eivät aina välttämättä löydä vastausta siihen, mitä tilanteessa on tapahtumassa. Tällaista epäselvyyttä voi esiintyä ainakin kahdenlaisessa tilanteessa. Ensinnäkin tilanteen tapahtumat voivat olla niin epämääräisiä, että yksilön on vaikea hahmottaa, mitä on tapahtumassa. Toiseksi voi olla myös niin, että tilanteeseen on sovellettavissa useampia tilanteenmäärittelyjä ja yksilö ei tiedä mitä hänen niistä tulisi soveltaa.³⁶ Kehysten epäselvyydestä voi olla seurauksena *virheellinen kehystäminen* (errors in framing). Toisin sanoen yksilö valitsee epäselvässä tilanteessa väärän kehyksen, josta käsin tilannetta tarkastelee ja tämä johtaa yksilön väärin orientoituneeseen käyttäytymiseen. Virheellinen kehystäminen voidaan nähdä eräänä syynä *kehysten ristiriitoihin* (frame disputes).³⁷

Sosiaalisen elämän alueella on löydettävissä runsaasti esimerkkejä sellaisista tapahtumista, joita voidaan tulkita monella, keskenään ristiriitaisella tavalla. Arkielämässä monia ristiriitaisia tilanteita voidaan ratkaista siten, että toinen osapuoli kykenee esittämään

³⁴ Goffman 1986, 83–85, 444–445

³⁵ Peräkylä 1990, 22

³⁶ Goffman 1986, 302–303

³⁷ Puroila 2002a, 65–66

molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun. Tällöin vastapuolia saattaa huomata olleensa väärässä ja luopuu omasta tulkinnastaan.³⁸ Hyvä esimerkki tästä voisi olla vaikka seuraavanlainen tilanne sosiaalitoimistosta. Päihdeongelmainen asiakas esittää toiveensa päästä kuntoutukseen yksityiseen päihdelaitokseen, koska on kuullut paikan hoidon olevan tasokasta ja auttaneen monia. Kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa on kuitenkin tehty päätös siitä, että päihdepalvelut tuotetaan kaupungin omina palveluina eikä toimeentulotukea voida näin ollen myöntää yksityiseen päihdekuntoutukseen. Asiakkaan on aluksi vaikea ymmärtää tätä linjausta, mutta työntekijän perustellessa asiaa hänelle monelta eri kantilta saavutetaan yhteisymmärrys, jonka seurauksena asiakas on valmis lähtemään kaupungin omaan päihdelaitokseen.

2.1.4 Kehysten virittämät roolit

Puroilan³⁹ mukaan kaikkiin kehyksiin sisältyy aina jonkinlaisia odotuksia siitä, miten yksilöiden tulisi toteuttaa kehysten mukaista toimintaa. Näihin yksilöön kohdistuviin odotusten kokonaisuuksiin on eri yhteyksissä viitattu puhumalla muun muassa identiteeteistä ja rooleista⁴⁰. Peräkylän⁴¹ mukaan kukin kehys ei ainoastaan määrittele sitä, mitä tilanne tai tapahtuma, Peräkylän tutkimuksen tapauksessa kuolema, asianosaisille merkitsee, vaan myös sen, mitä asianosaiset ovat, omissa ja toistensa silmissä. Toisin sanoen siis kehys määrittää ne ominaisuudet, velvollisuudet ja oikeudet, joita vuorovaikutuksen osanottajat olettavat itsellään ja toisillaan olevan. Ajattelemme arjen käytännöissä usein, että se mitä me olemme, on suhteellisen pysyvä ja muuttumaton asia. Kehysanalyysin tärkeänä ajatuksena on kuitenkin se, että eri tilanteissa, eri kehyksissä, omaksumme hyvin erilaisia toiminta- ja ajatusmalleja.⁴² Aikuissosiaalityön näkökulmasta voidaan siis ajatella, että siihen liittyvät kehykset edellyttävät sosiaalityöntekijöiltä hyvin erilaista asennoitumista. Kukin kehys myös nostaa toisesta vuorovaikutuksen osapuolesta, asiakkaasta, yhteistyökumppanista ym. keskeiseksi aivan eri asioita. Eri kehysten puitteissa yksilöille siis muotoutuu erilaisia roolien ja

³⁸ Goffman 1986, 321–338; Puroila 2002a, 66

³⁹ Puroila 2002a, 67–68

⁴⁰ Ks. esim. Leppänen 2002; Lehto 1991, 111; Peräkylä 1990; Puroila 2002a, 2002b

⁴¹ Peräkylä 1990, 22

⁴² Peräkylä 1990, 22–23

identiteettien muotoja.⁴³ Omassa tutkimuksessamme olemme lähestyneet näitä kehyksiin sisältyviä odotuksia roolin käsitteestä käsin.

Roolit voidaan ymmärtää niiden odotusten kokonaisuudeksi, jotka suunnataan yksilöön hänen sosiaalisen asemansa perusteella. Rooli on eräs sosiaalisen vuorovaikutuksen muoto ja perustuu niihin ympäristön odotuksiin, jotka määrittelevät millainen käyttäytyminen on kullekin henkilölle kussakin tilanteessa sopivaa ja toisaalta millainen käytös ei ole sopivaa. Roolilla voidaan näin ollen viitata siis sekä tiettyyn asemaan, että siihen liittyviin käyttäytymisodotuksiin.⁴⁴ Roolien on nähty yhdistävän yksilöt yhteiskuntaan osoittaen yksilöille tietyn aseman ja tehtävän niihin liittyvine normeineen ja rooliodotuksineen.⁴⁵

2.2 Kehysanalyysi ja sen keskeiset periaatteet

Kehysanalyysissä todellisuus näyttäytyy dynaamisena. Sen päätehtävän voisikin kiteyttää ajatukseen kehysten välisen dynamiikan ja kehysten pohjalta rakentuvien erilaisten todellisuuksien erittelystä. Analyysin lähtökohtana ovat erilaiset kehykset, joista ihmisten jokapäiväisen elämän katsotaan muodostuvan. Ihmisten arkielämän kulku ymmärretään jatkuvana siirtymisenä kehyksestä toiseen ja kehysten vaihto on osa jokapäiväistä elämää⁴⁶. Samassa tilanteessa kehykset voivat vaihdella, mutta olla myös limittyneinä ja kerrostuneina päällekkäin. Kehykset ovat siis erittäin joustavia, joskin usein epästabiileja⁴⁷. Goffmanin kehysanalyysin keskeisenä ajatuksena onkin havainto siitä, että mikä tahansa tapahtumakulku sisältää yleensä useiden eri kehysten piirteitä⁴⁸.

Kehysanalyysissa kehyksiä voidaan lähteä tarkastelemaan ja tätä kautta analysoimaan kahdella tavalla. Kehykset voidaan joko ottaa annettuina niin, että ennen analysoinnin aloittamista on päädytty tiettyihin kehyksiin tutkittavaa ilmiötä koskevan aikaisemman kirjallisuuden ja tutkimuksen pohjalta. Kehykset voidaan myös muodostaa aineistolähtöisesti

43 Vrt. Goffman 1986, 269; Peräkylä 1990, 23; Puroila 2002b, 42

44 Rainio & Helkama 1974, 223–224; Sulkunen 1994, 112; Vrt. Goffman 1971, 26

45 Ojala & Uutela 1992, 39

46 Peräkylä 1990, 17, 158

47 Goffman 1986, 439–448

48 Goffman, 1986

niin, että analysointiin lähdetään ilman sen suurempia ennakko-oletuksia ja tällöin kehukset löytyvät empiirisestä aineistosta analysoinnin edetessä.⁴⁹ Omassa tutkimuksessamme olemme lähteneet liikkeelle jälkimmäisestä lähestymistavasta. Analysoinnin edetessä ja tutkimusalueeseemme liittyvään kirjallisuuteen ja aikaisempaan tutkimukseen tutustuessamme olemme kuitenkin huomanneet, että omasta aineistostamme nousevat kehukset ovat hyvin samankaltaisia kuin aikaisemmassa tutkimuksessa esiin nousseet.

Jos kehysanalyysia halutaan tulkita puhtaasti, on kyse vuorovaikutuksen rakentumisen yleisten periaatteiden erittelystä⁵⁰. Tärkeä vuorovaikutuksen muoto tässä suhteessa on puhe. Kehysanalyysissa liikkeelle voidaan lähteä siitä, että ihmisten arkikieli on kaiken lähtökohta, koska se pitää sisällään tarkan sosiaalisen elämän systeemin. Tutkiminen lähtee näin ollen liikkeelle ihmisten omien selontekojen keräämisestä ja tulkinnasta. Tällä pyritään selvittämään ihmisten asioille antamia merkityksiä ja niitä prosesseja, joissa nuo merkitykset syntyvät.⁵¹ Kehysanalyttisen tutkimuksen yhteydessä huomiota on usein kiinnitetty puheeseen ja kieleen. Aikaisemmissa tutkimuksissa kehymiä on pyritty löytämään ja erittelemään tarkastelemalla ihmisten puhetta muun muassa diskurssianalyysin ja keskusteluanalyysin keinoin. Tässä tutkimuksessa ei ole kuitenkaan keskitytty puheen analyysiin, vaan puhetta tarkastellaan osana muuta toimintaa. Puhe ei itsessään siis ole tutkimuksemme kohteena, vaan se toimii välineenä, jonka avulla tuotetaan ja saadaan tietoa kehyksistä.

Kehysanalyysia hyödyntävän aikaisemman tutkimuksen vahva linkittyminen puheen analyysiin sekä Goffmanin kehysanalyysin yhteydessä korostama havainnoinnin ensisijaisuus on pakottanut meidätkin pohtimaan onko kehysanalyysia soveltavassa tutkimuksessa relevanttia käyttää myös haastatteluaineistoa. Myös Puroila⁵² on pohtinut varhaiskasvatustyötä koskevassa väitöskirjatutkimuksessaan haastatteluaineiston soveltuvuutta kehysanalyttiseen tutkimukseen. Hän tullut siihen johtopäätökseen, että haastatteluaineistoon liittyvistä rajoituksista huolimatta nämä kielelliset kuvaukset eivät ole käyttökelvottomia, koska omassa tutkimuksessaan hän on kiinnostunut varhaiskasvatustyön

⁴⁹ Ks. Puroila 2002b, 58

⁵⁰ Puroila 2002a, 13

⁵¹ Jaatinen 1994, 30–32

⁵² Puroila 2002b, 54–55

arjen ilmenemisen lisäksi myös varhaiskasvattajien työtä koskevista tulkinnoista. Samaan tapaan olemme ajatelleet asian olevan omassa tutkimuksessamme. Olemme kiinnostuneita ensinnäkin siitä, minkälaisena aikuissosiaalityön arki ilmenee, mutta myös siitä, miten aikuissosiaalityöntekijät tulkitsevat työtään. Puroilan⁵³ mukaan työntekijöiden tulkinnoilla onkin selkeä yhteys työtä jäsentäviin kehyksiin. Tältä pohjalta olemme vakuuttuneet siitä, että kahden tutkimusmenetelmän rinnakkainen käyttö on perusteltua.

⁵³ Puroila 2002b, 55

3 Aikuissosiaalityö ja sen kehysten reunaehdot

Sosiaalityötä ja sen sisältöä on lähestytty ja määritelty monin eri tavoin⁵⁴. Tätä tutkimusta ajatellen olennainen on Sosiaalihuoltolain 18 § kirjattu määritelmä kunnallisesta sosiaalityöstä. Tämän määritelmän mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.⁵⁵ Suomalainen sosiaalityö on nähty tyypillisesti paitsi asiakastasoisena, vuorovaikutteisena, myös yhteiskunnallisessa ympäristössä tapahtuvana toimintana. Suomalaisessa sosiaalityössä asiakastasoinen ongelmien selvittäminen tapahtuu hyvinvointivaltion organisatorisissa puitteissa, joissa erityisesti kuntien rooli korostuu.⁵⁶

Kuntien organisoima sosiaalityö voidaan jakaa sosiaalitoimistoissa toteutettavaan alueelliseen sosiaalityöhön sekä spesifeihin ongelmiin keskittyvään, eri toimipisteissä (perheneuvola, sairaala ym.) tehtävään sosiaalityöhön⁵⁷. Kuntien sosiaalitoimistoissa sosiaalityötä on totuttu organisoimaan kahdella eri tavalla: yhdennetysti tai eriytetysti. Yhdennetystä sosiaalityöstä puhutaan silloin kun sosiaalityöntekijä hoitaa samanaikaisesti usean eri sosiaalityön osa-alueen tehtäviä.⁵⁸ Eriytetystä sosiaalityöstä kyse on puolestaan silloin, kun sosiaalityöntekijä keskittyy pääasiassa yhden sosiaalityön osa-alueen tehtävien hoitamiseen⁵⁹. Eriytetyssä mallissa sosiaalityö on perinteisesti jaettu kahteen eri osa-alueeseen: lapsiperheiden kanssa tehtävään sosiaalityöhön sekä muun väestön kanssa tehtävään sosiaalityöhön, josta usein puhutaan aikuissosiaalityön nimellä. Lapsiperheiden sosiaalityö, niin sanottu lastensuojelutyö

⁵⁴ Ks. Sipilä 1989b, 62; Kumpulainen 2004, 14

⁵⁵ Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 18 §

⁵⁶ Raunio 2004, 159

⁵⁷ Ks. Marjamäki, Mäntysaari & Ristimäki 1998, 11; Raunio 2004, 39–40; Toiviainen & Kilponen 2000, 42

⁵⁸ Kumpulainen 2004, 15; Raunio 2004, 43

⁵⁹ Kumpulainen 2004, 15

keskittyy nimensä mukaisesti perheiden kanssa työskentelyyn. Aikuissosiaalityössä asiakaskunnan muodostavat puolestaan pääsääntöisesti yli 18-vuotiaat lapsettomat aikuiset.⁶⁰

Aikuissosiaalityö on käsitteenä melko jäsentymätön ja yleisellä tasolla liikkuva⁶¹. Tähän vaikuttaa omalta osaltaan varmasti se, että aikuissosiaalityön asiakaskunta ja tätä kautta työnkuva on laaja ja vaikeammin rajattavissa kuin esimerkiksi lapsiperhesosiaalityössä. Kun lapsiperhesosiaalityössä työskentelyn kohteena ovat selkeästi lapset ja heidän perheensä, ei aikuissosiaalityössä ole osoitettavissa yhtä selkeää kohderyhmää. Aikuissosiaalityön asiakkaita voivat yhtä hyvin olla niin päihde- ja mielenterveysongelmaiset, taloudellisessa ahdingossa olevat, kuntouttavan työtoiminnan ja aktivointitoimenpiteiden piiriin kuuluvat kuin erilaisten elämänkriisien kanssa kamppailevat henkilöt. Tiivistetysti voidaan siis sanoa, että aikuissosiaalityö on yli 18-vuotiaiden lapsettomien aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä. Sen palveluihin voivat kuulua esimerkiksi päihdetyö, toimeentulotukityö, työllistymiseen ja aktivointiin tähtäävät toimenpiteet sekä asumispalvelut.⁶² Näistä etenkin työllistymiseen ja aktivointiin tähtäävät palvelut ovat viime vuosina korostuneet aikuissosiaalityössä uuden lainsäädännön sekä uudenlaisten toimintamallien ja yhteistyökäytäntöjen myötä. Kuntouttavan työtoiminnanlaki on vuodesta 2001 korostanut aktivoivaa sosiaalipolitiikkaa sosiaalityön arjessa. Se on vahvistanut sosiaalityössä tavoitteellista työllistämiseen ja laajemminkin aktivoimiseen tähtäävää perspektiiviä, josta on tullut näkyvä osa aikuissosiaalityön arkea.⁶³

Tässä yhteydessä täytyy kuitenkin huomata se, että millaiseksi aikuissosiaalityö viime kädessä kussakin kunnassa muodostuu, määrittyy pitkälti siitä, millaisia ratkaisuja kunnassa on tehty sosiaalityön palveluiden järjestämiseksi. Näin ollen aikuissosiaalityön kohderyhmät ja palvelumuodot voivat vaihdella eri kuntien välillä. Eroa kuntien välillä on myös siinä, mitä nimikettä aikuissosiaalityöstä käytetään. Aikuissosiaalityön käsite ei ole yksiselitteisesti vakiintunut yleiseen käyttöön, kun puhutaan muiden kuin lapsiperheiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä. Joissain kunnissa aikuissosiaalityöstä on puhuttu perusturvan nimikkeellä ja

⁶⁰ Kumpulainen 2004, 16

⁶¹ Neuvonen 2003, 3

⁶² Kumpulainen 2004, 16

⁶³ Tuusa 2005b, 33–34

joissain kunnissa käytössä on puolestaan ollut kuntouttavan tai aktivoivan sosiaalityön nimikkeet⁶⁴.

Jotta voimme lähteä tavoittamaan aikuissosiaalityön kehyksiä, on ensin olennaista perehtyä niihin tekijöihin, jotka vaikuttavat sen taustalla. Sosiaalityö on aina oman aikansa vastaus vallitsevan yhteiskunnan haasteisiin. Se, millaiseksi sen toiminta-alue muodostuu, on yhteydessä ajan sosiaalisiin ja poliittisiin rakenteisiin ja prosesseihin sekä teoreettisiin käsityksiin sosiaalityöstä⁶⁵. Sosiaalityö ei siis ole oma erillinen saarekkeensa, vaan se on aina vahvasti sidoksissa ympärillään olevaan yhteiskuntaan ja sen asettamiin reunaehtoihin. Yhteiskunta vaikuttaa sosiaalityöhön suoraan esimerkiksi lainasäädännön ja organisaation kautta, mutta myös välillisesti niin, että muun muassa yhteiskunnassa tapahtuvat rakenteelliset ja taloudelliset muutokset heijastuvat sosiaalityön asiakasmääriin ja työtehtävien sisältöön. Laajassa mittakaavassa voidaan siis ajatella, että lähes kaikki yhteiskunnassa tapahtuva näkyy jollakin tapaa sosiaalityön arjessa. Tässä tutkimuksessa on ollut mahdollista tarkastella kuitenkin näistä tekijöistä vain kaikkein olennaisimpia ja tutkimusaiheen kannalta relevantteja. Puhumme niistä tässä tutkimuksessa aikuissosiaalityötä määrittävinä tekijöinä, niin sanottuina aikuissosiaalityön reunaehtoina. Tässä yhteydessä täytyy kuitenkin muistaa, että kyse ei ole pelkästään aikuissosiaalityötä määrittävistä tekijöistä, vaan samat tekijät ovat löydettävissä myös laajemmin sosiaalityön taustalta.⁶⁶

3.1 Sosiaalityö julkis-valtiollisena toimintana

Suomessa sosiaalityö on perinteisesti nähty julkisen sektorin varaan rakentuvana ammatillisena toimintana⁶⁷. Suomessa ammatillisen sosiaalityön kehittyminen on perustunut vahvasti hyvinvointivaltion laajenemiseen niin, että julkinen sektori on mahdollistanut sekä sosiaalityön tekemisen että työssä vaadittavan koulutuksen. Valtiovalta on asettanut sosiaalityön tehtävien hoitamisen edellytykseksi tietyn koulutuksen ja valtuuttanut näin

⁶⁴ Tuusa 2005b, 34

⁶⁵ Kemppainen ym. 1998, 12

⁶⁶ Vrt. Kemppainen ym. 1998, 88–89

⁶⁷ Raunio 2004, 18

sosiaalityön hoitamaan määrättyjä tehtäviä yhteiskunnassa. Vastineeksi se odottaa, että sosiaalityö hoitaa puolestaan tietyt yhteiskunnalliset tehtävät.⁶⁸

Sosiaalityön rooli yhteiskunnallisten palveluiden ketjussa on muodostunut viimesijaiseksi. Tulkitsijasta riippuen tästä viimesijaisuudesta on esitetty erilaisia näkemyksiä. Joissain yhteyksissä sosiaalityön viimesijaisuus on nähty sosiaalipolitiikkaa ja yhteiskunnan hyvinvointia turvaavana ”suojaverkkona”⁶⁹. Kuitenkin esimerkiksi Juhani Lehto kuten myös Erik Arnkil⁷⁰ ovat esittäneet, että sosiaalityö ei itse valitse rooliaan kansalaisten huolehtijana, vaan sosiaalityön kohteeksi tulee enemminkin se, mikä ei muille kelpaa. Arnkilin⁷¹ mukaan sosiaalitoimiston sosiaalityön työnjaollinen asema ja perustehtävät eivät olekaan muodostuneet tehtäviä ja erikoistumista rajaamalla, kuten monella muulla ammattikunnalla, vaan niistä tehtäväalueista, jotka niin sanotut ensisijaispalvelut ovat rajanneet tehtäviensä ulkopuolelle. Tavallaan sosiaalityö on siis muodostunut erikoistuneiden palveluiden yhteistyön korvikkeeksi vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden palvelemiseksi.⁷²

Se, että sosiaalityö linkittyy vahvasti valtioon ja julkiseen valtaan tuo työlle tiettyjä, osittain leimallisiakin ominaispiirteitä. Tällaisina voidaan nähdä esimerkiksi byrokratia, kontrolli ja vallankäyttö. Sipilän⁷³ mukaan julkisen palvelujärjestelmän taustalla, jonka osa sosiaalityökin on, on aina byrokratia. Byrokratialla hän viittaa etupäässä julkisen hallinnon virastoihin, joissa tehdään byrokraattista virastotyötä normeihin ja asiakirjoihin perustuen.⁷⁴ Sosiaalityöntekijät ovat itse samaan tapaan mieltäneet byrokratiassa olevan kyse säännöistä, määräyksistä ja ohjeista⁷⁵. Täytyy kuitenkin huomata, että sosiaalityön kohdalla byrokratiasta ei kuitenkaan voida ajatella ihan näin mustavalkoisesti, koska sosiaalityötä ei ole mahdollista perustaa pelkkien formaalien sääntöjen ja organisaatioiden varaan⁷⁶. Sosiaalityöstä onkin tästä syystä päädytty puhumaan usein niin kutsuttuna katutason byrokratiana, jossa byrokratiatyö

⁶⁸ Rajavaara 1986, 48 - 49; Vuorikoski 1999, 30–32

⁶⁹ Ks. Heinonen 1984, 119; Matthies 1984, 26

⁷⁰ Arnkil 1992, 15; Lehto 1991, 101

⁷¹ Arnkil 1992, 18–19

⁷² Arnkil 1992, 18–19

⁷³ Sipilä 1989b, 219

⁷⁴ Sipilä 1989b, 214

⁷⁵ Ks. Cavén 1999, 120

⁷⁶ Raunio 2004, 133; Sipilä 1989b, 215

tapahtuu julkisen hallintohierarkian alimmilla tasoilla, lähellä ihmisten arkipäivää. Sosiaalityöntekijät edustavat julkista auktoriteettia sekä päätöksentekoa ja perustavat työskentelynsä erilaisiin asiakirjoihin, mutta työskentely tapahtuu silti vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.⁷⁷

Sosiaalityön rooli viimesijaisena valtiollisena toimintana vaikuttaa kuitenkin siihen, ettei julkinen sosiaalityö voi olla täysin byrokratiatonta. Sosiaalitoimistotyössä työntekijän tulee yhtäältä tehdä päätöksensä ja arvionsa sosiaalilainsäädännön tavoitteiden ja viranomaisten yleisten ohjeiden ja sääntöjen sekä hallinnollisten ja työn organisointiin liittyvien ammatillisten rutiinien mukaisesti. Toisaalta hänen tulee kuitenkin ottaa joustavasti huomioon myös yksittäisten asiakkaiden yksilölliset oikeudet, toiveet ja tarpeet⁷⁸. Ilmari Rostila⁷⁹ on tässä yhteydessä puhunut sosiaalisen työn dilemmasta. Sosiaalityöntekijät ovat monien odotusten ristitulesa. Käytännön työssä sosiaalityöntekijöiden on pyrittävä vastaamaan niin asiakkaidensa kuin yhteiskunnan päättäjien ja laajemminkin yhteiskunnan eri instanssien odotuksiin. Lisäksi asiakkaiden lähipiiri ja muut yhteiskunnalliset toimijat luovat odotuksia sosiaalityötä kohtaan. Luonnollisesti myös sosiaalityöntekijöillä itsellään on odotuksia oman työnsä suhteen.

Byrokratian myötä sosiaalityöhön tulevat myös vallan ja kontrollin ulottuvuudet. Cavénin⁸⁰ mukaan valta on aina läsnä sosiaalityön asiakastilanteissa ja sosiaalityöntekijät käyttävät monenlaista valtaa suhteessa asiakkaisiinsa. Suurin osa vallasta on näkymätöntä ja niin suodattunutta jokapäiväiseen toimintaan, että sen läsnäoloa asiakastilanteissa ei usein edes tiedosteta.⁸¹ Osa tästä vallasta perustuu työntekijöiden asiantuntija-asemaan. Valta voi olla myös luonteeltaan välillistä ja suostutteluun perustuvaa valtaa tai lakeihin ja säädöksiin pohjautuvaa valtaa. Merkittävin vallan muoto asiakassuhteissa on kuitenkin sosiaalityöntekijän oikeus säädellä organisaation tarjoamia palveluja ja etuuksia, jolloin kyse on kontrollista.⁸² Lundströmin ja Sunessonin⁸³ mukaan byrokraattinen organisaatio antaa

⁷⁷ Lipsky 1980, 3-4; Raunio 2004, 133

⁷⁸ Kullberg 1994, 27; Rostilan mukaan. Rostila 1997, 27

⁷⁹ Rostila 1997, 27

⁸⁰ Cavén 1999, 150

⁸¹ Cavén 1999, 150

⁸² Hasenfeld, Rafferty, & Zald 1987

työntekijälle valtaa kontrolloida ja jakaa asiakkaalle tärkeitä resursseja, erityisesti taloudellisia resursseja, sekä valtaa vaikuttaa myös asiakkaan käyttäytymiseen ja elämäntapaan.

Lehdon⁸⁴ mukaan sosiaalityöntekijöiden harjoittama kontrolli kohdistuu yleisimmin asiakkaan toimintaan palkkatyöläisenä, kuluttajana, lastensa vanhempana ja viranomaisten kanssa asioijana. Palkkatyöläisyyden yhteydessä kontrolli korostuu siinä, että esimerkiksi työttömän toimeentulokiasiakkaan edellytetään ilmoittautuvan säännöllisesti työttömäksi työnhakijaksi työvoimatoimistoon ja ottavan vastaan hänelle tarjotun työn ja muut työllistämistoimenpiteet. Kuluttajuuden kontrolli konkretisoituu toimeentulotuen käsittelyssä. Esimerkiksi alkoholi- ja tupakkatuotteiden hankintaan ei toimeentulotukea myönnetä. Vanhemmuuden kontrollissa on puolestaan kyse pitkälti lastensuojelulaista ja sen noudattamisesta. Viranomaisten kanssa asiointiin liittyvä kontrolli ilmenee asiakkaille kohdistettuna vaatimuksena sopeuttaa ajankäyttönsä vastaanottoaikoihin sekä sosiaalitoimistossa vallitsevien sääntöjen noudattamisena. Säännöistä keskeisiä ovat esimerkiksi tarvittavien liitteiden toimittaminen työntekijälle sekä päihtymyksen välttäminen.⁸⁵

Sipilä⁸⁶ haluaa kuitenkin korostaa, että byrokratia ei ole vain välttämätön paha, vaan myös oikeusvaltiolle välttämätön koneisto, jolla on tärkeä funktio kansalaisten tasapuolisen ja oikeudenmukaisen kohtelun turvaajana. Sosiaalityö ei ole luonteeltaan pelkästään byrokraattista virastotyötä, vaan myös palvelutyötä ja psykososiaalista työtä.⁸⁷ Myös sosiaalityön paljon puhuttu kontrolli ja sen herättämät kielteiset mielikuvat eivät ole absoluuttinen totuus, sillä esimerkiksi Mäntysaari⁸⁸ on sosiaalitoimistojen byrokratiatyötä tutkivassa tutkimuksessaan päätenyt siihen johtopäätökseen, että kontrollin toteuttaminen jää sosiaalitoimistojen sosiaalityössä usein ritualistiseksi ja ”viran puolesta” toteutetuksi kyselyksi. Hänen mukaansa ei voidakaan välttyä ajatukselta, että sosiaalisen kontrollin

⁸³ Lundström & Sunesson 2000, 65–66

⁸⁴ Lehto 1991, 190; Vrt. Mäntysaari 1991; Rostila 1997

⁸⁵ Lehto 1991, 190

⁸⁶ Sipilä 1989b, 214

⁸⁷ Sipilä 1989b, 213, 218, 224

⁸⁸ Mäntysaari 1991, 257

tehokkuus olisi vain organisaation toimintaa legitimoiva myytti.⁸⁹ Ferguson⁹⁰ on myös sosiaalityöntekijöiden puolustukseksi todennut, että sosiaalityöntekijät eivät suinkaan ole byrokraatteja ja kontrolloijia vaan asiakkaidensa tapaan ennemminkin järjestelmän ”uhreja”. Sekä asiakas että työntekijä ovat riippuvaisia niiden tahdosta, joilla on valtaa. Asiakkaan kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että hänen täytyy antaa oikeanlainen kuva itsestään työntekijälle ja työntekijän on puolestaan osattava tehdä vaikutus häntä hierarkiassa ylempänä oleviin.⁹¹ Sipilä⁹² on lisäksi todennut, että tukeminen ja kontrolloiminen eivät suinkaan ole niin kaukana toisistaan kuin usein tahdotaan ymmärtää. Jos juopolle annetaan ositettuna eläke joka toiselle arkipäivälle, onko kyse tällöin tuesta vai kontrollista? Sipilän mukaan työntekijä ei välttämättä edes ymmärrä prosessiin liittyvää kontrollia.⁹³

3.2 Lainsäädäntö

Kunnallisen sosiaalitoimen sosiaalityössä lait luovat toiminnalle merkittävän perustan⁹⁴. Lainsäädäntö sekä määrittää sosiaalityöntekijöille asetetut pätevyys- ja kelpoisuusehdot että sosiaalityöntekijöiden työtehtävät. Sosiaalihuollossa kelpoisuusehdot määrittää 1.8.2005 voimaan astunut laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (L272/2005) ja sitä tarkentava asetus (608/2005). Itse työtä ajatellen lainsäädännössä ei ole kuitenkaan täsmällisesti määritelty sosiaalityöntekijän työtehtäviä, vaan kunnassa toimivan sosiaalityöntekijän lakisääteiset tehtävät määrittyvät epäsuorasti esimerkiksi kuntien toimielinten tehtävien delegoinnin kautta⁹⁵. Sosiaalihoitolain 13 § on mainittu kunnille kuuluvina sosiaalihuollollisina tehtävinä muun muassa sosiaalipalvelujen järjestäminen kunnan asukkaille, toimeentulotuen antaminen kunnassa oleskelevalle henkilölle, sosiaaliavustusten suorittaminen asukkailleen sekä ohjauksen ja neuvonnan järjestäminen sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämisestä⁹⁶. Näistä tehtävistä vastaavat monissa kunnissa käytännön tasolla sosiaalityöntekijät⁹⁷.

⁸⁹ Mäntysaari 1991, 257

⁹⁰ Ferguson 1983

⁹¹ Ferguson 1983

⁹² Sipilä 1985, 182

⁹³ Sipilä 1985, 182

⁹⁴ Kajava 1989, 15

⁹⁵ Kumpulainen 2004, 10; Ks. myös Kemppainen ym. 1998,21

⁹⁶ Sosiaalihoitolaki 710/1982, 13 §

Jos tarkastellaan lainsäädäntöä yksittäisten lakien tasolla, voidaan esimerkiksi lastensuojelulaista ja lastensuojeluasetuksesta löytää sosiaalihuoltolakia täsmällisempiä säädöksiä sosiaalityöntekijän työtehtävistä. Myös kehitysvamma-, kotouttamis-, kuntouttava työtoiminta-, toimeentulotuki- ja vammaispalvelulaissa mainitaan tehtäviä, jotka ovat tyypillisesti kunnissa delegoitu sosiaalityöntekijöille. Lisäksi kuntien sosiaalityöntekijöiden työtä säätelevät useat muut lait ja asetukset. Näistä tärkeimpiä ovat esimerkiksi Suomen perustuslaki, hallintomenettelylaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki ja asetus toimeentulotuesta⁹⁸. Lainsäädännön kautta sosiaalityöntekijöistä tulee julkisen vallan käyttäjiä. Tekemillään hallintopäätöksillä sosiaalityöntekijät voivat vaikuttaa asiakkaan fyysiseen ja psyykkiseen itsemääräämisoikeuteen. Tällöin sosiaalityöntekijöillä on viranhaltijoina vastuu siitä, että laissa määritetyt tehtävät hoidetaan oikeaan aikaan ja oikealla tavalla.⁹⁹

3.3 Organisaatio ja työyhteisö

Asiakas kohtaa sosiaalitoimistossa asioidessaan paitsi sosiaalityöntekijän myös sen organisaation, joka tuottaa sosiaalipalveluja. Sosiaalityölle tyypillinen käsitys on ollut nähdä organisaatiot paikkana, jossa sosiaalityöntekijät toimivat, tai sitten tulkita organisaatioita vain byrokraattisena paineena, joka suuntautuu sosiaalityöntekijöihin¹⁰⁰. Ensiksi mainitussa voidaan tällöin ajatella olevan kyse yksittäisestä sosiaalitoimistosta ja jälkimmäisessä puolestaan laajemmasta yhteiskunnallisesta instanssista, sosiaalitoimesta. Tässä tutkimuksessa organisaatiolla viitataan jälkimmäiseen eli sosiaalitoimeen, jonka osan yksittäinen sosiaalitoimisto muodostaa.

Organisaatiosta puhuttaessa syntyy usein helposti mielikuva yhtenäisestä kokonaisuudesta. Esimerkiksi kunnan sosiaalitoimi ei kuitenkaan ole saumaton kokonaisuus, vaan monimuotoinen toimintayksiköiden kudelma, joka on hierarkkisesti organisoitunut.¹⁰¹

⁹⁷ Kumpulainen 2004, 10

⁹⁸ Kumpulainen 2004, 10, Tuori 2004, 23–24

⁹⁹ Kumpulainen 2004, 10

¹⁰⁰ Mäntysaari 1991, 42

¹⁰¹ Viirikorpi 1993, 5

Käytännössä tämä hierarkkisuus näkyy siinä, että yksittäisessä sosiaalitoimistossa tehtävässä työssä huomioon on otettava organisaation ylemmiltä tasoilta annetut säännöt ja linjaukset. Aina nämä eri toimijoiden väliset intressit eivät kuitenkaan kohtaa, josta voi seurata jännitteitä ja ristiriitoja organisaation sisällä¹⁰². Voidaan ajatella, että suorien sääntöjen ja linjausten ohella organisaatio vaikuttaa sosiaalitoimistossa tehtävään työhön myös välillisesti esimerkiksi työajan kautta. Vaikka monissa kunnallisissa toimintayksiköissä onkin viime vuosina siirrytty noudattamaan liukuvaa työaika, säätelee organisaatio esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden työaika päivittäisen puhelinajan ja viraston aukioloaikojen puitteissa.

Sosiaalitoimiston vahva sidos organisaatioon vaikuttaa myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Sosiaalitoimistojen asiakassuhteita ajatellen keskeinen haaste syntyy siitä, että työntekijä on yhteydessä sekä työllistävään organisaatioon että asiakkaiden arkielämään. Tämä kaksinaisuuden aiheuttama ongelma näkyy toisaalta työntekijän ristiriitaisessa roolissa asiakkaan auttajana ja yhteiskunnallisen kontrollin harjoittajana, mutta myös asiakkaan etujen suojelemisen sekä yhteiskunnallisen tehokkuuden ja hyödyn vaatimusten ristiriidassa.¹⁰³ Sosiaalitoimistossa asioidessaan asiakkaat odottavat tulevansa autetuiksi, mutta auttaminen ei voi kuitenkaan tapahtua niin, että sivuutettaisiin organisaation taholta asetetut velvoitteet. Sipilän¹⁰⁴ mukaan asiakkaan tarpeitten ja julkisten palveluiden yhteensopimattomuutta selittää se, että palveluja tuottava organisaatio toimii byrokraattisen rationaalisuuden pohjalta, kun asiakas kuitenkin odottaa palvelujen pohjana olevan kotielämästä tutun huolenpitoon, uusintamiseen ja vastuullisuuteen pohjautuvan rationaalisuuden. Goffmanilaisittain voitaneen ajatella, että tässä on kyse kahden eri kehysten yhteen törmäyksestä, kehysristiriidasta.

Sosiaalitoimisto on siis osa organisaatiota, mutta se muodostaa samalla aina myös oman työyhteisönsä. Työyhteisö muodostuu sosiaalitoimistossa työskentelevistä ihmisistä sekä siitä fyysisestä ympäristöstä, jossa tämä työyhteisö toimii. Jokainen työyhteisö on oma yksilöllinen kokonaisuutensa, jolla on omat tunnuspiirteensä ja sille tyypilliset tapansa toimia ja tehdä työtä. Tässä yhteydessä voidaan Kortetta¹⁰⁵ mukaillen puhua sosiaalitoimiston työkuultuurista.

¹⁰² Viirkorpi 1993, 5

¹⁰³ Raunio 2004, 92

¹⁰⁴ Sipilä 1989a, 28

¹⁰⁵ Korte 1989

Sosiaalitoimiston työkuultuurille on nähty yhteisinä piirteinä esimerkiksi viimesijaisuus, kiire sekä naisvaltaisuus.

Käsityksiin sosiaalityöstä ja sen toimintakäytännöistä on perinteisesti sisällytynyt vanhaa, köyhäinhoidollista painolastia sekä väritynyttä kollektiivista, monesti leimaavaa, mielikuvaa sosiaalihuollon viimesijaisuudesta¹⁰⁶. Sosiaalityö, kuten muukin sosiaalihuolto, onkin usein ymmärretty ”viimesijaiseksi” sosiaalipolitiikaksi¹⁰⁷. Käytännössä viimesijaisuus näkyy kahdella tavalla. Ensinnäkin sosiaalityön on pakko tuottaa tietyt palvelut, joiden on määrä turvata palvelut muiden järjestelmien asiakkuuksista syrjäytyneille, eli se ei voi valikoida asiakkaitaan. Toisaalta sille on annettu kontrollitehtävä, jonka puitteissa se voi velvoittaa asiakkaikseen sellaisiakin, jotka eivät asiakkuutta haluaisi.¹⁰⁸ Työyhteisön toiminnassa viimesijaisuus konkretisoituu arjen käytännöissä, kun työtä tehdään palveluketjun loppupäässä, asiakkaiden erilaisten, usein ongelmallistenkin, elämäntilanteiden kanssa. Viimesijaisuus välittyy myös yhteistyökumppaneiden odotuksina sosiaalityöntekijöiden työtä kohtaan. Sosiaalityöntekijöiden odotetaan hoitavan ne asiakkaat, joita muut tahot eivät ole kyenneet auttamaan. Myös lainsäädäntö korostaa sosiaalityön viimesijaisuutta esimerkiksi toimeentulotukeen ja sen myöntämiseen liittyvissä käytännöissä. Työn viimesijaisuus välittyy työntekijöiden työhön myös asiakkaiden kautta. Asiakkaat itse korostavat usein sosiaalityön ja tätä kautta työntekijöiden työn viimesijaisuutta ilmaisemalla esimerkiksi hakevansa apua viimeisenä ratkaisuna ym.¹⁰⁹.

Viimesijaisuuden on katsottu vaikuttavan osaltaan siihen, että sosiaalityö ei ammatillisena toimintana nauti kovin suurta julkista arvostusta. Kun sosiaalityöntekijöiltä vuonna 1998 kartoitettiin heidän mielipiteitään asemastaan, tehtävistään ja tulevaisuudesta, nousi erityisesti esiin huoli sosiaalityöntekijöiden huonosta yhteiskunnallisesta arvostuksesta. Vastauksista välittyivät pettymys ja turhautuminen sosiaalityöntekijöiden huonoon yhteiskunnalliseen arvostukseen, palkkaan sekä siihen, että työtaakan kasvaminen ja asiakkaiden ongelmien vaikeutuminen eivät ole näkyneet palkassa tai sosiaalityön yleisessä arvostuksessa. Arvostuksen puutetta koettiin sekä yleisön, päättäjien että naapuriammattien taholta.

¹⁰⁶ Kemppainen ym. 1998, 58; Ks. myös Pohjola 1994

¹⁰⁷ Heinonen 1984, 119

¹⁰⁸ Manninen 1991, 72–73

¹⁰⁹ Kemppainen ym. 1998, 58, 117; Ks. myös Pohjola 1994

Huolissaan oltiin myös siitä, että ”suuri yleisö” ei tiedä millaista sosiaalityöntekijöiden työ on ja toisaalta myös siitä, että sosiaalityöntekijöiden työstä on runsaasti vääriä käsityksiä.¹¹⁰

Sosiaalityön yhteiskunnallisen arvostuksen puutetta selittänee omalta osaltaan se, että sosiaalityö, kuten sosiaaliala laajemminkin, on vahvasti naisvaltainen ala ja naisvaltaiset alat ovat perinteisesti olleet heikommassa asemassa suhteessa perinteisiin miesten aloihin¹¹¹. Mäntysaaren¹¹² mukaan sosiaalityö on Suomessa ollut leimallisesti naisten tekemää työtä. Tehtyjen tutkimusten ja selvitysten mukaan noin yhdeksän kymmenestä sosiaalialalla toimivasta työntekijästä on nainen¹¹³. Kortteen¹¹⁴ mukaan sosiaalitoimiston työkuultuurissa korostuu voimakkaasti myös kiire. Asiakkaiden alati monimutkaistuvat elämäntilanteet ja tätä kautta jatkuvasti lisääntyvät työtehtävät, virkojen vähentäminen ja samanaikainen taloudellisten resurssien pienentyminen sekä jatkuvat yhtäaikaiset suuret muutokset synnyttävät organisaation sisällä kiirettä. Kiireen keskellä työntekijät joutuvat priorisoimaan työtehtäviään ja tällöin huomio kiinnittyy usein ensisijaisesti lainsäädännön edellyttämien tehtävien hoitamiseen¹¹⁵. Työstä tulee pakkotahtista ja se keskittyy niin sanottuun korjaavaan työhön sen sijaan että aikaa jäisi myös ennaltaehkäisevän työn tekemiselle. Tässä yhteydessä erityisesti toimeentulotuen myöntäminen on joutunut kritiikin kohteeksi. Paljon keskustelua on herättänyt se, kuuluuko toimeentulotuki osaksi sosiaalityötä vai viekö se vain aikaa ”oikean” sosiaalityön tekemiseltä? Tämä on saanut monet vakavasti pohtimaan sitä, voitaisiinko sosiaalitoimistojen kiirettä omalta osaltaan helpottaa sillä, että toimeentulotuen myöntäminen siirrettäisiin Kelalle.¹¹⁶

Tarkasteltaessa työkuultuuria työyhteisön tasolla on tärkeää huomata, että jokainen työyhteisö on omanlainen kokonaisuutensa, jonne on vakiintunut tietyt tavat toimia ja tehdä työtä, niin sanotut työrutiinit. Uuden työntekijän tullessa työyhteisöön hän omaksuu nämä rutiinit osin tietoisesti ja osin tiedostamattaan. Uudet työntekijät joutuvat useimmiten mukautumaan

¹¹⁰ Marjamäki ym. 1998, 20–21; Ks. myös Kempainen ym. 1998, 100–101

¹¹¹ Ks. esim. Kinnunen & Korvajärvi 1996

¹¹² Mäntysaari 1991, 47; Ks. myös Petrelius 2005, 40

¹¹³ Kempainen ym. 1998; Marjamäki ym. 1998; Mäntysaari 1991

¹¹⁴ Korte 1989, 70

¹¹⁵ Korte 1989, 70

¹¹⁶ Vrt. Korte 1989, 70–73; Kempainen ym. 1998, 136–137

näihin olemassa oleviin käytäntöihin, jos haluavat liittyä työyhteisön jäseneksi¹¹⁷. Työyhteisö on tärkeä tuki sosiaalityöntekijöiden tekemälle työlle, mutta myös sosiaalityöntekijöille itselleen. Työyhteisön luonteesta riippuu tukeeko se vai asettaako se lisää paineita työntekijälle. Avoin ja keskusteleva työyhteisö rohkaisee käsittelemään ongelmia ja kehittämään toimintaa. Ongelmat torjuva työyhteisö puolestaan johtaa siihen, että käsittelemättömät asiat patoutuvat ja ”kuppikuntia” pääsee syntymään. Parhaimmillaan työyhteisö on siis työntekijälle myönteinen voimavara ja tuen antaja. Marklundin, Nordenstamin ja Pentonin¹¹⁸ mukaan sosiaalityöntekijä voi jakaa vastuuta työyhteisönsä kanssa viemällä vaikean asian pohdittavaksi työntekijöiden kokoukseen. Myös työyhteisön säännöt ja rutiinit helpottavat sosiaalityöntekijän työskentelyä, sillä niihin voidaan vedota esimerkiksi vaikeissa asiakastilanteissa.¹¹⁹

Työyhteisö toimii aina tietyssä, rajatussa fyysisessä tilassa. Aikuissosiaalityötä ajatellen tämän fyysisen tilan muodostaa sosiaalitoimisto. Fyysisellä tilalla on aina oma vaikutuksensa työyhteisössä tehtävään työhön. Sosiaalityössä fyysisen tilan vaikutus korostuu ainakin kahdella tavalla. Ensinnäkin fyysinen tila rajaa konkreettisesti sosiaalityöntekijöiden työtä niin, että työskentely tapahtuu suurimmaksi osaksi sosiaalitoimistossa, työntekijän omassa työhuoneessa tila-asetteluiden ja turvatoimien puitteissa. Tällöin esimerkiksi asiakastilanteen luonne muodostuu varmasti hyvin erilaiseksi kuin mitä se olisi jos asiakasta tavattaisiin esimerkiksi hänen kotonaan. Laajemminkin voidaan ajatella, että sosiaalitoimisto tilana tuo työskentelyyn tietynlaista painolastia. Sosiaalitoimistot ovat tyypillisiä virastoja, ja virastomaiset piirteet ovat selkeästi nähtävissä heti sosiaalitoimistoon sisään astuttaessa. Sosiaalitoimistossa on usein selkeästi eroteltu asiakkaiden ja työntekijöiden tilat. Sosiaalipalveluiden arkkitehtuurille onkin Eräsaaren¹²⁰ mukaan tyypillisenä nähty se, että työntekijöillä on tiloja, joissa he ovat asiakkailta näkymättömissä, mutta asiakkaat ovat aina työntekijöiden tarkkailtavissa. Eriytettyjen tilojen ohella opastekyltit, lomakkeet, esitteet ym. kertovat omalta osaltaan sosiaalitoimiston virastomaisuudesta. Tiivistäen voidaan todeta, että sosiaalitoimisto tilana määrittää sekä asiakkaidensa että työntekijöidensä toimintaa ja vaikuttaa tätä kautta myös näiden osapuolten keskinäiseen vuorovaikutukseen.

¹¹⁷ Manninen 1991, 59

¹¹⁸ Marklund, Nordenstam & Penton 1984, 104–105

¹¹⁹ Marklund ym. 1984, 104–105

¹²⁰ Eräsaari 1995, 159, 175

4 Aikaisempi tutkimus

Sosiaalityön itseymmärrykselle on välttämätöntä tuntea sen historiallinen ja oppihistoriallinen muotoutuminen sekä sosiaalityön yhteiskunnallisuus ja funktio yhteiskunnallisessa työnjaossa¹²¹. Samalla lailla asian voisi ajatella olevan tieteellisen tutkimuksen kohdalla. Jotta ilmiötä tai asiaa voidaan tutkia validisti ja relevantisti, ja mahdollisesti tuoda näin jotain uutta tieteelliseen keskusteluun, on perehdyttävä niihin tekijöihin ja lainalaisuuksiin, jotka vaikuttavat tutkimuksen taustalla sekä siihen miten ilmiötä tai asiaa on lähestytty aikaisemmin.

Tämän tutkimuksen kannalta olennaista on ollut perehtyä aikaisempaan Erving Goffmanin kehysanalyysia ja kehyksen käsitettä hyödyntävään yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen sekä sellaiseen aiempaan sosiaalityön tutkimukseen, jossa on hyödynnetty kehysanalyysia ja/tai kehyksen käsitettä. Ulkomaalaisessa yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa esimerkiksi Burns¹²² ja Manning¹²³ ovat tarkastelleet Goffmanin tuotantoa hyvin laaja-alaisesti. Suomalaisen sosiaalityön tutkimuksen saralla on puolestaan käytetty Goffmanin kehysanalyysia ja kehyksen käsitettä suhteellisen vähän, minkä vuoksi olemme olleet pakotettuja tekemään ”syRJähyppyjä” ja laajentamaan tarkasteluamme myös laajemmin yhteiskuntatieteisiin sekä kasvatustieteen saralle. Lisäksi tutkimusaiheemme on edellyttänyt perehtymistä aikuissosiaalityön taustalla vaikuttaviin tekijöihin (byrokratia, kontrolli, lainsäädäntö ym.). Tältä pohjalta voidaan ajatella, että myös näiden sosiaalityön osa-alueiden aikaisempi tutkimus toimii tärkeänä teoreettisena viitekehyksenä tutkimuksellemme. Itse aikuissosiaalityötä on Suomessa tutkittu melko vähän. Aihetta on sivunnut esimerkiksi Matti Tuusa¹²⁴ tutkimuksessaan *Sosiaalityö ja työllistäminen - Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa*.

¹²¹ Kemppainen ym. 1998, 35

¹²² Burns 1992

¹²³ Manning 1992

¹²⁴ Tuusa 2005a

Suomalaisessa yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa kehysanalyysia ja kehyksen käsitettä ovat käyttäneet muun muassa Anssi Peräkylä¹²⁵ ja Risto Heiskala¹²⁶. Peräkylä on hyödyntänyt kehysanalyysia ja sen periaatteita useammassa tutkimuksessaan. *Kuoleman monet kasvat* -tutkimuksessa hän on tutkinut sitä, millaisia toiminnan kehyksiä ja identiteettejä syntyy sairaalatyössä kuolevien potilaiden hoidossa. Hän on tällöin päätenyt jäsentämään sairaalahenkilökunnan työtä neljästä kehyksestä käsin, jotka ovat käytännöllinen kehys, maallikkokehys, lääketieteellinen kehys ja psykologinen kehys.¹²⁷ Peräkylän ohella myös Heiskala on tarkastellut useissa teksteissään Goffmanin kehysanalyysia purkaen auki muun muassa kehysanalyysia ja sen periaatteita¹²⁸. Yhteiskuntatieteiden pro gradu -tutkimuksissa kehysanalyysia on hyödyntänyt esimerkiksi Alenius¹²⁹. Hän on pro gradu -työssään tutkinut nuorisojärjestö YAD ry:tä ja pyrkinyt tavoittamaan järjestössä vaikuttavia ja sen toimintaa jäsentäviä kognitiivisia kehyksiä sekä niitä nuorten kehyksiä, jotka jäsentävät heidän kuvaansa huumeista.

Suomessa on tehty jonkin verran myös sellaista kehysanalyyttistä tutkimusta, jossa kehysanalyysi itsessään on tutkimuskohteena. Esimerkiksi Puroila¹³⁰ on tutkinut tutkimuksessaan kehysanalyysia sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä ja pyrkinyt tarkastelemaan analyyttisesti ja kriittisesti kehysanalyyttiseen lähestymistapaan liittyvää teoreettista ja filosofista lähestymistapaa. Jukka-Pekka Fabrin¹³¹ on puolestaan pro gradu -tutkielmassaan tutkinut diskurssi- ja kehysanalyysin käyttöä sosiaalityön työkäytäntöjen tutkimisen välineenä.

Sosiaalityössä kehysanalyysia ovat hyödyntäneet esimerkiksi Juhani Lehto¹³² juoppojen professionaalinen auttamista käsittelevässä tutkimuksessaan sekä Maarit Leppänen¹³³ sosiaalityön toiminnan kehyksiä tutkivassa pro gradu -työssään. Lehto on tutkimuksessaan

¹²⁵ Peräkylä 1990, 1986

¹²⁶ Heiskala 1991, 1997

¹²⁷ Peräkylä 1990

¹²⁸ Ks. esim. Heiskala 1991, 1997

¹²⁹ Alenius 2001

¹³⁰ Puroila 2002a

¹³¹ Fabrin 1997

¹³² Lehto 1991

¹³³ Leppänen 2002

tarkastellut lääkärien, sosiaalityöntekijöiden ja poliisien juoppoutteen kohdistamaa työtä ja tähän työhön kohdistuvien professionaalisuusodotusten vaikutusta. Tutkimuksessaan hän ei ole pyrkinyt erottelemaan sosiaalityöntekijän toiminnan eri kehyksiä, vaan on ymmärtänyt sosiaalityön itsessään yhdeksi kehykseksi lääkärin ja poliisin ammatin tapaan, ja on keskittynyt tältä pohjalta tarkastelemaan näiden eri ammattikuntien kehysten välisiä eroavaisuuksia. Lehto olettaa eri ammattikuntien tarkastelevan samaa ilmiötä, tässä tapauksessa juoppoutta, eri näkökulmista ja eri konteksteista käsin; käyttäen eri käsitejärjestelmiä. Maarit Leppänen¹³⁴ on puolestaan tarkastellut pro gradu -tutkielmassaan *Sosiaalityön toiminnan kehykset -työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen sosiaalitoimistossa* asiakastapahtumaa sosiaalitoimistossa asiakkaan ja työntekijän välisenä vuorovaikutustilanteena. Leppänen on analyysissään keskittynyt asiakastilanteiden rutiineihin ja toimintoihin ja pyrkinyt hahmottamaan näiden kautta työntekijän toiminnan kehyksiä.

¹³⁴ Leppänen 2002

5 Tutkimuksen kohde ja tutkimustehtävä

Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden päivittäinen työ ja siinä kertyneet kokemukset ovat muodostaneet lähtökohdan, josta käsin olemme lähteneet tarkastelemaan aikuissosiaalityöntekijöiden työn erilaisia kehyksiä, kehysten syntyyn vaikuttavia tekijöitä sekä näiden kehysten pohjalta rakentuvaa aikuissosiaalityön työnkuvaa. Tutkimuksemme kohderyhmäksi olemme rajanneet sosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät. He ovat valikoituneet kohderyhmäksemme käytännön kentältä nousseiden ajatusten ja tarpeiden sekä oman mielenkiintomme pohjalta.

Viime aikoina paljon keskustelua on käyty sosiaalityön ja muiden ammattikuntien välisestä suhteesta. Tätä keskustelua on vahvasti ollut virittämässä verkostotyön esiinnousu ja siihen liittyvät työnjaolliset kysymykset, toisaalta myös sosiaalityön ”ikuisuus-kysymykseksi” noussut pohdinta sosiaalityön asiantuntijuusasemasta ja tätä kautta suhteesta muihin ammattikuntiin. Keskustelu suhteista ja asemasta ei ole kuitenkaan keskittynyt vain sosiaalityön ja muiden ammattikuntien välille, vaan myös itse ammattikunnan sisälle. Paljon on pohdittu sitä, mikä on ”oikeaa” sosiaalityötä ja ketkä tätä ”oikeata” sosiaalityötä tekevät. Lasten ja perheiden kanssa työskentelyä on usein näissä pohdinnoissa pidetty vaativampana ja kiinnostavampana työskentelyn alueena kuin esimerkiksi aikuissosiaalityötä.¹³⁵ Käytännön työssä sama tendenssi on ollut havaittavissa. Aikuissosiaalityön status suhteessa lapsiperhesosiaalityöhön vaikuttaisi olevan verrattain heikompi. Raunio¹³⁶ on esittänyt tähän eräänä syynä sen, että aikuissosiaalityön ydinalueisiin kuuluva toimeentulotukityö mielletään usein vähemmän vaativaksi rahan jakamiseksi, joka estää ”oikean” sosiaalityön tekemisen.

Statuksen ohella vaikuttaisi myös siltä, että lastensuojelu- ja lapsiperhesosiaalityössä omien työtehtävien ja työnkuvan rajaaminen on helpompaa kuin aikuissosiaalityössä. Tähän omalta osaltaan vaikuttaa varmasti se, että lastensuojelu- ja lapsiperhesosiaalityössä asiakaskunta on selkeämmin hahmotettavissa kuin aikuissosiaalityössä. Kun lastensuojelu- ja lapsiperhesosiaalityössä asiakaskunnan muodostavat selkeästi lapsiperheet,

¹³⁵ Vrt. Raunio 2004, 45

¹³⁶ Raunio 2004, 45

aikuissosiaalityössä yhtä selkeää asiakasryhmää ei ole osoitettavissa. Samaan tapaan voidaan ajatella lainsäädännön suhteen. Lastensuojelu- ja lapsiperhesosiaalityössä työtä ja työtehtäviä määrittää vahvasti Lastensuojelulaki, mutta taas aikuissosiaalityössä vastaavaa, työtä yhtä vahvasti määrittävää lakia ei ole.¹³⁷

Aikuissosiaalityö on 1990-luvun laman jälkeen painottunut vahvasti työllistymiseen, aktivointiin ja kuntouttamiseen liittyviin kysymyksiin, mutta sen tehtäväkenttä ei tunnu tästä huolimatta vielä täysin jäsenyneen.¹³⁸ Käytännön työssä tämä jäsentymättömyys näkyy oman työn rajaamisen ongelmina. Työn rajaamiseen liittyvät kysymykset tulevat aikuissosiaalityöhön myös toista kautta. Yhteiskunnallisen tilanteen jatkuvasti kiristyessä ja ensisijaisten palveluiden ollessa kykenemättömiä auttamaan asiakkaitaan kohdistuu paine viimesijaiseen sosiaalityöhön. Kun samaan aikaan lastensuojelu- ja lapsiperhesosiaalityö rajaa entistä tiiviimmin tehtäväkenttäänsä, on aikuissosiaalityöstä hyvää vauhtia muodostumassa aluesosiaalityön ”kaatoluokka”, johon periaatteessa rajautuu kaikki muu lastensuojelu- ja lapsiperhesosiaalityön ulkopuolelle jäävä sosiaalityö ja toisaalta ne tehtävät, joihin ensisijaiset palvelut eivät kykene vastaamaan. Sosiaalityön ollessa jo ennestään viimesijaista, onko nyt käymässä niin, että aikuissosiaalityöstä on muodostumassa viimesijaisen viimesijainen palvelu?

Aikuissosiaalityön tietynlainen jäsentymättömyys ja työn rajaamiseen liittyvät ongelmat ovat olleet peruste sille, miksi olemme valinneet kohderyhmäksemme juuri aikuissosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät. Haluamme oman tutkimuksemme avulla yrittää jäsentää aikuissosiaalityön arkea ja tätä kautta tehdä näkyväksi aikuissosiaalityön kenttää ja aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuvaa. Tutkimusaiheemme valinnassa omat kokemuksemme aikuissosiaalityöstä ovat olleet ratkaisevassa asemassa. Omakohtaisten kokemusten lisäksi keskustelut kollegoiden kanssa ovat saaneet meidät vakuuttuneeksi tutkimusaiheemme tärkeydestä ja ajankohtaisuudesta.

Pro gradu -tutkielmamme tavoitteena on siis tarkastella kehysanalyysin avulla, millaisista eri kehyksistä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työnkuva

¹³⁷ Vrt. Rajavaara 1983, 117

¹³⁸ Vrt. Tuusa 2005b

rakentuu ja millaisia tekijöitä näiden kehysten taustalta löytyy. Oletuksenamme on, että ainakin lainsäädäntö, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden odotukset sekä sosiaalityöntekijöiden omasta työstä ja työyhteisöstä nousevat tavoitteet ja toimintatavat vaikuttavat kehysten taustalla. Sosiaalityöntekijät joutuvat käytännön työssään toimimaan päivittäin erilaisista kehyksistä käsin, joiden pohjalta heille syntyy erilaisia rooleja. Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä on auttaja, ”asianajaja”, vaikuttaja, konsultti, yhteistyökumppani ja ammattikuntansa edustaja, mutta toisaalta myös byrokraatti ja kontrolloija¹³⁹.

Tutkimustehtävämme koostuu kolmesta erillisestä tutkimusongelmasta, jotka ovat seuraavat:

1. Millaisista eri kehyksistä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työnkuva rakentuu?
2. Millaiseksi muodostuu aikuissosiaalityön työnkuva näiden kehysten pohjalta?
3. Millaista on kehysten välinen dynamiikka?

¹³⁹ Vrt. Marklund, Nordenstam & Penton 1984, 135

6 Tutkimuksen toteutus

6.1 Tutkimusote ja aineistonkeruumenetelmät

Tutkimuksemme on luonteeltaan etnografista tutkimusta, jossa empiirinen aineisto on koottu havainnoinnin ja teemahaastatteluiden avulla. Etnografia on havainnoinnin muoto, joka tapahtuu sosiaalisen todellisuuden luonnollisissa olosuhteissa¹⁴⁰. Martyn Hammersley¹⁴¹ on määritellyt etnografian väljästi sellaiseksi laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi, joka perustuu havainnointi- ja haastatteluaineistoihin, ja joka pyrkii sekä tietyn ilmiön mahdollisimman täsmälliseen kuvaukseen että yleisimpiin päätelmiin niistä ilmiöistä, joihin kuvaus perustuu. Etnografisen tutkimuksen päämääränä on siis löytää yleinen erityisestä¹⁴².

Etnografisessa tutkimuksessa tutkija osallistuu tietyn aikaa avoimesti tai piilotetusti tutkittaviensa jokapäiväiseen elämään; tarkastellen mitä tapahtuu sekä kuunnellen ja kysyen kysymyksiä, toisin sanoen keräten mitä tahansa saatavilla olevaa ja tutkimuksen kannalta relevanttia tietoa¹⁴³. Etnografista tutkimusotetta voidaan soveltaa erityisesti silloin, kun halutaan kuvata ja ymmärtää tietyn organisaation tai sen osan, esimerkiksi jonkin laitoksen tai koululuokan toimintaa. Tutkija tarkkailee ja/tai nauhoittaa tällöin tilanteita, haastattelee ja keskustelee tutkittaviensa kanssa ja pyrkii näin monella tavalla saamaan tietoa siitä ilmiöstä, jota hän on lähtenyt tutkimaan.¹⁴⁴ Tutkija menee tutkimuksensa kohteena olevaan yhteisöön oppiakseen tuon yhteisön kulttuurin sekä sen ajattelu- ja toimintatavat niin sanotusti sisältäpäin¹⁴⁵.

Tutkimuksemme aineiston olemme keränneet havainnoinnilla ja teemahaastatteluilla. Havainnoinnissa olemme käyttäneet tukena havainnoin apulomaketta (liite 2) ja

¹⁴⁰ Eskola & Suoranta 1998, 103; Fetterman 1989, 11

¹⁴¹ Hammersley 1992, 12

¹⁴² Hammersley 1992, 16

¹⁴³ Hammersley 1995, 1

¹⁴⁴ Metsämuuronen 2003, 173

¹⁴⁵ Eskola & Suoranta 1998, 105

teemahaastattelussa puolestaan puolistrukturoitua haastattelulomaketta (liite 3). Haastateltavien taustatiedot olemme keränneet perustietolomakkeille (liite 1).

Havainnoinnissa kyse on siitä, että tutkija tarkkailee enemmän tai vähemmän objektiivisesti tutkimuksen kohdetta ja tekee havainnoinnin aikana muistiinpanoja tai kenttäraporttia¹⁴⁶. Hirsjärven ja Remeksen mukaan havainnointi sopii hyvin vuorovaikutustutkimukseen, koska se tarjoaa välitöntä ja suoraa tietoa ihmisten toiminnasta ja käyttäytymisestä¹⁴⁷. Myös Patton¹⁴⁸ on todennut, että ymmärtääkseen täydellisesti tilanteiden moninaisuuden, on suora osallistuminen ja ilmiön havainnointi yksi parhaista tutkimusmetodeista.

Havainnointia on metodisena välineenä usein kuvattu haastavaksi, aikaa vieväksi ja paneutumista vaativaksi¹⁴⁹ – ja tätä kaikkea se onkin. Omakohtaisesti huomasimme tämän sosiaalitoimistossa viettämämme kahden viikon aikana. Jatkuva valppaana oleminen, muistiinpanojen tekemisen työläys sekä huomion kiinnittäminen useaan eri asiaan yhtä aikaa teki kenttäjaksosta haastavan, välillä jopa uuvuttavan, mutta samalla kertaa myös antoisan. Havainnoinnin valikoituminen aineistonkeruumenetelmäksemme ei ollut yksiselitteistä, vaan sitä edelsi pitkällinen pohdinta. Suurimpana epäilyksemme aiheena oli alkuun se, saammeko havainnoinnin avulla tutkimuksemme kannalta olennaiset asiat esiin ja osaammeko keskittää huomiomme oikeisiin asioihin. Kummallakaan meistä ei ollut aikaisempaa omakohtaista kokemusta havainnoinnista aineistonkeruumenetelmänä, mikä varmasti osaltaan vaikutti empimiseemme. Pohdittuamme asiaa tulimme kuitenkin siihen lopputulokseen, että havainnointi on tutkimuksemme kannalta paras mahdollinen aineistonkeruumuoto ja toisaalta se kuuluu myös olennaisesti goffmanilaiseen tutkimusperinteeseen.

Tutkimuksen teossa havainnointia on mahdollista toteuttaa neljällä eri tavalla. Tutkija voi ensinnäkin havainnoida tutkimuskohdettaan osallistumatta itse tapahtumaan, jolloin hän pitää itsellään selvästi niin sanotun tutkijan roolin. Tutkijan osallistuessa tutkimustapahtumaan puhutaan puolestaan osallistuvasta havainnoinnista. Osallistuvaa havainnointia voidaan tehdä joko niin, että tutkija on enemmän tutkijan roolissa (havainnoija osallistujana) tai että hän on

¹⁴⁶ Metsämuuronen 2003, 190

¹⁴⁷ Hirsjärvi & Remes 2004, 201–202

¹⁴⁸ Patton 2002, 21–23

¹⁴⁹ Vrt. Hirsjärvi & Remes 2004, 202–203

enemmän toimijan roolissa (osallistuja havainnoijana). Silloin kuin tutkija on ikään kuin soluttautuneena tutkittavien joukkoon, ja on sen jäsenenä, vaikka onkin todellisuudessa ulkopuolinen tarkkailija, puhutaan piilohavainnoinnista.¹⁵⁰

Itse halusimme säilyttää havainnointitilanteissa puhtaasti tutkijan roolin. Esimerkiksi asiakastilanteissa pyrimme sijoittumaan niin, että läsnäolomme vaikuttaisi mahdollisimman vähän asiakkaan ja työntekijän luonnolliseen kohtaamiseen. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että istuimme sosiaalityöntekijöiden työhuoneiden sivustalla siten, että meillä oli näköyhteys molempiin asiakastilanteen osapuoliin, mutta kuitenkin niin, että asiakkaan ja työntekijän suora kontakti oli mahdollista. Emme myöskään ottaneet osaa asiakastilanteiden keskusteluihin, vaan seurasimme sivusta työntekijän ja asiakkaan kohtaamista. Samaan tapaan pyrimme toimimaan myös työyhteisön palaverissa, mutta usein kävi niin, että sosiaalityöntekijät itse vetivät meidät keskusteluun mukaan esimerkiksi kysymällä mielipidettämme jostakin asiasta.

Osallistuimme yhdessä kaikkiin asiakastilanteiden havainnointeihin, koska katsoimme näin saavamme monipuolisempaa ja laaja-alaisempaa aineistoa. Yhdessä havainnoiminen tarjosi myös mahdollisuuden siihen, että pystyimme kumpainenkin havainnoinnissamme keskittymään hieman eri asioiden tarkasteluun. Mielestämme molempien osallistuminen havainnointeihin oli olennaista myös tutkimuksen toteutuksen ja erityisesti aineiston tulkinnan kannalta. Aineiston analysointi olisi ollut vaikeaa ilman molempien kokemusta siitä, mitä asiakastilanteessa on tapahtunut, mistä on puhuttu ym.¹⁵¹

Sosiaalityöntekijöiden työn havainnoinnin ohella keräsimme tutkimusaineistoa haastattelemalle sosiaalityöntekijöitä. Havainnointijaksomme lopussa haastattelimme kolme sosiaalityöntekijää ja loput kaksi havainnointijakson päättymisen jälkeen huhtikuun lopulla. Teemahaastatteluiden avulla halusimme syventää ja tarkentaa havainnoinnissa esiin nousseita teemoja ja asioita, mutta samalla myös taata sen, että aineisto olisi mahdollisimman kattava. Haastatteluihin päädyimme osittain myös siitä syystä, että emme olleet aiemmin keränneet aineistoa havainnoinnin avulla, joten olimme hieman epävarmoja sen suhteen saammeko

¹⁵⁰ Metsämuuronen 2003, 190–191

¹⁵¹ Ks. Eskola 1975, 139

pelkän havainnoinnin avulla riittävästi aineistoa. Näin jälkikäteen ajateltuna pelkomme havainnointia kohtaan osoittautui turhaksi, mutta aineisto on varmasti rikkaampi kahden aineistonkeruumenetelmän vuoksi¹⁵².

Teemahaastattelu sopii hyvin käytettäväksi tilanteissa, joissa kohteena ovat intiimit ja arat aiheet tai joissa halutaan selvittää heikosti tiedostettuja asioita: arvostuksia, ihanteita ja perusteluja¹⁵³. Voidaan ajatella, että kun tutkitaan sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä ja tätä työtä määrittäviä tekijöitä mennään sellaisiin henkilökohtaisiin kysymyksiin, joihin vastaaminen voi vaatia oman persoonan ja toiminnan kriittistäkin tarkastelua. Omat näkemykset, arvostukset ja ihanteet on asetettava ulkopuolisen henkilön tarkasteltavaksi, arvioitavaksi ja tulkittavaksi, mikä ei aina ole helppoa. Haasteellisen tilanteesta tekee omalta osaltaan myös se, ettei työn taustalla vaikuttavia arvoja, ihanteita ym. tulla arkipäivän työssä juurikaan miettineeksi, vaikka ne työn taustalla vaikuttavatkin. Tästä kertoo omalta osaltaan erään sosiaalityöntekijän kommentti:

”Tääkin on semmoinen asia, mitä ei niinku varmaan sinällään hirveen tietoisesti aina mieti siinä omassa työssään, mutta tottakai on selvää mun mielestä, että tässä kuitenkin pohjimmiltaan ne arvot, mitä on, niin tottakai ne on mukana ja ihan se semmoinen oma elämäkatsomus ja kaikkihan vaikuttaa..” (Heli)

Teemahaastattelussa on kyse keskustelusta, joka tapahtuu yleensä tutkijan ehdoilla, mutta se tarjoaa myös haastateltavalle mahdollisuuden tuoda esiin omia mielipiteitään ja kertoa omista kokemuksistaan¹⁵⁴. Etnografisessa teemahaastattelussa ideana on siis antaa tilaa haastateltavan omalle kertomukselle. Tämä on ollut myös eräs meidän tärkeä tutkimuksellinen tavoitteemme. Tarkoituksenamme on ollut tarjota sosiaalityöntekijöille mahdollisuus saada äänensä kuuluviin ja tehdä samalla omaa työtään näkyväksi. Tämä vuoksi olemme käyttäneet tutkimuksessamme paljon suoria lainauksia. Samaan tapaan voidaan ajatella, että myös se, että olemme havainnoinnin rinnalle nostaneet toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun tähtää osaltaan siihen, että sosiaalityöntekijöiden omat ajatukset työstään ja työtä määrittävistä tekijöistä pääsevät esiin eikä kyse ole vain meidän tutkijoiden tekemistä havainnoista ja niihin liittyvistä tulkinnoista. Tosin tässäkin yhteydessä on huomattava, että

¹⁵² Vrt. Hirsjärvi & Hurme 2000, 39; Patton 2002, 306

¹⁵³ Hirsjärvi & Hurme 1985, 36

¹⁵⁴ Eskola & Vastamäki 2001, 24–26

jokaisessa tutkimuksessa on aina viime kädessä kyse tutkijan tekemästä tulkinnasta ja se tarjoaa vain yhden mahdollisen näkökulman aiheeseen¹⁵⁵.

6.2 Aineisto ja aineistonkeruu

Tutkimuksessamme havainnoimme ja haastattelimme viittä aikuissosiaalityötä tekevää sosiaalityöntekijää erään keskisuuren kaupungin aluesosiaalitoimistossa. Nämä sosiaalityöntekijät valikoituivat tutkimuksemme kohderyhmäksi sillä perusteella, että halusimme tutkia samassa fyysisessä työympäristössä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Myös aineistonkeruuseen liittyvät käytännön kysymykset vaikuttivat olennaisesti tutkimuskohteemme valintaan. Kyseisessä sosiaalitoimistossa meillä oli aikataulumme ja resurssiemme puitteissa mahdollista toteuttaa aineistonkeruu suhteellisen joustavasti. Tutkittavien määrän sijaan olemme nähneet Rostilan¹⁵⁶ tapaan tärkeänä aineiston sisäisen edustavuuden, jolloin tärkeitä tekijöitä ovat aineiston monipuolisuus ja tulkinnan johdonmukaisuus.

Tutkimuksessamme olemme keskittyneet tarkastelemaan aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työtä kokonaisvaltaisesti. Olemme lähteneet käytännöt kentälle tutkimaan mitä kaikkea aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden päivittäiseen työhön sisältyy ja olemme Erving Goffmanin tapaan kysyneet ”What is going on here?” Huomiomme kohteena ovat luonnollisesti olleet asiakastilanteet, jotka muodostavat merkittävän osan sosiaalityöntekijöiden työstä, mutta olemme kiinnittäneet huomiota myös sosiaalityöntekijöiden tekemään muuhun työhön (yhteistyö kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa, päätöksenteko, puhelintyöskentely, palaverit ym.) sekä sosiaalitoimistoon fyysisenä tilana. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden työn havainnointi on ollut avainasemassa aikuissosiaalityön kehyksiä muodostaessa. Haastatteluiden avulla olemme pyrkineet tarkentamaan ja syventämään havainnoinnissa esiin nousseita tutkimuksen kannalta olennaisia asioita ja hakemaan vahvistusta esiin nousseille teemoille sekä tuomaan esille aikuissosiaalityön ”arjen ääntä”.

¹⁵⁵ Metsämuuronen 2005, 197

¹⁵⁶ Rostila 1988, 219

Ensimmäinen yhteydenotto tutkimuksemme kohteena olevaan sosiaalitoimistoon tapahtui helmikuussa 2005, jolloin lähestyimme sosiaalitoimiston johtavaa sosiaalityöntekijää aineistonkeruuseemme liittyen. Saimme johtavalta sosiaalityöntekijältä luvan aineistonkeruun toteuttamiseen kyseisessä sosiaalitoimistossa, mutta hän kehotti meitä ottamaan yhteyttä myös henkilökohtaisesti tutkimuksen kohteena oleviin sosiaalityöntekijöihin heidän suostumuksensa saamiseksi. Sovimme johtavan sosiaalityöntekijän kanssa, että tulisimme mukaan sosiaalityöntekijöiden viikkopalaveriin esittelemään tutkimuksemme taustaideoita ja tavoitteita, jonka jälkeen sosiaalityöntekijät voisivat rauhassa päättää osallistumisestaan tutkimukseemme. Tätä miettimisaikaa ei kuitenkaan tarvittu, sillä kaikki sosiaalityöntekijät olivat innokkaita jo ensimmäisen tapaamisen perusteella lähtemään mukaan tutkimukseen. Tutkimusaihetta pidettiin tärkeänä ja hyvänä mahdollisuutena tehdä omaa työtä näkyväksi. Ennen varsinaista havainnointijaksoa kävimme vielä toisen kerran sosiaalitoimistossa sopimassa työntekijöiden kanssa aikatauluista ja muista käytännön asioista. Lisäksi haimme kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta tutkimusluvan, joka meille myönnettiin maaliskuussa 2005.

Tutkimuksemme haastattelut ja havainnoinnit toteutimme huhtikuussa 2005. Kaksiviikkoinen havainnointijaksomme sijoittui ajalle 4.4.–15.4.2005. Kolme haastattelusta suoritimme havainnointijakson loppupuolella ja kaksi haastattelua havainnointijakson päätyttyä, huhtikuun lopulla. Tutkimuksemme kohderyhmään kuuluneet sosiaalityöntekijät olivat kaikki naisia, iältään 33- 56 -vuotiaita. Kaikilla kohderyhmän jäsenillä oli sosiaalityön pätevyys nykyiseen tehtäväänsä. Neljällä heistä oli ylempi korkeakoulututkinto, yhdellä sosiaalihuoltajan tai vastaavan koulutus. Yksi sosiaalityöntekijöistä oli osallistunut viimeisen viiden vuoden aikana täydennyskoulutukseen. Työkokemuksen pituus nykyisessä työssä vaihteli kohderyhmän jäsenillä vuodesta ja kuukaudesta neljään vuoteen ja yhdeksään kuukauteen ja sosiaalityön kokemus kahdeksasta vuodesta ja neljästä kuukaudesta 28 vuoteen. Neljällä kohderyhmän jäsenistä oli käynnissä oleva työnohjaus ja he saivat työnohjausta noin kerran kuukaudessa. Yksi työntekijä ei ollut tällä hetkellä työnohjauksessa, mutta hän oli osallistunut työnohjaukseen aikaisemmin. Tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät eivät esiinny omilla nimillään, vaan olemme antaneet jokaiselle työntekijälle peitenimen anonymiteetin takaamiseksi. Samaan tutkimuseettistä käytäntöä olemme noudattaneet myös asiakkaiden kohdalla.

Itse havainnointijakso käynnistyi huhtikuuisena maanantai-aamuna kahvitunnin merkeissä, jolloin esittelimme lyhyesti koko työyhteisölle, mitä olimme sosiaalitoimistoon tulleet tekemään. Havainnointijakson aluksi kiersimme jokaisen sosiaalityöntekijän luona sopimassa asiakastilanteisiin osallistumisista, haastatteluajoista ja muista käytännön asioista. Olimme etukäteen laatineet aikataulupohjan, johon kirjasimme ylös kaikki työntekijöiden kanssa sopimamme ajat ja muut olennaiset asiat.

Ajatuksenamme oli alkuun, että pääsisimme seuraamaan kokonaisvaltaisesti kaikkien toimiston aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työtä. Alustavasti olimme ajatelleet osallistuvamme vähintään kolmeen asiakastilanteeseen per sosiaalityöntekijää, mutta käytännössä tämä osoittautui mahdottomaksi. Monet sosiaalityöntekijöiden käyntiajoista osuivat päällekkäin ja myös osa asiakkaista ei saapunut varatuille käyntiajoille. Tämä johti siihen, että luovuimme rajaamasta liian tarkasti asiakastilanteiden havainnointien toteuttamista ja menimme mukaan kaikkiin niihin asiakastilanteisiin, joissa havainnointi oli mahdollista. Asiakastilanteiden ohella havainnoimme myös kokonaisvaltaisesti sosiaalityöntekijöiden tekemää muuta työtä, kuten puhelinaikoja, keskusteluja yhteistyökumppaneiden, kollegoiden ja muiden sosiaalitoimiston työntekijöiden kanssa. Huomiota kiinnitimme myös sosiaalitoimistoon fyysisenä tilana.

Tutkimusaineistomme voi tiivistää seuraavasti:

Asiakastilanteita 8

Sosiaalityöntekijän ja yhteistyökumppanin tapaamiset 3

Johtavan sosiaalityöntekijän ryhmä 2

Sosiaalityöntekijöiden keskinäinen tiimi 2

Koko toimiston yhteinen työkokous 1

Sosiaalityöntekijöiden puhelinaikojen seuraaminen 7

Lukuisat keskustelut sosiaalityöntekijöiden ja toimiston muun henkilökunnan (palveluohjaajat, etuuskäsittelijät ja opastuksen henkilökunta) kanssa

Näistä eri havainnoista tehdyt havainnointipäiväkirjat (2 kpl) ja asiakastilanteiden havainnoinnissa tehdyt havainnoinnin apulomakkeet (2 x 8 kpl)

Havainnointijakson aikana osallistuimme yhteensä kahdeksaan asiakastilanteeseen, mikä oli huomattavasti vähemmän, mitä olimme etukäteen suunnitelleet. Aikataulumme käyntiaikoja

oli merkitty runsaasti, kaiken kaikkiaan 32, mutta yllättävän monet asiakkaista jättivät tulematta käyntiajoille. Sosiaalityöntekijät mainitsivatkin, että tämä on ollut valitettava ongelma kyseisessä sosiaalitoimistossa viime aikoina. Esimerkin vuoksi kaksiviikkoisen havaintojaksomme aikana käyntiaikoja sosiaalityöntekijöille oli varattu 32, joista 15 asiakkaat jättivät tulematta. Lisäksi kaksi asiakasta perui käyntiaikansa. Tämä sai sekä meidät tutkimuksen tekijät että sosiaalityöntekijät pohtimaan, oliko kyse vain huonosta tuurista vai kertooko käyntiajoilta poisjääminen jostain laajemmasta ilmiöstä tai ongelmasta? Jälkikäteen mietimme, olisiko havainnointijaksomme sosiaalitoimistossa pitänyt olla pidempi? Käytäntö kuitenkin osoitti, että lyhyemmänkin havainnointijakson aikana on mahdollista saada monipuolista ja oleellista tietoa sosiaalityöntekijöiden työstä. Täytyy myös huomata, että pidempi kenttäjakso ei olisi ollut sosiaalitoimiston aikatauluista johtuen mahdollista.

Kaikki käyntiajoille saapuneet asiakkaat antoivat meille luvan tulla mukaan asiakastilanteeseen. Ensi alkuun mietimme yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa, että lähettäisimme havainnointijaksollemme osuville asiakkaille etukäteen kotiin kirjeet, joissa kertoisimme tarkemmin tutkimuksestamme ja pyytäisimme lupaa havainnointiin. Loppujen lopuksi sosiaalityöntekijät päätyivät kuitenkin keskinäisissä neuvotteluissaan siihen ratkaisuun, että he kysyivät odotusaulassa asiakkailtaan luvan osallistumiseemme käyntiajalle.

Itse asiakastilanteiden havainnointi sujui ongelmitta. Havainnoinnissa käytimme apunamme havainnointilomaketta, johon kirjasimme tapahtumatilanteen kokonaisuuden: kohtaamisen kokonaisrakenteen (käynnin syy, olosuhdetekijät) puheenaiheet (mistä puhuttiin, mitä puhuttiin), asiakastilanteen vuorovaikutuksen liittyvät tekijät (äänensävy, reagoiminen puheeseen, non-verbaali vuorovaikutus) sekä asiakastilanteen fyysisen ympäristön piirteet (tilajärjestelyt, etäisyys ym.). Ennen asiakastilannetta kyselimme yleensä työntekijöiltä joitakin taustatietoja asiakkaisiin liittyen, mutta monesti työntekijät kertoivat myös itse spontaanisti asiakkaistaan. Pyrimme asiakastilanteissa kirjaamaan ylös mahdollisimman paljon asioita, mutta täydensimme havaintojamme myös asiakastilanteiden jälkeen keskustellen samalla yhdessä tilanteessa ja siinä esiin nousseista asioista sekä ajatuksista. Erityisesti tämä havaintojen jälkikäteen täydentäminen korostui asiakastilanteissa, joissa käsiteltiin niin sanottuja arkoja aiheita eikä muistiinpanojen tekeminen tuntunut tilanteessa

luontevalta¹⁵⁷. Tällöin työntekijätkin halusivat usein asiakastilanteen jälkeen keskustella kanssamme asiakkaan tilanteesta tarkemmin.

Asiakastilanteiden ohella havainnoimme myös sosiaalityöntekijöiden tekemää muuta työtä. Aamupäivisin olimme yleensä mukana sosiaalityöntekijöiden puhelinajoilla, jolloin havainnoimme sitä, miten sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaitaan ja muita toimijoita (asiakkaiden lähiomaiset, kollegat ja muut yhteistyökumppanit ym.) puhelimen välityksellä. Puhelinajat olivat tutkimuksen kannalta siinäkin mielessä hyödyllisiä, että puheluiden lomassa oli mahdollista keskustella laajemminkin sosiaalityöntekijöiden tekemästä työstä.

Aineistoa keräsimme myös työntekijöiden keskinäisistä palavereista. Havainnoimallamme sosiaaliasemalla pidettiin viikoittain johtavan sosiaalityöntekijän vetämä ryhmä sosiaalityöntekijöille ja palveluohjaajille, jossa käsiteltiin lähinnä toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä kysymyksiä, mutta välillisesti myös muita asiakkaiden asioita. Sosiaalityöntekijät kokoontuivat lisäksi viikoittain omassa ryhmässään pohtimaan työnsä sisältöä ja sen kehittämistä sekä työnohjausmaisesti vaikeita asiakastilanteita. Havainnointijaksollemme osui myös joka toinen viikko järjestettävä koko toimiston henkilökunnan yhteinen kokous, joka tarjosi mahdollisuuden tarkastella sosiaalityöntekijöitä työyhteisönsä jäseninä. Selkeiden havainnointitilanteiden lisäksi aineistoa kertyi myös paljon spontaanisti ”käytäväkeskusteluja” ja ”kahvipöytäkeskusteluja” seuraamalla. Havaintoja ja niiden herättämiä ajatuksia kirjasimme ylös havainnointipäiväkirjaan.

Havainnointiaineistoamme täydensimme teemahaastatteluilla. Teemahaastattelussa haastattelu kohdistuu ennalta valittuihin teemoihin, joten kysymysten muotoa tai esittämisjärjestystä ei ole tarkasti määritelty¹⁵⁸. Omassa tutkimuksessamme lähdimme rakentamaan teemahaastattelurunkoa kuudesta lähdekirjallisuuden pohjalta nousseesta teemasta käsin. Tältä pohjalta hahmotimme puolistrukturoidun haastattelulomakkeen (liite 3), joka sisälsi lopullisessa muodossaan 35 kysymystä. Itse haastattelutilanteissa puolistrukturoitu haastattelulomake toimi suunnanantajana, mutta keskustelua syntyi paljon myös haastattelukysymysten ulkopuolelta, kuitenkin teemoihin liittyen. Kysymykset teemojen alle

¹⁵⁷ Vrt. Forsberg 1998, 89

¹⁵⁸ Hirsijärvi & Hurme 1985, 36

sekä itse teemat pyrimme järjestämään niin, että haastattelun alkuun sijoituivat niin sanotut helpot ja ”jäätä murtavat” kysymykset ja haastatteluiden lopulle enemmän henkilökohtaiselle tasolle menevät ja pohdintaa vaativat kysymykset.

Nauhoitimme kaikki haastattelut radionauhurilla. Itse haastattelutilanteet muodostuivat rennoiksi. Tähän vaikutti varmasti osaltaan se, että haastattelut suoritettiin havainnointijakson loppupuolella ja sen jälkeen, jolloin työntekijät olivat oppineet tuntemaan kummatkin meistä. Varmasti myös se, että olemme itse tulevia sosiaalityöntekijöitä, edesauttoi sitä, että kokemuksista, usein henkilökohtaisistakin, kerrottiin avoimesti.¹⁵⁹ Haastattelutilanteessa ihmisten yksilölliset tavat vastata kysymyksiin nousivat hyvin esiin; toiset työntekijät vastailivat monisanaisemmin haastattelukysymyksiin kuin toiset. Tätä ilmentää hyvin se, että aineistoa litteroidessa pisimmästä haastattelusta puhtaaksi kirjoitettua tekstiä kertyi 20 sivua ja lyhimmästä vastaavasti 11 sivua. Haastatteluiden kestot puolestaan vaihtelivat tunnista tuntiin ja 45 minuuttiin.

6.3 Aineiston analyysi ja tulkinta

Puroilan¹⁶⁰ mukaan kehysanalyytisessä tutkimuksessa analyysin ensimmäinen tavoite on kehyksistä koostuvan ”metaskeeman” tai ”kehysten kehysten” löytyminen. Omassa tutkimuksessamme emme ole lähteneet etsimään tätä ”kehysten kehystä”, vaan lähteneet liikkeelle siitä ajatuksesta, että tämä ”kehysten kehys”, josta käytämme nimitystä pääkehys, on jo valmiiksi olemassa. Omassa tutkimuksessamme sen muodostaa sosiaalitoimiston aikuissosiaalityö. Aineiston analyysin kautta olemme sen sijaan lähteneet tavoittamaan niitä kehyksiä, jotka löytyvät aikuissosiaalityön sisältä.

Itse analysointiprosessissa olemme lähteneet liikkeelle Puroilan¹⁶¹ mainitsemista säännönmukaisuuksien etsimisestä. Olemme kiinnittäneet huomiota siihen, minkälaiset tapahtumat, toiminnot ja toimintalinjat toistuvat aikuissosiaalityön arjessa ja kuinka nämä osat

¹⁵⁹ Ks. Forsberg 1998, 85-86; Eskola 1975, 134

¹⁶⁰ Puroila 2002a, 152–153

¹⁶¹ Puroila 2002a, 155

suhteutuvat toisiinsa ja aineiston kokonaisuuteen; toisin sanoen minkälaisia aineistoa jäsentäviä kategorioita eli kehyksiä aineistosta löytyy.¹⁶²

Aineistomme analyysia voisi luonnehtia prosessiksi, joka koostuu aineiston lukemisen, luokittelun ja tulkinnan vaiheista. Puroilaa¹⁶³ mukaillen sen voisi kiteyttää seuraavaan kuvioon:

1. Aineiston jäsentäminen teoreettisen viitekehyksen avulla:

- Tilanteiden ja tapahtumakulkujen jäsentäminen havainnointiaineistoista
- Erilaisten kielellisten kuvausten erittely haastatteluaineistosta

2. Tilanne- ja tapahtumakulkujen sekä kielellisten kuvausten luokittelua:

- Aikuissosiaalityön kehysten nimeäminen, luokittelu ja tulkitseminen

—————> Kehysten muodostaminen

3. Kehysten väliset suhteet:

- Kehysten välinen dynamiikka
- Kehyksiin liittyvien yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien erittelemine

6.4 Tutkimuseettiset kysymykset

Ilmari Rostilan¹⁶⁴ mukaan erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen ja tietoisuus omista arvoista sekä eettinen vastuunotto ovat ammatillisen sosiaalityön tärkein lähtökohta. Arvojen tiedostaminen ja eettinen pohdinta ovat ammatillisen sosiaalityön ydintä.¹⁶⁵ Eettisten arvojen pohtiminen on tärkeää käytännön työn ohella myös tieteellistä tutkimusta tehtäessä. Omassa tutkimuksessamme eettiset kysymykset ovat korostuneet ehkä normaalia enemmän tutkimusaiheestamme ja aineistonkeruumenetelmästämmä johtuen.

¹⁶² Vrt. Puroila 2002a, 155

¹⁶³ Vrt. Puroila 2002b, 58

¹⁶⁴ Rostila 2001, 23–25

¹⁶⁵ Rostila 2001, 23–25

Omalla kohdallamme olennaiseksi tutkimuseettiseksi kysymykseksi muodostui muun muassa se, kuinka läsnäolomme vaikutti havainnoimaamme asiakastilanteeseen. Muuttivatko sosiaalityöntekijät jollain tapaa työskentelytapaansa tietäessään ulkopuolisten havainnoitsijoiden seuraavan heidän työtään ja vastaavasti kuinka luonnollisia asiakkaat olivat asiakastilanteissa, joissa paikalla oli ylimääräisiä ihmisiä? Henkilökohtaisesti meille jäi se vaikutelma, että sosiaalityöntekijöitä ei häirinnyt läsnäolomme asiakastilanteissa. Tähän vaikutti varmasti osaltaan se, että kaikilla työntekijöillä oli takanaan suhteellisen pitkä työhistoria sosiaalityön saralta. Lisäksi kyseisessä sosiaalitoimistossa on myös ollut säännöllisesti sosiaalialan opiskelijoita harjoittelussa ja työntekijöiden työtä seuraamassa ja sosiaalitoimisto on toiminut aiemminkin tieteellisen tutkimuksen kohteena. Asiakkaita ajatellen suostumusta asiakastilanteisiin osallistumiseen kysyttiin odotusaulassa ilman meidän läsnäoloamme, joten asiakkaat olisivat halutessaan voineet kieltäytyä. Tältä pohjalta voidaan ajatella, että asiakkaita, jotka antoivat suostumuksensa asiakastilanteeseen osallistumiseen, ei läsnäolomme haitannut. Asiakkaiden myönteiseen suhtautumiseen tutkimuksen keruutamme kohtaan vaikutti varmasti osaltaan myös se, että korostimme asiakkaille tutkivamme ennen kaikkea sosiaalityöntekijöiden työtä. Täytyy kuitenkin huomioida myös se mahdollisuus, että asiakkaat eivät välttämättä kehdanneet kieltää läsnäoloamme asiakastilanteessa.

Haastattelutilanteissa kuten koko havainnointijakson aikana sosiaalityöntekijät kertoivat meille avoimesti ja kaunistelematta mielipiteitään ja kokemuksiaan, mihin vaikutti varmasti osaltaan se, että toinen meistä tutkimuksen tekijöistä oli työskennellyt kyseisessä sosiaalitoimistossa aiemmin ja oli näin kaikille työntekijöille tuttu. Toisaalta myös se, että olemme tulevia sosiaalityöntekijöitä ja ikään kuin ”samalla puolella”, vaikutti ehkä jollain tapaa sosiaalityöntekijöiden avoimeen asenteeseen meitä kohtaan¹⁶⁶.

Tärkeä kysymys, jota jokaisessa havainnointiin perustuvassa tutkimuksessa tulisi pohtia, on se, kuinka luotettavia ja yleistettäviä tehdyt havainnot ovat? Havainnointien luotettavuuden, toistettavuuden ja vertailukelpoisuuden kannalta on erittäin tärkeää, että havaitut tosiseikat pidetään erillään subjektiivisista tulkinnoista kuin mahdollista¹⁶⁷. Omassa tutkimuksessamme voidaan ajatella, että havainnointien objektiivisuutta lisää se, että meitä havainnoitsijoita on

¹⁶⁶ Ks. Forsberg 1998, 85

¹⁶⁷ Eskola 1975, 141

ollut kaksi. Olemme voineet yhdessä purkaa ja analysoida havainnoiteja ja näin poistaa väärintulkintojen mahdollisuutta.

7 Sosiaalitoimisto toimintaympäristönä

7.1 Tervetuloa sosiaalitoimistoon

Tutkimuksemme ”näyttämönä” toimi erään keskisuuren kaupungin sosiaalitoimisto, josta käsin hoidettiin yli puolet koko kaupungin aikuissosiaalityöstä. Henkilöstömäärältään tutkimuskohteenamme olevaa sosiaalitoimistoa voisi luonnehtia keskisuureksi sosiaalitoimistoksi. Sosiaalityöntekijöitä toimistossa oli kuusi, joista yksi oli johtava sosiaalityöntekijä ja loput viisi aikuissosiaalityön asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi sosiaalitoimistossa työskenteli kaksi palveluohjaajaa. Heidän asiakaskuntaansa kuuluivat asiakkaat, jotka eivät tarvitse varsinaisia sosiaalityön palveluja, mutta jotka tarvitsivat kokonaisvaltaisempaa tukea kuin pelkkää taloudellista avustamista. Norminmukaisen toimeentulotuen myöntämisestä sosiaalitoimistossa vastasivat kymmenen etuuskäsittelijää, joista kaksi hoiti keskitetysti koko kaupungin opiskelijoiden toimeentulotuen myöntämisen. Etuuskäsittelijöiden lisäksi toimiston henkilövahvuuteen kuuluivat maksuliikennesihtööri sekä kanslisti, joka keskittyivät hoitamaan laskutus, välitystili- ja perintäasioita. Tärkeä osa työyhteisöä olivat myös opastuksen työntekijät sekä vahtimestari. Sosiaalitoimiston henkilökunnan ohella toimisto tarjosi toimitilat myös muutamille muille sosiaalialan toimijoille. Samoissa tiloissa sosiaalitoimiston kanssa toimi kaupungin kotipalvelun hallinnon työntekijöitä sekä sosiaalitoimen atk -järjestelmän pääkäyttäjää.

Tutkimuspaikkakunnallemme sosiaalityötä tehtiin eriytetysti. Eriytetyn työn ohella sosiaalityö oli suurille kaupungeille tyypilliseen tapaan organisoitu alueellisesti niin, että kaupunki oli jaettu kahteen alueeseen. Oma tutkimuskohtemme sijaitsi toisella näistä alueista. Tällä alueella oli kaksi sosiaalitoimistoa, joista toisessa hoidettiin keskitetysti alueen lapsiperhesosiaalityön tehtäviä ja toisessa aikuissosiaalityön tehtäviä ja keskitetysti koko alueen toimeentulotukiasioiden käsittely. Alueellista organisointia hyödynnettiin koko kaupungin ohella myös alueiden sisällä. Tutkimuskohteeseemme asiakkaat tulivat sekä sosiaalityöntekijöillä että palveluohjaajilla asuinalueensa perusteella. Jokaisella työntekijällä

oli siis oma alueensa, jonka aikuissosiaalityöstä he vastasivat. Etuuskäsittelijöillä vastaavaa käytäntöä ei ollut, vaan asiakkaat oli jaettu työntekijöille aakkosten mukaan.

Fyysisiltä ominaisuuksiltaan tutkimuksemme sosiaalitoimistoa voisi luonnehtia hyvin perinteiseksi virastorakennukseksi. Harmaa ”betonilaatikko” kätki sisäänsä suuren odotusaulan, opastustilat, neuvotteluhuoneen, työntekijöiden taukotilat sekä erinäisen määrän erikokoisia ja -näköisiä työntekijöiden työhuoneita. Pääovesta sisään astuttaessa saavuttiin avaraan odotusaulaan, jota yhdeltä sivulta rajasi opastustila sekä asiakaswc ja kahdelta muulta työntekijöiden työhuoneet. Opastustila ei ollut varsinaisesti oma erillinen huoneensa, vaan lasiseinillä aulasta erotettu tila, jonne asiakkailla ei kuitenkaan ollut pääsyä. Asiakkaat asioivat opastuksessa vastaanottoluukun kautta. Aulan ympärillä sijaitsevat työntekijöiden työhuoneet kuuluivat kahdelle palveluohjaajalle, neljälle etuuskäsittelijälle sekä kanslistille.

Johtavan sosiaalityöntekijän, aikuissosiaalityöntekijöiden ja muutaman etuuskäsittelijän huoneet sijaitsivat opastustilan takana, jonne vievät ovet pidettiin lukittuina. Aikaisemmin myös näihin huoneisiin oli aulasta ollut vapaa kulku, mutta tutkimuksen tekohetkeä edeltävänä syksynä aulaan oli rakennettu väliseinät lukollisena ovineen parantamaan työntekijöiden työturvallisuutta ja hillitsemään asiakkaiden ilman ajanvarausta tapahtuvaa asiointia. Sosiaalitoimiston pohjapiirroksista johtuen kaikkia työntekijöitä ei ollut kuitenkaan tällöin mahdollista saada lukittujen ovien taakse. Sosiaalitoimiston odotusaula henki virastomaisuutta, vaikka viihtyisyyttä olikin pyritty lisäämään viherkasveilla ja huonekalujen asetteluilla. Odotustilan huonekalut oli aseteltu melko väljästi, joten tässä suhteessa asiakkailla oli mahdollisuus Hyypän¹⁶⁸ mainitseman henkilökohtaisen tilan säilyttämiseen. Odotustiloissa oli asiakkaita varten erilaisia lehtiä. Lisäksi odotustilan hyllyköihin ja ilmoitustaululle oli koottu kattava kokoelma erilaisia sosiaalitoimen ja kaupungin palveluista kertovia esitteitä. Lapsia varten aulaan oli varattu leikkikaluja.

Sosiaalityöntekijän työhuone on se tila, jossa suurin osa sosiaalityöntekijän työstä yleensä tapahtuu. Tutkimuksemme sosiaalityöntekijöiden työhuoneet olivat perusolemukseltaan melko samankaltaisia, joskin työhuoneiden koko vaihteli suurestikin. Kaikkien työhuoneiden sisustus huonekalujen osalta noudatteli hyvin samankaltaista kaavaa; huoneista löytyi

¹⁶⁸ Hyypä 1986, 65

työpöytä, työtuoli, tietokone, arkistohyllyjä sekä muutama asiakastuoli. Huonekalujen asettelussa oli myös havaittavissa selkeää yhdenmukaisuutta. Kaikki sosiaalityöntekijät olivat järjestäneet työhuoneensa niin, että heillä oli suora yhteys huoneidensa ovelle. Suurimmassa osassa työhuoneita tilajärjestelyissä huomiota oli kiinnitetty myös siihen, ettei työntekijä esimerkiksi tietokonetta käyttäessään joutunut olemaan selin asiakkaaseen. Lisäksi monet työntekijöistä mainitsivat tilajärjestelyissä kokevansa tärkeänä sen, että huonekalut on aseteltu niin, että työntekijän ja asiakkaan kasvokkainen vuorovaikutus on mahdollista.

Tilajärjestelyiden ohella kaikille työhuoneille yhteisinä piirteinä voidaan mainita erilaiset sosiaalityötä käsittelevät julkaisut, kaavakkeet ja lomakkeet sekä palveluesitteet ja mainokset. Kaikissa työhuoneissa oli myös esillä paljon toimeentulotukeen liittyvää materiaalia; oppaita ja toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä ohjeita. Huoneiden viihtyisyyttä oli pyritty lisäämään muun muassa tauluilla ja viherkasveilla. Lisäksi monet työntekijät olivat itse sisustaneet huoneitaan lasten piirustuksilla, koriste-esineillä ym. Esillä oli siis sekä ”viran puolesta” tulevaa rekvisiittaa että epävirallista, henkilökohtaista rekvisiittaa.¹⁶⁹ Vaikka kaikki sosiaalityöntekijöiden työhuoneet olivatkin perusolemukseltaan hyvin samankaltaisia, yksilölliset erot nousivat selkeästi esiin. Toisilla työhuoneet olivat tarkassa järjestyksessä, kun taas toisilla järjestys oli vapaamuotoisempi. Toiset olivat myös selkeästi panostaneet enemmän työhuoneensa viihtyvyyteen kuin toiset. Mielenkiintoista olikin havaita, miten pienillä sisustusratkaisuilla voidaan olennaisesti vaikuttaa huoneen tunnelmaan ja viihtyisyyteen. Kuitenkin Leena Eräsaaren¹⁷⁰ huomio siitä, että kodinomaisuus sosiaalitoimiston kaltaisissa katutason byrokratioissa on erittäin harvinaista, näyttäisi myös meidän tutkimuksemme valossa pitävän paikkansa. Vaikka työntekijät olivatkin tuoneet työhuoneeseensa paljon henkilökohtaisia somisteita, niin tästä huolimatta virastomaiset elementit kuitenkin dominoivat tilaa.

Sisustuksen ohella oli mielenkiintoista huomata myös huoneiden koon vaikutus esimerkiksi asiakastilanteiden luonteeseen. Pienemmissä työhuoneissa asiakastilanteiden tunnelma muodostui paljon intiimimmäksi, mutta toisaalta myös helposti paljon sähköisemmäksi, jos asiakkaan ja työntekijän välillä syntyi mielipide-eroja. Tätä ilmentää hyvin katkelma

¹⁶⁹ Ks. Mäntysaari 1991, 108

¹⁷⁰ Eräsaari 1995, 155

havainnointipäiväkirjasta asiakastilanteen jälkeen, jossa työntekijä ja asiakkaat keskustelivat vuokratilanteista:

(Havainnointipäiväkirjaote 7.4.2005, asiakastilanne 4)

”Poskia kuumottaa älyttömästi! Päälle tunti tiukkaa vääntöä asiakkaan vuokratilanteista. Ensimmäinen asiakastilanne, jossa työntekijän ja asiakkaan välille syntyi erimielisyyttä. Jossain vaiheessa tuli mieleen, että se miespuolinen asiakas todella hermostuu. Työntekijä ja asiakkaat olivat tosi lähekkään; tuntui, että se pieni tila toi siihen asiakastilanteeseen vielä lisää sitä jännitettä. No, olihan meitä kyllä siinä pienessä huoneessa viisi ihmistä.”

7.2 Aikuissosiaalityöntekijöiden työpäivästä ja ajankäytöstä

Sosiaalitoimistossa aikuissosiaalityöntekijöillä, kuten muillakin toimiston työntekijöillä, on liukuva työaika. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät voivat melko vapaasti päättää siitä, mihin aikaan aamulla tulevat töihin ja mihin aikaan työpäivänsä päättävät. Aamusta töihin tuloa tosin säätelee yhdeksältä alkava puhelinaika, jolloin työntekijöiden odotetaan olevan puhelimitse tavoitettavissa. Samoin sosiaalitoimiston aukioloaika klo: 8.00 - 15.30 säätelee työntekoa niin, että asiakastapaamisten odotetaan sijoittuvan tälle aikavälille. Tutkimassamme sosiaalitoimistossa kaikki sosiaalityöntekijät saapuivat pääsääntöisesti töihin kahdeksaan mennessä. Jotkut työntekijöistä ottivat päivän ensimmäiset asiakkaansa vastaan jo heti kahdeksan jälkeen, ennen varttia vaille yhdeksää alkavaa kahvituntia, mutta pääsääntöisesti aamun ensimmäinen työtunti käytettiin kirjallisten töiden (toimeentulotukipäätökset, erilaiset kirjaukset ym.) tekemiseen. Yhdeksästä kymmeneen kestävän puhelinajan aikana asiakkaille on mahdollista soittaa työntekijöilleen. Tällöin sosiaalityöntekijät ovat usein yhteydessä myös eri yhteistyökumppaneihinsa ja vastaavasti yhteistyökumppanit ottavat yhteyttä sosiaalityöntekijöihin.

Puhelinajan jälkeen työntekijöiden työpäivää rytmittävät yleensä erilaiset palaverit ja asiakastapaamiset. Aamupäivästä, ennen lounastaukoa työntekijät ottavat vastaan keskimäärin yhdestä kahteen asiakasta. Suurin osa asiakastapaamisista on työntekijän ja asiakkaan keskinäisiä tapaamisia, mutta välillä asiakaskäynneille osallistuu myös muita asiakkaan palveluverkostoon kuuluvia toimijoita. Tällaisia tahoja voivat olla esimerkiksi työvoimatoimiston henkilökunta, mielenterveystoimiston työntekijät sekä päihdekuntoutuslaitoksen työntekijät. Keskiviikko- ja torstai-aamupäivisin sosiaalityöntekijät

kokoontuvat puhelinajan jälkeen yhdessä pohtimaan työhönsä liittyviä kysymyksiä. Keskiviikkoisin pidettävässä johtavan sosiaalityöntekijän vetämässä ryhmässä käsitellään pääasiassa isompia harkinnanvaraisia toimeentulotukipäätöksiä, ja torstai-aamuisin kokoontuvassa sosiaalityöntekijöiden omassa ryhmässä työntekijät pohtivat puolestaan yhdessä työnsä sisältöön ja vaikeisiin asiakastilanteisiin liittyviä kysymyksiä. Iltapäivällä sosiaalityöntekijöillä on aamupäivän tapaan asiakastapaamisia, erilaisia palavereja ja kirjallisten asioiden hoitamista. Lisäksi sosiaalityöntekijät vastaavat pitkin päivää asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta tulleisiin soittopyyntöihin.

Sosiaalityöntekijät ottavat päivässä vastaan keskimäärin kahdesta neljään asiakasta. Viikkotasolla tämä tarkoittaa 10 – 20 asiakastapaamista. Asiakastapaamisten tahti vaihtelee kuukauden eri vaiheissa; kuun vaihteessa asiakastapaamisia on yleensä tiiviimmin, kun taas kuun puolivälissä asiakastapaamisten tahti tasaantuu. Aineistokeruuhetkellä sosiaalityöntekijöille oli noin kahden viikon jono. Työntekijöiden mukaan organisaation tasolla tavoitteeksi on asetettu, että asiakkaat pääsisivät käyntiajalle viimeistään kahden viikon päästä ajan varaamisesta. Työntekijöiden mukaan tässä tavoitteessa on kuitenkin usein mahdotonta pysyä; kiireisimpään aikaan käyntiaika saattaa mennä kolmenkin viikon päähän, joskin hyvällä tuurilla peruutusajkoja saattaa löytyä jo samalle viikolle, jopa seuraavalle päivälle. Työntekijät kuitenkin korostivat sitä, että äkillisissä kriisitilanteissa ym. aikoja pystytään antamaan aikataulua rukkaamalla, mikä usein käytännössä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle annetaan aika esimerkiksi nipistämällä aikaa omasta ruokatunnista. Kaikilla sosiaalityöntekijät kertoivat, että heillä on muutamia asiakkaita, joita he tapaavat kuukausittain. Nämä ovat yleensä sellaisia asiakkaita, joille kirjallinen asiointi tuottaa vaikeuksia ja jotka tarvitsevat pysyvämpää tukea ja ohjausta arkielämään liittyvissä kysymyksissä.

Käyntiaikaa sosiaalitoimistolle varataan monista syistä. Yleensä asiakkaan motiivina käyntiajan varaamiselle on taloudellisen tilanteen selvittely ja toimeentulotuen saaminen. Usein taloudelliseen tilanteeseen liittyvät ongelmat ovat kuitenkin vain jäävuoren huippu ja taustalta paljastuu laajempia elämäntilanteeseen ja elämänhallintaan liittyviä kysymyksiä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmat, asumiseen liittyvät kysymykset (häätö, maksamattomat vuokrat, vuokravakuus) ja ihmissuhdekriisit (ero, kuolemantapaus). Lisäksi asiakkaat varaavat käyntiaikaa halutessaan tukea ja neuvoja

erilaisiin arkielämän kysymyksiin (opiskelupaikka, työ, perhe-elämä, taloudellinen tilanne ym.) liittyen.

Aina käyntiaikaa sosiaalitoimistolle ei varaa asiakas itse, vaan varaajana voi olla esimerkiksi sosiaalityöntekijä itse, palveluohjaaja, etuuskäsittelijä tai jokin muu asiakkaan viralliseen tai epäviralliseen verkostoon kuuluva taho. Paljon asiakkaita sosiaalityöntekijöille ohjautuu etuuskäsittelijöiltä. Esimerkiksi tutkimuskohteessamme käytännöksi on vakiintunut, että uudet, alle 25 -vuotiaat tulottomat, vailla ammatillista koulutusta olevat nuoret asiakkaat asioivat ensimmäiset kolme kuukautta kirjallisesti etuuskäsittelijöillä, jonka jälkeen etuuskäsittelijät ohjaavat heidät aktivointitoimenpiteitä varten sosiaalityöntekijöille. Sosiaalitoimiston oman henkilökunnan ohella asiakkaille käyntiaikoja varaavat paljon myös erilaisten hoitolaitosten henkilökunta; usein juuri sosiaalityöntekijät.

Aina asiakastapaamiset eivät tapahdu sosiaalitoimistolle, vaan asiakkaita tavataan myös esimerkiksi päihdehuollon laitoksissa, sairaaloissa, työvoimatoimistossa, erilaisissa kuntouttavan työtoiminnan yksiköissä ja mielenterveystoimistossa. Kotikäyntejä sosiaalityöntekijät eivät kertomansa mukaan tee kuin poikkeustilanteissa, vaikka näille tarvetta olisikin. Kotikäynneille mennään esimerkiksi silloin, kun asiakas on vaikeasti liikuntarajoitteinen tai jostain muusta erityisestä syystä estynyt tulemaan sosiaalitoimistoon. Monet sosiaalityöntekijät korostivat sitä, että kotikäyntien tekeminen olisi tärkeää jo asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamisen kannalta, mutta nykyisellään työaikaan ja työturvallisuuteen liittyvät kysymykset estävät tämän.

”Että tota onhan se semmonen aina tota, kun on se työhuone niin kyllähän siinä jonkunlainen auktoriteetti sitten tulee ja toisaalta se, että niin no, työyhteisö on tässä ja silleen niinkun on turvassa tavallaan täällä, että ei vois kuvitellakaan, että tota lähtis kotikäynnille ainakaan tota noitten kaikkien asiakkaitten kohdalla, paljon on sellasia asiakkaita, jotka ei oo missään aineissa, voi ajatella, että ehkä vois. Kyllähän se vaikuttaa tietysti, että missä niinku tapaa sen asiakkaan aika paljonkin, mut että nää meidän asiakkaat on kyllä sellasia, et niitä on varmaan ihan hyvä niinku tavata täällä...” (Liisa)

Joka toinen viikko sosiaalitoimistossa järjestetään koko henkilökunnan toimistopalaveri, jossa läpikäydään yleisemmin sosiaalityön kannalta olennaisia asioita ja koko työyhteisöä koskevia kysymyksiä. Kerran kuukaudessa myös kaikki kaupungin aikuissosiaalityöntekijät

kokoontuvat yhteen miettimään työhönsä ja työnkuvaansa liittyviä kysymyksiä. Epäsäännöllisen säännöllisesti sosiaalityöntekijöiden työajasta vievät osan erilaiset iltapäivän tai päivän pituiset koulutukset. Tutkimuksemme tekoaikoihin osa työntekijöistä oli hiljattain osallistunut talousneuvontakoulutukseen ja naisten päihteidenkäyttöä käsittelevään koulutukseen. Osa työntekijöistä kertoi myös olleensa aikuissosiaalityötä käsittelevässä koulutuksessa Tampereella.

7.3 Aikuissosiaalityön työtehtävistä ja asiakasryhmistä

Aikuissosiaalityön työtehtävien tarkkarajainen hahmottaminen osoittautui haasteelliseksi sekä meille tutkijoille että työntekijöille itselleen. Kaikki tutkimuksemme osallistuneet sosiaalityöntekijät nostivat jossain vaiheessa aineistonkeruujaksoamme esiin kysymyksen oman työnkuvansa tietynlaisesta jäsentymättömyydestä ja rajaamattomuudesta. Sosiaalityöntekijät kokivat hankalana määritellä tarkasti sen, mitä heidän toimenkuvaansa aikuissosiaalityöntekijöinä kuuluu, ei kuulu tai pitäisi kuulua. Tähän vaikuttavina tekijöinä nähtiin asiakaskunnan laaja-alaisuus, organisaatiossa hiljattain tapahtuneet muutokset sekä yhteistyökumppaneilta tulevat, usein ylimitoitettutkin odotukset. Lastensuojeluun verrattuna aikuissosiaalityön asiakaskunta on heterogeenisempi. Kun lastensuojelussa asiakkaina ovat pääsääntöisesti lapset ja heidän vanhempansa, aikuissosiaalityön asiakas voi olla yhtä hyvin juuri 18 -vuotta täyttänyt nuori kuin 70 -vuotias ikäihminenkin, mikä luonnollisesti laajentaa työtehtävien kirjoa¹⁷¹.

Tutkimuskohteessamme oli noin vuotta aikaisemmin tehty organisaatiomuutos, jonka seurauksena kaksi aluetoimistoa uudelleenorganisointiin niin, että toiseen sosiaalitoimistoon keskitettiin lapsiperheiden kanssa tehtävä sosiaalityö ja toiseen lapsettomien aikuisten kanssa tehtävä sosiaalityö. Organisaatiomuutoksen jälkiseurauksena tutkimuskohteenamme olevassa sosiaalitoimistossa oli ollut epäselvyyttä siitä, kenelle mitkään työtehtävät ja asiakkaat, esimerkiksi jälkihuoltoonoret tai yksinhuoltajavanhemmat kuuluivat. Tätä ilmentää hyvin seuraava sosiaalityöntekijän kommentti:

”...Nyt mulla on sitte ollu aika montakin yksinhuoltajaäitiäsiakasta täs talven mittaan, jotka on myöskin tuolla ----- lastensuojeluasiakkaana ja sit kun siinä

¹⁷¹ Vrt. Rajavaara 1983, 117

tulee jotain harkinnan tarvetta niin on jotenkin tullu se, että on sit soitettu sen viiteen paikkaan, ja yritetty, et no kelle kuuluu ja kuka vastaa? Niin mä oon sitten viimeisenä ottanut vastaan ja ne on mulle jäänyt ja jämähtänyt (naurua). Ja tuota, ne on vähän sit sillä tavalla, et pitäskö tää tehä vaan niin, et pannaan raha-asian tiimoilta etuuskäsittelijälle ja muista asioista otat yhteyttä sinne (lapsiperhesosiaalityöhön), mut sit musta itestä tuntuu, että tavallaan se semmoisen ennaltaehkäisevän työn paikkaan olisi, ja tuntuu, et kukaan ei sitä sitten tee. Vähän niinku sortuu ite sitten sen takia ottaa tällaisia asiakkaita vastaan. Ja sitte mulla on itellä vielä vähän hahmottomatta niinku se sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan välinen työnjako, että ketä heille ja ketä meille...” (Maija)

Sosiaalityöntekijät kertoivat myös yhteistyökumppaneilta tulevien odotusten eräällä tapaa vaikeuttavan työnsä jäsentämistä. Sosiaalityön viimesijaisuus näkyy aikuissosiaalityön arjessa siten, että asiakkaiksi ohjautuu paljon sellaisia ihmisiä, joita muualla ei ole pystytty, ehditty tai haluttu auttaa. Tätä kuvaavat hyvin seuraavat haastateltavien kommentit:

”...Tää on vähän semmoinen, että no vois kyllä oikeastaan sanoa, että kaatuu loppusosiaalityö tähän, mikä rajataan muualta pois... Että ei tiietä tarkkaan, mitä tää työ loppujen niinku lopuksi; just tää nimike ja muu. Se tuo vähän semmoisia ylimääräisiäkin odotuksia tai liian laaja-alaisia...” (Minna)

”...Jotenkin monesti tuntuu asiakkaiden tilanteessa, että yhteistyötahot jotenkin ajattelee, että et kun ei kukaan, jos on joku semmoinen tilanne, että asiakkaalla, et siihen ei niinku nähdä, et joku muu taho pystyis sitä hoitamaan niin sit ajatellaan, et no sosiaalitoimihan nyt on se semmoinen taho mikä sitten hoitaa niinku periaatteessa ihan minkälaisen tilanteen vaan tai niinku ajatellaan, että meillä on niinku keinot kaikkeen mahdolliseen tavallaan sen asiakkaan tilanteen selvittämisessä, että niinku semmoista on tavallaan sellaista kuvaa, että mitä se meidän työ on...” (Heli)

Monet työntekijät lähestyivätkin työtehtäviään asiakaskuntansa kautta. Aikuissosiaalityölle ”tyypillisimpinä” asiakasryhminä mainittiin alle 25 -vuotiaat tulottomat vailla ammatillista koulutusta olevat nuoret, päihdeongelmaiset, mielenterveysongelmaiset, asunnottomat, pitkäaikaistyöttömät sekä erilaisten elämänhallinnan kysymysten, sosiaalisten ja taloudellisten ongelmien sekä äkillisten elämän kriisien kanssa kamppailevat ihmiset. Tärkeimpänä asiakasryhmänä korostettiin alle 25 -vuotiaita nuoria, joille sosiaalityöntekijöillä on lakisääteinen velvollisuus tehdä aktivointisuunnitelma yhteistyössä työvoimaviranomaisten kanssa¹⁷². Myös päihde- ja mielenterveysongelmaiset nähtiin keskeisenä ja jatkuvasti

¹⁷² Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2.3.2001, 5 §

kasvavana asiakasryhmänä. Monet sosiaalityöntekijöistä kuitenkin korostivat, että usein kyse ei kuitenkaan ole vain yhdestä tietystä asiasta tai ongelmasta, vaan monen tekijän kasaantumisesta niin sanotusta moniongelmaisuudesta.

Työtehtävinään sosiaalityöntekijät nostivat esiin muun muassa neuvonnan ja ohjaamisen, erilaisen selvittelytyön, tuen, taloudellisen avustamisen, erilaiset aktivointitoimenpiteet, verkostotyöskentelyn, tiedottamisen sekä vaikuttamisen. Neuvonnassa ja ohjauksessa kyse voi olla esimerkiksi erilaisten palveluiden (kotipalvelu, terveydenhuollonpalvelut, erilaiset hoitolaitokset ym.) ja etuuksien (Kelan etuudet, työttömyyskassa, vakuutusyhtiöt ym.) piiriin ohjaamisesta, mutta myös asiakkaan oikeuksista informoimista sekä konkreettisten neuvojen antamisesta asiakkaan arkielämään (rahankäyttö ym.) liittyen. Paljon sosiaalityöntekijöiden työajasta kuuluu myös erilaiseen selvittelytyöhön. Yksinkertaisimmillaan kyse voi olla asiakastapaamisessa tapahtuvasta asiakkaan kokonaistilanteen selvittelystä, mutta paljon erilaista selvittelytyötä tehdään myös palveluihin, etuuksiin ja asiakkaiden ongelmiin liittyen.

Tärkeä, joskin hyvin ristiriitaisia tunteita herättävä osa sosiaalityöntekijöiden työtä on taloudellinen avustaminen eli toimeentulotuen myöntäminen. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät tekevät osalle asiakkaistaan kuukausittain norminmukaisen toimeentulotukilaskelman. Lisäksi he vastaavat toimeentulotuen myöntämisestä silloin, kun kyse on harkintaan perustuvasta toimeentulotukipäätöksestä. Tällöin kyseessä voi olla esimerkiksi toimeentulotuen myöntäminen vuokratiloihin tai johonkin muuhun henkilön erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvaan menoon, jota norminmukainen toimeentulotuki ei kata. Toimeentulotuen myöntämiseen liittyvät käytännöt ovat viime aikoina olleet näkyvästi esillä ja paljon keskustelua on käyty muun muassa siitä, kuuluuko toimeentulotuen myöntäminen sosiaalitoimistoille, vai pitäisikö se siirtää Kelan hoidettavaksi, jolloin tilaa jäisi enemmän ”oikean” sosiaalityön tekemiselle¹⁷³.

Tutkimuskohteessamme olevassa sosiaalitoimistossa toimeentulotuen myöntämiseen liittyvistä käytännöistä oli käyty paljon keskustelua. Organisaatiomuutoksen myötä kaupungin lapsiperhesosiaalityötä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä oli poistettu oikeudet norminmukaisen toimeentulotuen myöntämiseen, mistä johtuen etuuskäsittelijöiden ja

¹⁷³ Ks. Marjamäki ym. 1998, 25, 37

aikuissosiaalityöntekijöiden toimeentulotukeen liittyvissä työmäärissä oli ollut havaittavissa kasvua. Koska etuuskäsittelijät eivät pääsääntöisesti ota vastaan asiakkaita, vaan tekevät toimeentulotukipäätöksiä kirjallisten hakemusten perusteella, ja koska heillä ei ole oikeutta harkintaan perustuvien päätösten tekemiseen, tarkoittaa tämä sitä, että ne perheet, jotka haluavat tulla selvittämään toimeentulotukiasioitaan käyntiajalle tai hakevat harkintaan perustuvaa toimeentulotukea, ohjautuvat usein joko palveluohjaajalle tai aikuissosiaalityöntekijälle. Käytännön työtä ajatellen aikuissosiaalityön piiriin tulee siis sellaisia henkilöitä, jotka eivät sinne periaatteessa kuuluisi.

Monet sosiaalityöntekijät nostivatkin haastatteluissa esiin huomattavana epäkohtana sen, että nykyisellään työajasta menee liian paljon aikaa toimeentulotukiasioden käsittelyyn. Toimeentulotuen myöntämistä he eivät kuitenkaan olleet valmiita siirtämään kokonaan pois sosiaalitoimistosta, vaan toivoivat ennemminkin sitä, että toimeentulotuen myöntämisestä vastaisivat vielä entistä keskitetyemmin etuuskäsittelijät.¹⁷⁴ Taloudellinen avustaminen ja toimeentulotuen myöntäminen nähtiin tärkeänä osana sosiaalityötä, mikä käy ilmi esimerkiksi seuraavasta sosiaalityöntekijä Minnan ja tutkijan välisestä ajatustenvaihdosta:

***Minna:** ...että mun mielestä kyllä raha-asiatkin kuuluu siihen kokonaisuuteen, että vaikka sosiaalityössä puhutaan paljon, että raha-asiat kokonaan pois. Okei, kyllä silloin, kun on pelkkä raha-asia, mutta taas omien asiakkaitten kokonaiselämäntilanteeseen kuuluu myöskin se raha. Mun mielestä sitä ei oikein sitten nyt kun asiakkaita käy niinku voi eikä kannata erottaa enää silloin. Toki on kuukausia milloin se voi hoitua omalla painollaan, mutta ei täysin erottaa silloin kun on kerran sosiaalityötäkin tehtävä.*

***Taina:** Niin, kyllä siitä on puhuttu, että taloudellinen avustaminen, että niinku se raha on nykyihmiselle niin tärkeä juttu, että jos sitä ei oo, niin se vaikuttaa sitten henkiseen puoleen ja noihin muihin sitten. Sulla ei ole minkäänlaisia mahdollisuuksia tehdä mitään tai muuta.*

***Minna:** Tai jos on häätö tulossa ja asunto menee, niin kyllähän se vaikuttaa.*

***Taina:** Vaikea suunnitella elämää siinä sitten.*

***Minna:** Niin kyllä se on yksi olennainen juttu.*

Toisaalta keskusteluissa sosiaalityöntekijöiden kanssa nousi esiin myös se, että toimeentulotuki toimii eräänlaisena ”porkkanana”, jonka avulla asiakkaat saadaan sosiaalityön piiriin ja konkreettisesti käyntiajoille. Muutamat sosiaalityöntekijät epäilivät, että mikäli toimeentulotuki siirrettäisiin sosiaalityöstä pois, olisi asiakkaita vaikeampaa saada tulemaan

¹⁷⁴ Vrt. Kempainen ym. 1998, 112

käyntiajoille ja motivoitua esimerkiksi aktivointitoimenpiteisiin. Toimeentulotuella näyttäisi siis olevan myös tärkeä asiakkaita motivoiva ja kannustava funktio.

Aktivointi onkin eräs aikuissosiaalityöntekijöiden tärkeimmistä työtehtävistä. Nuorten, alle 25-vuotiaiden, vailla ammatillista koulutusta olevien henkilöiden aktivoiminen kuntouttavan työtoiminnan, työharjoittelun, opiskeluiden tai palkkatyön piiriin on aikuissosiaalityöntekijöiden lakisääteinen tehtävä, mutta aktivointia tehdään myös muiden asiakkaiden kanssa. Kyse voi tällöin olla esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien aktivoimisesta työelämänpiiriin, työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin tai ylipäätään ihmisten aktivoimisesta elämänhallintaan liittyvien kysymysten suhteen.

Verkostotyö eri tahojen kanssa on aikuissosiaalityössä vilkasta. Tämä sinänsä ei ole yllättävää, jos ajatellaan aikuissosiaalityössä kohdattavien tilanteiden kirjoa. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat usein niin monitahoisia ja usean eri alan asiantuntemusta vaativia, ettei sosiaalityöntekijällä yksinään ole tarvittavia resursseja tai edellytyksiä tilanteiden ratkaisemiseksi. Tällöin korostuu usein sosiaalityön ohjaava luonne; sosiaalityö toimii palveluiden välittäjänä ja huolehtii siitä, että asiakkaat saavat tarvitsemiaan palveluita ja yhteistyö eri toimijoiden välillä toimii.¹⁷⁵ On vaikeaa arvioida tarkkaan kuinka paljon yhteistyötä eri toimijoiden välillä tehdään, sillä varsinaisen, ennalta sovitun ja organisoidun yhteistyön lisäksi tehdään paljon myös spontaania, jostain äkillisestä tilanteesta tai tarpeesta kumpuavaa yhteistyötä. Samalla tapaa on vaikeaa sanoa kenen kanssa yhteistyötä tehdään eniten, sillä työntekijöiden mukaan yhteistyökumppanit vaihtelevat työtehtävistä riippuen. Aikuissosiaalityössä keskeisimpinä yhteistyökumppaneina esiin nousee esimerkiksi mielenterveyspalveluiden, terveydenhuollon, päihdehuollon sekä kotipalvelun työntekijät. Unohtaa ei sovi myöskään sosiaalityöntekijöiden ja muun henkilökunnan keskenään tekemää yhteistyötä niin sosiaalitoimistojen sisällä kuin sen ulkopuolellakin. Myös asiakkaiden epäviralliset verkostot; perhe, suku ja ystävät ovat usein tärkeitä sosiaalityöntekijöiden yhteistyökumppaneita.

¹⁷⁵ Vrt. Metteri 1996, 144–145

Osaksi työtehtäviään sosiaalityöntekijät mieltävät myös vaikuttamis- ja tiedottamistyön, vaikka tähän katsotaankin nykyisellään olevan melko vähän mahdollisuuksia aikaisempaan verrattuna.

”Esimerkiksi silloin 80-luvulla tehtiin sitä, että me mentiin tonne alueelle päiväkoteihin ja muihin pitään vastaanottoa, niin siinä oli meillä niinku ideana sellainen, että sosiaalityö on tämmöstä normaalipalvelua, tätä ei tarvitse hävetä ja tässä niinku pyritään auttaa niinku ihmistä monilla eri keinoilla. Me tiedotettiin, tehtiin tiedotteita meidän työstä ja jaettiin niitä yhteistyökumppaneille ja kaiken maailman paikkoihin ja kirjoitettiin lehtijuttuja. Tavallaan kerrottiin sosiaalityöstä. Sen tapaista pitäisi julkisuudessa nykyäänkin enemmän tehdä, missä kerrottais ihan siitä arjesta ... Mä silleen aattelenki, et sosiaalityöntekijän työn pitäis olla muutakin kuin vaan täällä sosiaalitoimistossa kahdeksasta neljään vaikuttamista tai se ois hyvä, kun kaikki tekis jollain lailla jossain yhteyksissä myöskin semmoista laajempaa yhteiskunnallista vaikuttamista.” (Maija)

”No, tietysti ollaanhan mekin oltu jossain vaiheessa mukana jossain sellaisessa yhdyskuntasuunnittelussa ja siinä niinku mietitty näitä meidän asiakkaita ja siis minkälainen alue tukisi enemmän näitä ihmisiä täällä. Semmoisessa ryhmässä mäkin muistan, että olin ----- aluetta suunnittelemassa, että tavallaan siinä tulisi erilainen näkökulma, et mitä muutakin me voidaan tehdä, ja yrittää vaikuttaa täällä omassa kaupungissa.” (Kirsi)

Aikuissosiaalityön työtehtävistä keskusteltaessa työntekijät korostivat tärkeänä työtehtävänä myös asiakkaiden kokonaisvaltaista tukemista. Työntekijät painottivat, että sosiaalityö on ennen kaikkea asiakkaiden ”rinnalla kulkemista” ja asiakkaan omien voimavarojen ja vahvuuksien esiin nostamista. Tämä kiteytyy hyvin erään sosiaalityöntekijän kommentissa:

”... niinku tavallaan nostaa ihminen sieltä jollakin tavalla näkemään, että on vielä mahdollisuuksia muuhunkin.” (Minna)

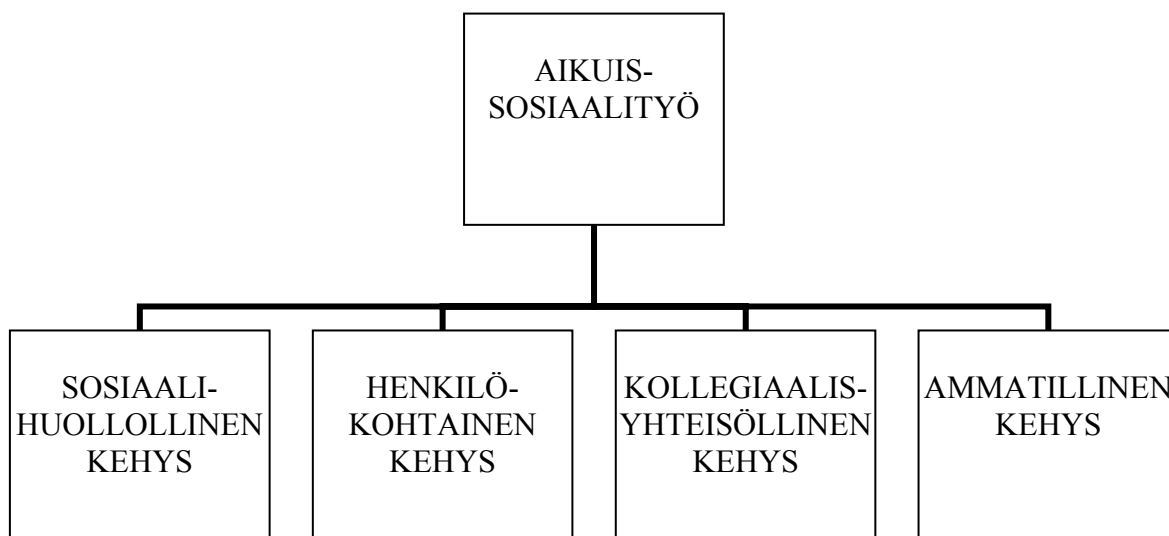
8 Aikuissosiaalityön kehykset

Kehykset ovat määritelmiä erilaisissa tilanteissa tapahtuvalle toiminnalle ja niiden kautta pyritään luomaan järjestystä sosiaaliseen tilanteeseen¹⁷⁶. Tässä tutkimuksessa aikuissosiaalityöksi nimitettävää toimintaa on pyritty jäsentämään tarkastelemalla sitä erilaisista kehyksistä käsin rakentuvana toimintana. Brymanin¹⁷⁷ mukaan laadullisessa tutkimuksessa tapahtuman kontekstilla on suuri merkitys. Jotta ymmärtäisimme mitä tapahtuu, meidän tulee asettaa tilanne tai asia laajempaan historialliseen ja sosiaaliseen kontekstiin. Tässä tutkimuksessa tuon kontekstin muodostaa sosiaalitoimistossa tehtävä aikuissosiaalityö, joka samalla on myös tutkimuksemme niin sanottu ”kehysten kehys” eli pääkehys. Sosiaalitoimisto ja siellä tehtävä aikuissosiaalityö rajaa ja muotoilee toimintaa sekä fyysisenä että sosiaalisena ympäristönä tiettyihin raameihin. Toiminta ei siis missään vaiheessa irtoa tästä ”kehysten kehuksestä” kokonaan. Esimerkiksi asiakastilanteessa työntekijän ja asiakkaan keskustelu voi ajoittain olla luonteeltaan arkipäiväistäkin puhetta vaikkapa säästä, mutta he kuitenkin koko ajan toimivat aikuissosiaalityön kehyksessä. Näin ollen toiminta, tässä tapauksessa asiakkaan ja työntekijän välinen keskustelu, ei ole samanlaista kuin se olisi, jos keskustelun osapuolina olisivat esimerkiksi kaksi kadulla kohtaavaa ystävästä. Toiminta tapahtuu siis aina aikuissosiaalityön kehyksessä ja on siis sen sisällä käytyä ja pakotettua toimimaan sen reunaehtojen puitteissa. Sen kautta sosiaalitoimistossa tapahtuva toiminta ja tapahtumat tulevat ymmärrettäväksi.

Aikuissosiaalityön kehyksen, pääkehysten, alle rakentuvat muut työntekijän toiminnan kehykset. Tutkimusaineistomme pohjalta olemme erotelleet toisistaan neljä eri kehystä: *sosiaalihuollollinen kehyksen*, *henkilökohtaisen kehyksen*, *kollegiaalis-yhteisöllisen kehyksen* sekä *ammattillisen kehyksen*. Kehysten muodostamisessa olemme pyrkineet luomaan selkeitä, isompia kokonaisuuksia ja näin välttämään ”sillisalaattimaisuutta”. Aikuissosiaalityön arkea olisi varmasti ollut mahdollista pilkkoa vielä pienempiinkin osiin ja muodostaa näin useampia kehyksiä, mutta tässä tutkimuksessa olemme nyt päätyneet aineistomme ja kirjallisuuden pohjalta edellisen kaltaiseen tutkimukselliseen rajanvetoon.

¹⁷⁶ Leppänen 2002, 39

¹⁷⁷ Bryman 1988, 61, 64–65



Sosiaalihuollollinen kehys tulee osaksi aikuissosiaalityöntekijöiden työtä lainsäädännön sekä organisaation ja tälle organisaatiolle ja sen työntekijöille asetettujen työtehtävien kautta. Sosiaalityötä tehdään sosiaalitoimistossa, joka on byrokraattinen virasto. Virastossa vallitsevat tietyt toimintakäytännöt, jotka säätelevät niin työntekijöiden kuin siellä asioivien asiakkaidenkin toimintaa. Lainsäädännön kautta sosiaalityölle tulee hoidettavaksi tietyt tehtävät ja lainsäädäntö määrittää myös miten näitä tehtäviä hoidetaan. Tästä hyvänä esimerkkinä on toimeentulotuen myöntäminen ja siihen liittyvät käytännöt.

Käytännön työssä sosiaalihuollollinen kehys nousee esiin lakisääteisten tehtävien hoidossa; erityisesti taloudelliseen avustamiseen liittyvässä työssä, mutta laajemminkin päätöksentekoon kytkeytyvissä prosesseissa. Se ilmenee ensinnäkin oman toiminnan perusteluina. Päätöksiä ja toimenpiteitä perustellaan lainsäädännöstä ja sosiaalitoimiston linjauksista käsin. Tämä kehys näyttäytyy myös lainsäädäntöön liittyvänä tietämyksenä ja lainsäädäntöön perustuvien toimintakäytäntöjen hallintana. Voidaan ajatella, että käytännössä se ilmenee myös työssä tapahtuvana yhteiskunnan arvojen ja moraalin välittämisenä. Sosiaalityötä on usein kuvattu yksilöitä normalisoimaan pyrkiväksi toiminnaksi¹⁷⁸. Esimerkiksi työttömän ihmisen kohdalla lainsäädännössä on toimeentulotuen myöntämiselle säädetty ehdoksi se, että asiakas on ilmoittautunut työvoimatoimistoon työttömäksi työnhakijaksi. Kun sosiaalityöntekijä siis patistelee asiakasta ilmoittautumaan työttömäksi

¹⁷⁸ Esim. Karvinen 1996b, 33; Sipilä 1989b, 61–62

työnhakijaksi työvoimatoimistoon, voidaan ajatella, että hän samalla tuo epäsuorasti esille yhteiskunnassa vallitsevaa ajattelutapaa siitä, että jokaisen työikäisen ja -kykyisen olisi toivottavaa olla työmarkkinoiden käytettävissä.¹⁷⁹

Sosiaalihuollollisen kehyksen myötä sosiaalityöhön tulevat vallan ja kontrollin elementit. Tämä valta ja kontrolli kohdistuvat ensinnäkin asiakkaaseen, mutta myös laajemmin asiakastilanteeseen ja asiointiin sosiaalitoimistossa. Yksittäisen asiakkaan kohdalla valta ja kontrolli kohdistuvat ensisijaisesti organisaation tarjoamiin palveluihin ja etuuksiin ja tätä kautta laajemminkin asiakkaan elämäntapaan. Asiakkaan sosiaalitoimistossa asioinnissa sosiaalityöntekijä käyttää valtaa esimerkiksi siten, että hän päättää milloin asiakastapaaminen tapahtuu, milloin asiakas tulee työntekijän huoneeseen odotustiloista ja milloin asiakastapaaminen päättyy. Työntekijä voi myös olla ottamatta asiakasta käyntiajalle, mikäli on syytä olettaa, että asiakas käyttäytyy uhkaavasti. Voidaan siis ajatella, että sosiaalityöntekijällä on myös valtaa ohjata asiakkaidensa käyttäytymistä.

Valta ja kontrolli ovat usein luonteeltaan tilannekohtaista; työntekijä pyytää asiakkaalta nähtäväksi edellisen kuun vuokranmaksutositteen, varmistaa asiakkaan työnhaun olevan voimassa ym. Voidaan kuitenkin ajatella, että valta ja kontrolli eivät jää vain tähän yksittäiseen kohtaamiseen, vaan kontrolli on luonteeltaan jatkuvampaa. Asiakkaan on oltava kuukausittain valmis esittämään työntekijän pyytämät dokumentit ja tositteet. Näin vallan ja kontrollin voidaan katsoa ulottuvan myös yksittäisen asiakastilanteen ja sosiaalitoimiston ulkopuolelle.

Kuten teoriaosuudessa todettiin, yksilölle muotoutuu kehysten pohjalta erilaisia roolien ja identiteettien muotoja¹⁸⁰. Sosiaalihuollollisen kehyksen pohjalta sosiaalityöntekijästä tulee muun muassa byrokraatti, vallankäyttäjä, kontrolloija, organisaation edustaja ja laajemminkin yhteiskunnan edustaja. Toisaalta lainsäädännön hallinnan kautta sosiaalityöntekijä saa myös asianajajan ja auttajan roolit. Jo pelkästään sosiaalihuollollisen kehyksen tarkastelu ilmentää siis hyvin sitä, miten moninaisiin rooleihin sosiaalityöntekijä työssään joutuu, ja toisaalta

¹⁷⁹ Vrt. Aho 1999, 312

¹⁸⁰ Vrt. Goffman 1986, 269; Peräkylä 1990, 23; Puroila 2002b, 42

myös sitä, että nämä roolit saattavat välillä poiketa suurestikin toisistaan – olla jopa ristiriidassa keskenään.

Jos sosiaalihuollollinen kehys ilmentää sosiaalitoimiston virallista puolta, niin *kollegiaalis-yhteisöllinen kehys* tuo tähän rinnalle myös sosiaalitoimiston epävirallisen puolen. Tässä kehyksessä sosiaalityöntekijä on osa työyhteisöä sekä laajempaa yhteistyökumppaneiden verkostoa. Hän on yksi työyhteisön jäsen yhteisön sisällä ja työyhteisön edustaja työyhteisön ulkopuolisille toimijoille ja yhteistyökumppaneille. Kollegiaalis-yhteisöllinen kehys nousee esiin sekä ajatusten että toiminnan tasolla. Puheessa tämä kehys ilmenee ”me-puheena”. Tällöin korostetaan esimerkiksi työyhteisön yhteen hiileen puhaltavaa ja tukea antavaa ilmapiiriä tai työyhteisön merkitystä oman työn tekemiselle. Kollegiaalis-yhteisöllinen kehys tulee puheessa esiin myös omaan työhön ja työtehtäviin liittyvinä määrittelyinä ja rajauksina. Aikuissosiaalityöntekijät toisaalta pyrkivät ja toisaalta joutuvat jatkuvasti rajaamaan työtään ja tekemään pesäeroa muun muassa lastensuojelun sosiaalityöhön, mutta kasvavissa määrin myös muihin kentän toimijoihin.

Käytännön toiminnan tasolla kollegiaalis-yhteisöllisessä kehyksessä on yksinkertaisimmillaan kyse siitä, että sosiaalityöntekijät toimivat yhteistyössä oman työyhteisönsä työntekijöiden kanssa tai tekevät yhteistyötä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Kyse voi tällöin olla esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden keskinäisestä palaverista, jossa pohditaan yhdessä haastavia asiakastapauksia, tai vastaavasti moniammatillisesta verkostopalaverista esimerkiksi sairaalassa. Kollegiaalis-yhteisöllisen kehysten pohjalta sosiaalityöntekijälle muodostuvat kollegan, työkaverin ja yhteistyökumppanin roolit. Verkostoissa toimiessaan sosiaalityöntekijät näyttäisivät aineistomme pohjalta saavan myös konsultin, välittäjän ja asiakkaan kokonaistilanteen hallitsijan roolit¹⁸¹.

Henkilökohtainen kehys ilmenee siinä toiminnassa, jossa sosiaalityöntekijän yksityinen minä ja oma persoona nousevat esiin. Työntekijän toiminnassa korostuvat tällöin hänen henkilökohtaiset arkielämän ajatukset, kokemukset ja tunteensa. Henkilökohtaisessa kehyksessä työntekijä ikään kuin astuu ulos viranomaisen ja asiantuntijan roolista ja tarkastelee tilannetta enemmän yksityishenkilön näkökulmasta. Omaa persoona on vaikeaa ja

¹⁸¹ Vrt. Tuusa 2005a 82–83

usein mahdotontakin rajata ”työminän” ulkopuolella¹⁸², minkä vuoksi henkilökohtainen kehys vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden toiminnan taustalla aina jollakin tapaa. Käytännön toiminnassa henkilökohtainen kehys näkyy kuitenkin usein vain lyhyinä ja kontrolloituina pilkahduksina¹⁸³. Kyse voi tällöin olla tunneilmaisista, erilaisten tunnetilojen ja tunnesiteiden sekä omien kokemusten jakamisesta ja esiin tuomisesta. Työntekijän olemuksesta ja toiminnasta välittyy näin hänen yksityinen minänsä, joka parhaimmillaan luo tilanteen osapuolten välille yhteisymmärrystä ja ”rikkoo jäätä”. Henkilökohtaisen kehysten pohjalta sosiaalityöntekijälle syntyvät kanssaihminen ja maallikon roolit. Henkilökohtaiseen kehukseen sisältyy myös piirteitä, joita voisi luonnehtia äidilliseksi. Kyse on tällöin esimerkiksi huolehtimisesta, kannustamisesta, eteenpäin patistelusta.

Ammatillinen kehys on sosiaalityöntekijöiden koko työtä läpileikkaava kehys. Tämä on se kehys, jonka varaan sosiaalityön tehtävissä vaadittava asiantuntijuus suurilta osin rakentuu. Se pitää sisällään työssä vaadittavat tiedot, taidot sekä menetelmien hallinnan. Osa ammatillisista kehystä on myös eettisen koodiston tiedostaminen ja sen huomioiminen käytännön työssä. Julkisessa keskustelussa tämä kehys profiloituu korkeakoulutukseen. Arjen tasolla tarkasteltuna käytännön kokemus näyttää kuitenkin muodostuvan yhtä tärkeäksi ammatillisuuden kehysten lähtökohdaksi. Koulutus siis antaa pohjan tälle kehykselle, mutta sen muodostuminen näyttäisi edellyttävän myös käytännön työn kautta hankittua kokemusta.

Sosiaalityöntekijöiden käytännön toiminnassa ammatillinen kehys ilmenee siten, että työntekijä hallitsee työhön liittyvät tiedot, taidot ja menetelmät. Aikuissosiaalityössä tämä tarkoittaa esimerkiksi palveluihin, etuuksiin, lainsäädäntöön ja päätöksentekoon liittyvää tietoa ja asiantuntemusta, mutta ylipäättään arkielämän sujumiseen liittyvää tietämystä eri asioista ja toiminnoista. Kyse voi tällöin olla esimerkiksi siitä, missä jokin palvelu konkreettisesti sijaitsee tai miten asiakkaan tulee menetellä saadakseen vuokra-asunnon kaupungilta. Työnsä taustalle työntekijät tarvitsevat lisäksi laaja-alaista ja monipuolista tietoa yhteiskunnan eri ilmiöistä, kuten huumeidenkäytöstä, mielenterveysongelmista, työttömyydestä ym. Sosiaalityön taidoista puhuttaessa korostuvat tärkeimpänä vuorovaikutukseen liittyvät taidot: kyky kuunnella ja neuvotella, olla joustava ym.

¹⁸² Vrt. Tuomi 1992, 35–37; Rostila 2001, 48

¹⁸³ Ks. Leppänen 2002, 47

Työntekijä ilmentää ammatillisuutta olemuksellaan. Ulospäin tämä näkyy työntekijän perusvarmuutena työn tekemiseen. Työntekijä tietää mistä puhuu ja mitä tekee. Tähän liittyy olennaisena silloin myös se, että sosiaalityöntekijä tiedostaa ja tunnustaa tietojensa ja taitojensa rajallisuuden. Työntekijä myöntää tällöin, ettei välttämättä tiedä jotain asiaa tai jokin asia vaatii tarkistamista ja lisäselvittelyä. Voidaan ajatella, että tässä on kyse Synnöve Karvisen¹⁸⁴ Jürgen Habermasin ajatusten pohjalta hahmottelemasta toiminnallisesta ammatillisuudesta eli työsuoritusta koskevasta reflektiosta, johon kuuluu oman toiminnan ja osaamisen erittely ja arviointi. Ammatillisen kehyyksen pohjalta sosiaalityöntekijälle muodostuvat muun muassa asiantuntijan, ohjaajan, neuvojan ja auttajan roolit.

8.1 Sosiaalihuollollinen kehys

Sosiaalihuollollisessa kehyyksessä keskiöön nousee sosiaalitoimisto fyysisenä tilana, sosiaalityölle asetetut lakisääteiset sekä organisaatiokohtaiset työtehtävät ja toimintakäytännöt, työntekijän oma toiminta ja toisaalta yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden sosiaalityöhön kohdistamat odotukset. Sosiaalihuollollinen kehys tulee osaksi aikuissosiaalityöntekijöiden työtä ensinnäkin lainsäädännön sekä organisaation ja tälle organisaatiolle ja sen työntekijöille asetettujen työtehtävien kautta. Sosiaalityötä tehdään sosiaalitoimistossa, joka on byrokraattinen virasto. Virastossa vallitsevat tietyt toimintakäytännöt, jotka säätelevät niin työntekijöiden kuin siellä asioivien ihmistenkin toimintaa. Lainsäädännön myötä sosiaalityölle tulee hoidettavaksi tietyt tehtävät ja lainsäädäntö määrittää myös hyvin pitkälti miten näitä tehtäviä hoidetaan.

Käytännön työssä sosiaalihuollollinen kehys ilmenee lakisääteisten tehtävien hoidossa; erityisesti taloudelliseen avustamiseen ja päätöksentekoon liittyvässä työssä. Se ilmenee ensinnäkin oman toiminnan perusteluina. Päätöksiä ja toimenpiteitä perustellaan lainsäädännöstä ja sosiaalitoimiston linjauksista käsin, mutta tämä kehys näyttäytyy myös lainsäädäntöön liittyvänä tietämyksenä ja lainsäädäntöön perustuvien toimintakäytäntöjen hallintana.

¹⁸⁴ Karvinen 1996a, 61

Seuraavassa esimerkkitapauksessa nämä sosiaalihuollollisen kehityksen eri elementit nousevat hyvin esiin:

(Asiakastapaaminen 5.4.2005, Asiakastilanne 2)

Asiakastapaaminen sosiaalityöntekijä Liisan työhuoneessa. Asiakkaana Matti, noin 40-vuotias yksinasuva, työtön mies, joka on tullut sosiaalityöntekijän vastaanotolle vuokratien vuoksi. Matti asuu paikallisen asumispalveluja tarjoavan yhdistyksen asumisyksikössä, josta työntekijä on myös mukana käyntiajalla. Matin tilanne kriisiytynyt mielenterveysongelmien ja runsaan alkoholinkäytön vuoksi. Ensisijaisten etuuksien työmarkkinatuen ja asumistuen maksaminen katkennut, koska Matti ei ole hoitanut asioitaan.

Käyntiajalla keskitytään ensisijaisesti vuokratien selvittelyyn sekä ensisijaisten etuuksien ja työhaun saattamiseen ajantasalle. Työntekijä on selvittänyt etukäteen Matin vuokranantajan kanssa vuokratien suuruutta sekä ollut yhteydessä Kelaan ja työvoimatoimistoon asumis- ja työmarkkinatukeen sekä työnhakuun liittyen. Liisa selailee papereitaan ja kyselee asiakkaalta vuokratien määrää ja vuokratien syntymiseen vaikuttaneita syitä. Asiakas vaikuttaa syrjäanvetäytyvältä ja on hyvin vähäpuheinen. Hän välttelee katsekontaktia työntekijään ja hakee tukea asumispalveluyksikön työntekijästä. Vieressä istuva työntekijä ottaakin osaa keskusteluun erittäin innokkaasti ja vastailee asiakkaan puolesta silloinkin kun työntekijä osoittaa sanansa suoraan asiakkaalle. Liisan rooli on ohjaava ja neuvova, mutta kuitenkin samaan aikaan asiakkaan omaa vastuuta korostava ja ehkä jopa hieman nuhteleva. Liisa korostaa, että toimeentulotuki on viimesijainen etuus, ja toimeentulotukilaki edellyttää sitä, että ensisijaisista etuuksista on huolehdittu. Hän myös painottaa asiakkaalle, että työnhaku on pidettävä voimassa ja varatuille käyntiajoille työvoimatoimistoon on mentävä tai muuten työmarkkinatuen maksu voidaan katkaista.

Keskustelua käydään siitä kuinka ensisijaiset etuudet hoidetaan kuntoon ja kuinka toimeentulotukiasioita käsitellään sen jälkeen, kun ensisijaiset etuudet on saatettu ajantasalle. Liisa painottaa, että tilanteessa on nyt ensisijaisen tärkeää olla yhteydessä Kelaan ja työvoimatoimistoon ja hoitaa ensisijaiset etuudet kuntoon ja työnhaku voimaan. Lisäksi keskustellaan siitä, että kun asiakas pääsee takaisin ensisijaisten etuuksien piiriin, pienenee hänelle maksettava toimeentulotuen määrä ja asiakkaalle itselleen jää maksettavaksi osa vuokrasta. Vuokratien Liisa ei käyntiajalla ota kantaa, vaan korostaa, että yleisenä linjauksena heidän toimistossaan on ollut se, että suurista vuokratien neuvotellaan aina johtavan sosiaalityöntekijän ryhmässä muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tässä yhteydessä hän korostaa, että organisaation linjauksia vuokratien maksun suhteen on viime aikoina tiukennettu, joten harkintaan perustuvan toimeentulotuen myöntäminen on tiukentunut. Työntekijä kehottaa asiakasta miettimään myös henkilökohtaisesti, kuinka hän vuokratit aikoo selvittää, mikäli sosiaalitoimistosta ei niihin toimeentulotukea myönnetä.

Asumispalveluyksikön työntekijä tuo voimakkaasti esiin koko käyntiajan ajan Matin tarvetta henkilökohtaiseen tukihenkilöön. Hän mainostaa, että heidän yhdistyksensä kautta järjestetään maksullista erityistukea henkilöille, jotka tarvitsevat tukea arkielämän asioiden hoidossa. Asumispalveluyksikön työntekijän asenne on melko hyökkäävä ja hän korostaa sosiaalityöntekijän roolia rahasta päättäjänä. Työntekijä esittelee palvelua ja sen hyötyjä ja korostaa useaan otteeseen sitä, että kyseinen palvelu olisi Matille tarpeellinen, sillä nyt ollut välillä täysin ruuatta ja rahatta, koska asiat jääneet hoitamatta. Sosiaalityöntekijä Liisa on työntekijän kanssa yhtä mieltä siitä, että palvelu olisi Matille

varmasti hyödyllinen, mutta korostaa samaan hengenvetoon sitä, että hänen ei ole asiasta mahdollista päättää, koska kaupunki ei ole tehnyt tästä palvelusta ostopalvelusopimusta. Liisa painottaa, että asiasta pitäisi ottaa yhteyttä ylemmälle päättävälle taholle. Asumispalveluyksikön työntekijä kuitenkin jättää Liisalle esitteitä palvelusta ja pyytää tätä esittelemään ja viemään asiaa eteenpäin esimiehilleen. Keskustelua käydään yleisellä tasolla kaupungin kiristyneestä rahatilanteesta ja asiakkaan asia jää tässä vaiheessa taka-alalle...

Edellisessä asiakastilanteessa korostuu vahvasti sosiaalihuollollisen kehityksen läsnäolo. Yksinkertaisimmillaan voidaan ajatella, että tämä kehys nousee esiin jo sen vuoksi, että ollaan sosiaalitoimistossa, joka on tiettyjä byrokraattisia toimintakäytäntöjä noudattava virasto. Asiakas Matti ei esimerkiksi saavu käyntiajalle hänelle parhaiten soveltuvaan aikaan, joka Matin tapauksessa saattaisi olla vaikkapa kymmeneltä illalla, vaan viraston aukioloaikojen ja toisaalta työntekijän hänelle varaaman käyntiajan puitteissa. Matti ei myöskään astele suoraan sosiaalityöntekijän huoneeseen, vaan jää odottamaan vuoroaan aulaan, koska tällainen käytäntö on sosiaalitoimistossa asiointiin vakiintunut. Toisaalta Matilla ei ole tähän käytännön syistäkään mahdollisuutta, sillä työntekijän huone sijaitsee tilassa, jonne asiakkaiden vapaa kulku on estetty. Tässä ilmenee hyvin Leena Eräsaaren¹⁸⁵ ajatus työntekijän ja asiakkaan tilojen eroista. Työntekijällä on sosiaalitoimistossa mahdollisuus mennä mihin tahansa tilaan ja halutessaan olla asiakkaidensa näkymättömissä, kun taas asiakkaiden kulkua on organisaation taholta rajoitettu lukituksin, ohjein ja opastein. Sosiaalityöntekijöiden työlle sosiaalitoimisto fyysisenä tilana antaa eräänlaista taustatukea, vaikka samaan aikaan sosiaalityöntekijät tiedostavatkin tästä seuraavan valta-asetelman ja sen haitat käytännön työlle.

”No, kyllähän se varmaan sillä tavalla, että se siinä jää varmaan puuttumaan paljon sellaista tietoa, mitä sais, jos tapais asiakkaan esimerkiksi kotona kotikäynnillä. Että tota, ei välttämättä osaa kysellä ja kaikki asiakkaat ei oo semmoisia kovia puhumaan ja kertomaan tilanteestaan ja elämästään, että et sitten pitää hirveen monta kertaa tavata, et joku asia nousee sitten sieltä esille. Ehkä sitten asiakkaat kokee jotenkin olevansa niinku enemmän alamaisen asemassa kuitenkin, kun he tulee sosiaalitoimistoon, missä tavallaan tää organisaatio on se... niinku voimakkaasti edustettuna. Tietysti täällä toisaalta ku on tää työyhteisö, niin täällä on ikään kuin itse enemmän semmoinen niinku vahvemmalla, kun menis sinne asiakkaan kotiin.” (Maija)

¹⁸⁵ Eräsaari 1995, 159, 175

Fyysisen tilan ohella voidaan myös ajatella, että sosiaalihuollollinen kehys on esimerkin asiakastilanteessa läsnä, koska lainsäädännössä ja kaupungin organisaation tasolla on päätetty, että Matin tilanteen kaltaiset asiat hoidetaan sosiaalitoimistossa ja tässä asioiden hoidossa noudatetaan tiettyjä käytäntöjä. Sosiaalihuoltolain 17 § on määritelty, että kunnan tulee huolehtia sosiaalipalveluiden, kuten sosiaalityön järjestämisestä. Sosiaalihuoltolain 13 § puolestaan määrittää kunnan tehtäväksi toimeentulotuen antamisen kunnassa oleskelevalle henkilölle. Samaan tapaan Toimeentulotukilain 2 § mukaan jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla.¹⁸⁶

Käytännön tasolla lainsäädännön vaikutus ja organisaation linjaukset näkyvät niin, että Matin asian käsittely sosiaalitoimistossa ei etene mielivaltaisesti, vaan asiointi etenee tietyn struktuurin mukaisesti. Tässä tapauksessa toimeentulotukilain ja organisaation yleisten toimintakäytäntöjen edellyttämällä tavalla. Saadakseen asiansa hoidetuksi Matin on ensinnäkin täytynyt varata käyntiaika sosiaalitoimistoon. Kirjallinen asiointi ei tässä tapauksessa tule kyseeseen, sillä sosiaalitoimistossa käytännöksi on vakiintunut, että harkintaan perustuva avustaminen edellyttää pääsääntöisesti käyntiä sosiaalityöntekijän luona. Käyntiajalla Matin on oltava valmis esittämään sosiaalityöntekijä Liisalle Toimeentulotukilain 17 § ja Sosiaalihuoltolain 40 § edellyttämät¹⁸⁷, toimeentulotuen myöntämisen perusteisiin vaikuttavat selvitykset ja tositteet tilanteestaan. Tällaisia ovat esimerkiksi pankin tiliotteet, verokortti tai -todistus, tosite vuokranmaksusta sekä ensisijaisista etuuksista - Matin tapauksessa vuokrarästeistä ja ensisijaisten etuuksien puuttumisesta. Sosiaalihuollollisen kehyksen läsnäolo asiakastilanteessa näkyy myös niin, että sosiaalityöntekijä Liisa ei tee toimeentulotukipäätöstä vuokrarästeistä käyntiajalla, vaan hänen on neuvoteltava päätöksestä ensin johtavan sosiaalityöntekijän toimeentulotukiryhmässä, koska organisaation tasolla on päätetty, että harkintaan perustuvista päätöksistä, kuten vuokrarästeistä, neuvotellaan aina ryhmän kesken.

¹⁸⁶ Toimeentulotukilaki 1412/1997, 2 §; Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 13 §, 17 §

¹⁸⁷ Toimeentulotukilaki 1412/1997, 17 §; Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 40 §

”Et jossain määrin se vielä mielletään pelkästään vaan niinku raha-asioihin, elikkä toimeentulotukea myöntävä työntekijä, elikkä tavallaan jos on semmoinen asia, niin otetaanpas sosiaalityöntekijään yhteyttä. Pikkaisen se on nyt ehkä murentunut, ainakin noilla lähemmällä yhteistyökumppaneilla. Et se ei oo pelkästään sitä, jos sitä aattelee vaikka, jotakin päihdepuolta tai työvoimatoimistoa, et niinku näkee enemmän jotain muutakin meidän työssä, mut sit vähän kauempana ammattikunnat, vaikka jossain kotihoidossa tai terveystalolla, niin ne enemmän sitten mieltää, et jos on joku lasku, niin otetaan sosiaalityöntekijään yhteyttä.” (Maija)

Samaan tapaan voidaan ajatella, että myös asiakkaat ja asiakkaiden lähiverkostot tuottavat ja ylläpitävät sosiaalihuollollista kehystä, kuten kehyksiä laajemminkin, omilla odotuksillaan. Asiakkaiden taholta juuri sosiaalihuollollinen kehystämisen tuntuisi olevan erityisen voimakasta, koska asiakkaiden odotukset sosiaalityöntekijää kohtaan kohdistuvat useimmiten juuri päätöksentekoon ja taloudelliseen avustamiseen, joiden yhteydessä tämä kehys korostuu kaikkein voimakkaimmin. Monet sosiaalityöntekijöistä mainitsivatkin haastatteluissa, että avun hakeminen taloudellisiin ongelmiin on yleensä päällimmäinen syy siihen, miksi sosiaalitoimistoon otetaan yhteyttä. Monilla asiakkailla elämäntilanteet ovat tässä vaiheessa kriisiytyneet jo hyvin pitkälle, mutta vasta taloudellisten ongelmien kärjistyminen saa heidät ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään. Tämä vahvistaa omalta osaltaan käsitystä toimeentulotuen motivoivasta funktiosta.

Lainsäädännön ja byrokraattisen organisaation myötä sosiaalityöhön tulevat kontrollin ja vallan ulottuvuudet, jotka nousevat erityisen vahvasti esiin juuri sosiaalihuollollisessa kehyksessä. Valta ja kontrolli ovat aikuissosiaalityössä usein tilannekohtaista; työntekijä pyytää asiakkaalta nähtäväksi pankin tiliotteen tai kuitin maksetusta vuokrasta, varmistaa asiakkaan työnhaun voimassaolon ym. Toisaalta voidaan ajatella, että kontrolli on luonteeltaan jatkuvampaa, sillä asiakkaan on oltava aina valmis esittämään työntekijän pyytämät dokumentit ja tositteet ja tätä kautta todistettava, että hän on hoitanut asiansa sovitusti. Näin ollen vallan ja kontrollin voidaan siis katsoa ulottuvan myös yksittäisen asiakastilanteen ja sosiaalitoimiston ulkopuolelle.

Yksinkertaisimmillaan voidaan ajatella, että sosiaalityössä käytetään valtaa jo sen vuoksi, että sosiaalityöllä on valtion antama monopoliasema tiettyjen tehtävien hoitamiseen¹⁸⁸.

¹⁸⁸ Vrt. Hasenfeld ym. 1987, 403

Esimerkkitapaustamme Mattia ajatellen tämä tarkoittaa sitä, että Matti ei esimerkiksi pysty hakemaan tarvitsemaansa toimeentulotukea mistään muualta kuin sosiaalitoimistosta. Valtion valtuutuksen ohella sosiaalityöntekijöiden valta sosiaalitoimistossa perustuu lakeihin ja säädöksiin sekä työn taustalla vaikuttavaan organisaatioon, jonka edustajia sosiaalityöntekijät ovat. Organisaation edustajina sosiaalityöntekijöillä on oikeus säädellä organisaation tarjoamia palveluja sekä etuuksia.¹⁸⁹ Tutkimusaineistomme pohjalta valta ja tätä kautta kontrolli näyttäisivät sosiaalihuollollisessa kehyksessä ilmenevän kahdella tavalla: asiakkaaseen ja tämän elämäntapaan kohdistuvana vallankäyttönä sekä sosiaalitoimistossa asioimiseen liittyvänä valtana.

Sosiaalitoimistossa asiointia ajatellen valta ilmenee jo asiakkaan varatessa käyntiaikaa sosiaalityöntekijälle. Asiakas ei voi itse päättää milloin hän saapuu sosiaalityöntekijän luokse, vaan sosiaalityöntekijä on se henkilö, joka arvioi asiakkaan asian kiireellisyyden ja päättää omien aikataulujensa puitteissa milloin tapaaminen tapahtuu.

”Kyllähän siinä tietysti valtaa käyttää heti siinäkin, kun aattelee, että ihminen varaa aikaa ja sanoo, että en mä nyt tota voi varata sulle aikaa, kun mulla ei oo tässä aikoja, et meillä on tämmönen systeemi, että tota noin pistetään se kirjallinen hakemus, et kyllähän siihen tietynlaista vallankäyttöä liittyy just näihin.” (Liisa)

Tässä yhteydessä työntekijällä on myös valtaa päättää, ottaako hän ylipäätään asiakasta käyntiajalle vai asioiko asiakas esimerkiksi kirjallisesti tai puhelimen välityksellä. Työntekijöiden mukaan näin toimitaan usein esimerkiksi silloin, kun on syytä olettaa, että asiakas käyttäytyy aggressiivisesti tai muulla tapaa uhkaavasti. Sosiaalitoimistoon asioimaan tullessa asiakkaiden odotetaan noudattavan tiettyjä sääntöjä ja näiden sääntöjen noudattamisen valvomisesta vastaa sosiaalitoimiston henkilökunta. Säännöistä keskeisiä ovat esimerkiksi tarvittavien liitteiden toimittaminen työntekijöille sekä päihtymyksen välttäminen¹⁹⁰.

Itse asiakastilanteessa sosiaalityöntekijöiden käyttämä valta ilmenee esimerkiksi siten, että työntekijät päättävät milloin asiakas tulee odotustiloista työntekijöiden huoneeseen ja milloin asiakastapaaminen päättyy. Tässä voidaan ajatella, että kyse ei ole kuitenkaan suorasta

¹⁸⁹ Vrt. Hasenfeld ym. 1987

¹⁹⁰ Ks. Lehto 1991, 190

vallankäytöstä, vaan enemmänkin Cavénin mainitsemasta näkymättömästä ja jokapäiväiseen toimintaan suodattuneesta vallasta, jonka läsnäoloa asiakastilanteissa ei usein edes tiedosteta¹⁹¹. Tästä hyvänä esimerkkinä on havainnointipäiväkirjaote asiakastilanteesta, jossa työntekijä on lopettelemassa pitkäksi venähtänyttä asiakastapaamista erään miesasiakkaan kanssa:

(Havainnointipäiväkirjaote 5.4.2005, asiakastilanne 1)

”Asiakas on ollut huoneessa jo reilun tunnin. Sosiaalityöntekijä Maijan eleistä ja ilmeistä on havaittavissa, että asiat alkaa tältä erää olla kutakuinkin käsitelty. Asiakas ei tätä tunnu huomaavaan, vaan jatkaa jutustelua muina miehinä. Maija kokoilee papereitaan ja vilkuilee kelloaan useaan otteeseen. Lopulta hän kaivaa esiin kalenterinsa ja ehdottaa asiakkaalle uutta käyntiaikaa seuraavalle kuulle. Maija nousee ylös tuolistaan, ottaa avainnippunsa pöydältä ja lähtee kohti ovea samalla vielä kerraten asiakkaalle milloin he tapaavat uudelleen. Näillä pienillä eleillä ja ilmaisuilla Maija tuntuu viestittävän asiakkaalle, että käyntiaika on tältä erää päättynyt...”

Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden käyttämä valta ja kontrolli tuntuisivat kohdistuvan viranomaisten kanssa asioinnin lisäksi ensisijaisesti taloudelliseen avustamiseen ja tätä kautta kuluttajuuteen sekä yksilöiden elämäntapaan, erityisesti palkkatyön ja päihteidenkäytön osalta. Lehdon¹⁹² mainitsemaa vanhemmuuteen kohdistuvaa valtaa ja kontrollia sen sijaan näyttäisi aikuissosiaalityössä esiintyvän vähemmän, mikä selittynee suurilta osin aikuissosiaalityön asiakasryhmästä käsin. Taloudellisen avustamisen yhteydessä kontrolli ja vallankäyttö ilmenevät monella eri tavalla. Toimeentulotuen saaminen edellyttää ensinnäkin sitä, että asiakkaan on esitettävä työntekijälle toimeentulotukea hakiessaan tietyt dokumentit ja tositteet. Mikäli asiakas ei tätä tee, voi sosiaalityöntekijä evätä hänen oikeutensa toimeentulotukeen Toimeentulotukilain perusteella. Sosiaalityöntekijät myös kontrolloivat itse dokumenttien ja tositteiden sisältöä. Mikäli pankin tiliotteissa ilmenee esimerkiksi suuria ylimääräisiä tilillepanoja (avustuksia vanhemmilta, lainaa kaverilta ym.), huomioidaan nämä pääsääntöisesti hakijalle tuloksi ja tästä voi jossain tapauksessa seurata se, että asiakkaalle ei toimeentulotukioikeutta synny.

¹⁹¹ Cavén 1999, 150

¹⁹² Lehto 1991, 190; Vrt. Mäntysaari 1991; Rostila 1997

Toimeentulotuen myöntämisen kautta sosiaalityöntekijöillä on valtaa kontrolloida myös asiakkaitaan kuluttajina. Sosiaalityöntekijöiden kohdalla taloudelliseen avustamiseen liittyvää valta tuntuisi liittyvän ennen kaikkea harkintaan perustuviin toimeentulotukipäätöksiin.

”Et sillein ei välttämättä niissä norminmukaisissa päätöksissä koe, että sitä valtaa käyttäs ite, koska ne on niinku lainmukasia päätöksiä, mitä mä teen niinku, et ne menee niinku normien mukaan ja muuten, mutta sitten se vallankäyttö menee siinä, kun niitä neuvotellaan, niitä asioita ja sitten ei tämmösiä harkinnanvaraisia myönnetä, niin se niinkun menee jo vallankäyttöön sitten.” (Liisa)

Käytännössä tämä valta ilmenee esimerkiksi niin, että alkoholi- ja tupakkatuotteisiin ei toimeentulotukea myönnetä. Samoin esimerkiksi sanomalehdet, televisiolupa, hygienia tuotteet, vaatteet ym. eivät ole toimeentulotuessa erikseen huomioitavia menoja, vaan nämä menot asiakkaiden odotetaan kattavan toimeentulotuen perusosalla. Myös Matin tapauksen vuokratästit ovat sellainen menoerä, johon toimeentulotukea ei automaattisesti myönnetä. Tästä seuraa se, että sosiaalityöntekijä Liisan harkinnan ja vallan varassa on se, myöntääkö hän toimeentulotukea vuokratästeihin. Tosin Liisa jakaa tässä valtaa ja samalla vastuuta neuvottelemalla asiasta sosiaalityöntekijöiden toimeentulotukiryhmässä.

Taloudellisen avustamisen kautta sosiaalityöntekijöillä on valtaa kontrolloida myös asiakkaidensa tarvitsemia palveluja. Kyse voi tällöin olla esimerkiksi kunnan ulkopuolisesta päihdekuntoutuksesta, yksityisistä terapiapalveluista ym. Toimeentulotuen myöntäminen näihin palveluihin perustuu sosiaalityöntekijän harkintaan ja arvioon asiakkaan tilanteesta. Tosin monet työntekijöistä korostivat, että ratkaisevaan asemaan tässä suhteessa tuntuisi nykyisellään nousevan enemminkin organisaatio määrärahojen muodossa kuin sosiaalityöntekijöiden omat ammatilliset näkemykset. Organisaatiomuutoksen myötä tutkimassamme sosiaalitoimistossa oli tarkennettu ja tiukennettu toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä linjauksia ja tätä kautta toimeentulotuen myöntämiseen liittyvät kysymykset olivat näkyvästi esillä koko havainnointijaksomme ajan. Työntekijöissä organisaation asettamat reunaehdot herättävät välillä ristiriitaisia tuntemuksia, joita kuvaa hyvin oheinen sosiaalityöntekijän kommentti:

”Et joutuu tekemään niitä rajoja, että ei, ei aina ehdi toiveita täyttämään ja se, että onhan niillä asiakkailla toiveita sitten päästä johonkin laitokseenkin, että pitäis ----- (eräs yksityinen päihdekuntoutuslaitos) päästä tai jonnekin, mutta

että, et niistäkin niinku joutuu rajojen asettajaksi, niinkun aika hankalasti. Muualla ehkä on sitten asetettu semmosia toiveita, että kysypäs nyt, että meetkö sinne, ja sitten se tulee tänne toiveittein kanssa ja eihän me nyt sinne, kun ei oo määrärahojakaan. Et kyllähän ne on niinku aika kurjia tilanteita, missä joutuu sanomaan ei ja sitten asiakas ei oikein ymmärrä...” (Liisa)

Monesti kielteiset päätökset toimeentulotuesta tai jostain palvelusta henkilöityvät sosiaalityöntekijöihin, vaikka pohjimmiltaan kyse onkin siitä, että lainsäädäntö tai jokin organisaation linjaus estää sosiaalityöntekijää toimimasta haluamallaan tai asiakkaan haluamalla tavalla. Tässä mielessä Fergusonin¹⁹³ ajatus siitä, että myös sosiaalityöntekijät ovat eräällä tapaa järjestelmän uhreja, tuntuisi perustellulta.

Eräänlaista valtaa ja kontrollia sosiaalityöntekijöillä on myös asiakkaidensa elämäntavan suhteen. Tosin tässä yhteydessä eräs sosiaalityöntekijöistä korosti, että elämäntavan sijaan tarkoituksenmukaisempaa olisi ehkä puhua elämäntavan hallinnan kontrollista – siitä, että asiat tulee hoidetuksi. Aikuissosiaalityössä elämäntapaan ja -hallintaan liittyvä kontrolli vaikuttaisi liittyvän olennaisesti ajatukseen ”omillaan toimeentulemisesta” ja eteenpäin pyrkimisestä. Sosiaalityöntekijöiden puheissa tämä korostui ajatuksena siitä, että enemmistön kohdalla sosiaalityö olisi vain niin sanottu välivaihe. Sosiaalityöntekijöiden toiminnassa tämä näkyi tulevaisuusorientoituneena puheena; tulevaisuuden suunnitelmien kyselemisenä asiakkailta, työn, opiskelun sekä ensisijaisten etuuksien korostamisena ym.

Työntekoa ja yksilöiden aktiivisuutta korostaa myös aikuissosiaalityötä määrittävä lainsäädäntö. Toimeentulotukilain 2 a § mukaan toimeentulotukea hakeva 17–64-vuotias työtön henkilö on velvollinen ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi työvoimatoimistoon tai muuten hänen toimeentulotukensa perusosaa voidaan leikata. Samalla tapaa aktivointitoimenpiteistä kieltäytyvän henkilön perusosaa voidaan leikata Toimeentulotukilaki 10 § perusteella.¹⁹⁴ Käytännön tasolla tätä palkkatyöhön liittyvää kontrollia toteuttavat sosiaalityöntekijät. He tarkastavat säännöllisesti asiakkaidensa työnhaun voimassaolon, kehottavat päätöksen yhteydessä tai käyntiajalla asiakkaita hakeutumaan työvoimapolitiittisten toimenpiteiden piiriin.

¹⁹³ Ferguson 1983

¹⁹⁴ Toimeentulotukilaki 1412/1997, 2 a §, 10 §

Sosiaalityöstä julkisuudessa keskusteltaessa korostetaan usein sosiaalityön byrokraatista ja kontrolloivaa luonnetta. Ehkä hieman yllättäen, aineistomme pohjalta nämä tekijät eivät kuitenkaan käytännön työssä näyttäisi nousevan niin keskeiseen asemaan kuin julkisen keskustelun pohjalta voisi olettaa. Käytännön työssä nämä sosiaalihuollollisen kehyksen piirteet nousevat toki esiin säännöllisesti, mutta ne eivät saa ylivaltaista asemaa sosiaalityöntekijöiden jokapäiväisessä työssä. Tässä yhteydessä voidaan miettiä mistä tämä johtuu? Onko niin, että sosiaalihuollollisen kehyksen piirteet ovat niin sisäänkirjoitettuja ja itsestäänselvyyksiä arjen työssä, ettei niitä huomata? Vai onko kyse enemmänkin siitä, että näitä piirteitä ja tätä kautta sosiaalihuollollisen kehyksen olemassaoloa vähätellään, koska ei haluta leimautua byrokraateiksi ja vallankäyttäjiksi? Voiko kyse olla osaltaan myös siitä, että sosiaalityön julkinen kuva ja käytäntö eivät kohtaa? Toisaalta myös raja esimerkiksi asioiden tarkistamisen ja kontrollin välillä näyttäisi olevan usein niin hiuksenhieno, että on vaikea sanoa liikutaanko ylipäätään sosiaalihuollollisen kehyksen sisällä vai onko kyse jostakin aivan muusta.

Toisaalta kyse voi olla myös erään sosiaalityöntekijän mainitsemasta ”byrokratian pehmentämisestä”, jossa oman persoonan merkitys korostuu.

”Luulenpa, että jollakin tapaa pystyn pehmentämään sitä byrokratiaa kyllä. Et jos mä yritän olla vähän niinku sellanen luonnollisempi ja ei niin semmonen viranomaismainen, niin, et etenkin nää nuoret nimenomaan, että mä luulen, että se vaikuttaa siihenkin, että ne tulee niinku uudestaan ja alkavat elämäänsä miettimään ja suunnittelemaan sitä minun kanssa helpommin...” (Minna)

”No, mä ainakin yritän sillä tavalla niinku, et ei niin, että me viranomaistätit nyt määrätään, et sun pitää mennä tonne tai jos et sä mene, niin sun perusosaa leikataan, vaan yritetään niinku löytää joku semmonen kompromissi, että vähän tullaan vastaan molemmat. Että voisitko sä nyt kuitenkin tämmöistä ajatella, mutta ei vaadita kuitenkaan ihan heti jotain sataprosenttista jotain juttua...” (Maija)

Tämä näyttäisi omalta osaltaan tukevan Mäntysaaren¹⁹⁵ ajatusta siitä, että sosiaalityöntekijöiden työssä rakenteellinen sosiaalinen kontrolli on paljon keskeisempää kuin työntekijöiden oman harkintaan perustuva intentionaalinen kontrolli. Oman tutkimusaineistomme pohjalta myös Mäntysaaren ajatus siitä, että kontrollin toteuttaminen jää

¹⁹⁵ Mäntysaari 1991, 257

usein ritualistiseksi ja ”viran puolesta” toteutetuksi kyselyksi, tuntuisi pitävän paikkansa. Kaikki sosiaalityöntekijät eivät myöskään ole täysin vakuuttuneita sosiaalityössä käytettävän kontrollin vaikuttavuudesta.

”Joo, no tota kyllähän se tietysti näkyy, näkyy sillä tavalla, että onhan meillä näitä keinoja sitten tavallaan yrittää niinku kontrollin kautta motivoimaan esimerkiksi asiakkaita tekemään jotain. Se sitten, että onko siitä sitten käytännössä hirveesti hyötyä tai eteneekö se asia, niinku sen kontrolloinnin kautta, niin siitä voi olla monenlaista mieltä, että se tuntuu nykyisin, et välttämättä siitä ei oo kauheesti mitään hyötyä, vaikka oliskin näitä sanktioita tai mahdollisuutta sitten vaikka just alentaa perusosaa tai näin, mutta monen kohdalla siitäkään ei sitten oo sinällään niinku oo mitään apua.” (Heli)

Kehysanalyysin eräänä lähtökohtana on se, että jokainen kehys virittää yksilöille erilaisia rooleja¹⁹⁶. Sosiaalihuollollisen kehyksen pohjalta syntyvät ehkä aikuissosiaalityön epäkiitollisimmat ja toisaalta ristiriitaisimmat roolit. Lainsäädännön ja organisaation myötä sosiaalityöntekijät joutuvat työssään byrokraatin, kontrolloijan ja vallankäyttäjän rooleihin. Tämä herättää sosiaalityöntekijöissä usein ristiriitaisia tuntemuksia, mikä käy hyvin ilmi erään sosiaalityöntekijän kommentista nuorten aktivoimisvelvoitteisiin liittyen:

”En mäkään nyt ite niin kauhean riemastunu oo siitä, että nuorten pitää mennä työharjotteluun, elikä tekemään töitä työmarkkinatuella. Et se ei oo työsuhde, eikä palkkaa tule. Tavallaan tämmöstä ihmisten riistämistä mä en hyväksy, mut tässä työssä joutuu hyväksymään ja se on vähän niinku semmonen ristiriitainen juttu. Et toisaalta se on tietysti, että aina on parempi, et on jotain tekemistä, mut jos sitte jollakin ihmisellä on tekemistä muutenkin. Mut sit kuitenkin joudutaan pakottamaan sitä johonkin semmoiseen tekemiseen, mistä saa jotain muuta rahaa kuin toimeentulotukea. Tää on niinku se, että kun toimeentulotuki on viimesijaista...” (Maija)

Suhteessa asiakkaisiin heistä tulee myös julkisen organisaation edustajia ja tätä kautta laajemminkin yhteiskunnan edustajia. Sosiaalityöntekijät ovat viranomaisia, jotka työssään välittävät yhteiskunnan arvoja, moraalialia ja yleisesti hyväksytyjä toimintatapoja. Tämä tiivistyy hyvin sosiaalityöntekijä Minnan ja haastattelijan välisessä ajatustenvaihdossa:

Minna: *Kyllähän meidän täytyy tässä työssä mieltä, että kaikki menee niinku yhteiskunnan normien mukaan. Minä en voi unohtaa sitä, miten yhteiskunnassa pitää periaatteessa elää. Se täytyy niinku sillä tavalla...*

¹⁹⁶ Ks. esim. Leppänen 2002; Lehto 1991, 111; Peräkylä 1990; Puroila 2002a, 2002b

Taina: Sulla on niinku eräänlainen yhteiskunnan edustajan rooli siinä...

Minna: Kyllä, kyllä! Tottakai. Se on selvää.

Sosiaalihuollollinen kehys virittää sosiaalityöntekijöille kuitenkin myös toisenlaisia, myönteisemmin sävyttyneitä rooleja. Lainsäädännön ja organisaation taholta sosiaalityölle ja tätä kautta sosiaalityöntekijöiden työlle on määritelty tiettyjä funktioita. Lainsäädäntö korostaa tässä yhteydessä esimerkiksi asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä¹⁹⁷. Lainsäädäntö siis valtuuttaa ja toisaalta velvoittaa sosiaalityöntekijät auttamaan asiakkaitaan ja näin asettaa sosiaalityöntekijät auttajan rooliin. Tätä kautta sosiaalityöntekijöille syntyy myös eräänlainen asianajajan rooli¹⁹⁸, jota lainsäädännön tuntemus omalta osaltaan vahvistaa. Lainsäädännön tuntemuksen kautta sosiaalityöntekijöiden on mahdollista valvoa asiakkaidensa oikeuksien toteutumista ja toisaalta myös informoida asiakkaita heidän oikeuksistaan. Tämä nousee hyvin esiin erästä puhelinajalla ylöskirjatusta havainnointipäiväkirjaotteesta.

(Havainnointipäiväkirjaote 5.4.2005, puhelinaika 2)

”Asiakas soittaa sosiaalityöntekijälle päivittäisten sairaalamatkojen matkakuluihin liittyen. Keskustelua käydään toimeentulotuen myöntämisestä taksimatkoihin. Työntekijä tarkastelee asiakkaan tietoja Kela-ohjelmasta ja ihmettelee, miks asiakas on edelleen työmarkkinatuella, vaikka onkin sairaslomalla ja oikeutettu sairaspäivärahaan. Maija selventää asiakkaalle, että tälle olis kannattavampaa hakeutua sairaspäivärahalle, sillä työmarkkinatuki huomioidaan tällä hetkellä toimeentulotukilaskelmaan 21,5 pv: kertoimella. Sairaspäivärahalla ollessaan asiakas sais enemmän toimeentulotukea kuukaudessa.”*

*21,5 pv:n kerroin tarkoittaa sitä, että kun asiakas on ollut yhtämittaisesti työttömänä yli vuoden, hänen työmarkkinatukensa huomioidaan toimeentulotukilaskelmassa 21,5 pv:n mukaan, vaikka todellisuudessa työmarkkinatukea maksetaan kuukausittain 20 pv:n erissä. Tämä perustuu siihen, että vuodessa maksetaan työmarkkinatukea 13 erää, ja jossakin kuussa asiakas saa maksuun siis kaksi erää työmarkkinatukea. 21,5 pv:n kertoimella tasataan tämä ns. ylimääräinen erä muille kuukausille, jotta jossakin kuussa toimeentulotukilaskelmassa ei tarvitsisi huomioida kahta erää työmarkkinatukea ja asiakkaalle ei tämän vuoksi syntyisi kielteistä toimeentulotukipäätöstä.

Vaikka sosiaalihuollollisen kehyksen myötä sosiaalityöntekijät joutuvatkin osittain epäkiitollisiin ja kielteisesti värittyneisiin rooleihin, tuntuisi tämä kehys samalla tarjoavan sosiaalityöntekijöille myös työväliseen käytännön työssä selviämiseen ja jaksamiseen. Se luo selkeyttä työn tekemiseen ja toisaalta ohjaa työntekijöitä kohtelevaan asiakkaitaan

¹⁹⁷ Ks. Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 18 §

¹⁹⁸ Kemppainen ym. 1998, 66

tasavertaisesti¹⁹⁹. Sosiaalihuollollinen kehys näyttäisi lisäksi antavan työntekijöille mahdollisuuden jakaa vastuuta esimerkiksi päätöksentekoon liittyvissä kysymyksissä. Päätöksiä tehtäessä työntekijöillä on mahdollisuus ikään kuin mennä lainsäädännön ja linjausten ”taakse” ja välttää tällä sitä, että esimerkiksi asiakkaan saama kielteinen päätös ei henkilöidy yksin työntekijään²⁰⁰. Työntekijät eivät kuitenkaan näe lainsäädäntöä vain ”välttämättömänä pahana”, vaan se koetaan myös työn mahdollistajana ja raamien antajana.

”...Lainsäädäntökin on enemmän niinku mahdollistaja. Mä niinku ite nään, et vaikka joku toimeentulotukilakikin, sehän on vaan se perusjuttu ja tavallaan niinku raamiminimi, mikä on olemassa, ja sitten niinku harkinnan käyttö on niinku aina mahollista (...) Et näähän on vaan soveltamisohjeita ja niin mä niinku ite sen aattelen, että se, että jos jotenkin mua, sillä tavalla tympii oikeestaan se, että sit jos aatellaan sosiaalityöntekijöistä, jos kauheen monet tai ylipäätään ihmiset rupee niinku semmosiakkin ohjeita noudattamaan orjallisesti eikä käytä maalaisjärkeensä.” (Maija)

8.2 Kollegiaalis-yhteisöllinen kehys

Jos sosiaalihuollollinen kehys ilmentää sosiaalitoimiston julkista ja virallista puolta, niin kollegiaalis-yhteisöllinen kehys tuo tähän rinnalle myös sosiaalitoimiston yksityisen ja epävirallisen puolen. Kollegiaalis-yhteisöllisessä kehyksessä sosiaalityöntekijä on osa työyhteisöä sekä laajempaa yhteistyökumppaneiden verkostoa. Hän on työyhteisön edustaja työyhteisön ulkopuolisille toimijoille ja yhteistyökumppaneille, mutta samalla yksi työyhteisön jäsen työyhteisönsä sisällä. Käytännön tasolla tässä kehyksessä on yksinkertaisimmillaan kyse siitä, että sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä eri yhteistyökumppaneiden kanssa tai toimii yhteistyössä oman työyhteisönsä työntekijöiden kanssa. Kyse voi tällöin olla esimerkiksi verkostopalaverista tai tapaamisesta yhteistyökumppaneiden kanssa tai vastaavasti sosiaalityöntekijöiden keskinäisestä palaverista, ”kahvipöytäkeskustelusta”, käytäväkeskustelusta työkaverin kanssa.

Työyhteisössä aikuissosiaalityöntekijöiden ja muun henkilökunnan välinen työtehtävien hoitamiseen liittyvä kanssakäyminen on pääsääntöisesti erilaista neuvonpitoa ja asioiden selvittelyä sekä yhdessä palaveraamista. Tämänkaltainen kanssakäyminen ilmentää

¹⁹⁹ Vrt. Sipilä 1989b, 214

²⁰⁰ Vrt. Marklund, Nordenstam & Penton. 1984, 104–105

kollegiaalis-yhteisöllisen kehyksen virallista puolta työyhteisössä. Työtehtävien hoitaminen edellyttää yhteistyötä sosiaalitoimiston henkilökunnan kesken. Sosiaalityöntekijät, palveluohjaajat ja etuuskäsittelijät neuvottelevat tällöin esimerkiksi siitä, kenelle jokin asiakas kuuluu tai miten jokin asia tulisi hoitaa ym. Tästä hyvänä esimerkkinä on havainnointipäiväkirjaote sosiaalityöntekijä Kirsin puhelinajalta:

(Havainnointipäiväkirjaote 12.4.2005, puhelinaika 5)

”Etuuskäsittelijä Arja tulee neuvottelemaan hänen ja Kirsin yhteisestä asiakkaasta. Asiakas on kirjallisessa toimeentulotukihaussa Arjalla, mutta käy myös säännöllisesti piipahtamassa Kirsin juttusilla. Asiakas on nyt hakenut harkinnalla toimeentulotukea uusiin lenkkitosuihin, joista Arja tulee juttelemaan. Keskustelua käydään asiakkaan tilanteesta. Asiakas on aloittanut just kuntouttavassa työtoiminnassa, joten päätetään tukea asiakkaan tilannetta ja myöntää vähän avustusta lenkkitosuihin. Sovitaan, et Arja valmistelee päätöksen ja tekee sen Kirsin tunnuksilla ja tuo sen sitten allekirjoitettavaksi Kirsille. Samalla varataan käyntiaikaa Kirsin luo asiakkaalle, joka on ollu pitkään tekemättä mitään, ja jonka olisi Arjan mielestä hyvä tulla juttelemaan tilanteestaan sosiaalityöntekijän kanssa.”

Jos kollegiaalis-yhteisöllisen kehyksen virallinen puoli ilmenee erilaisina työntekijöiden välisinä neuvotteluina, selvittelyinä ja palaverina, niin kollegiaalis-yhteisöllisen kehyksen epävirallinen puoli nousee esiin puolestaan ”kahvipöytäkeskusteluissa”, työntekijöiden keskinäisenä jutusteluissa ym. Kyse on henkilökohtaisten sekä arki- ja yksityiselämään kuuluvien kokemusten ja ajatusten jakamisesta. Se on työympäristössä käytävää henkilökohtaista keskustelua. Tässä kehyksen osassa ei periaatteessa keskustella työhön liittyvistä asioista eikä siinä tunneta työrooleja. Keskustelua eivät käy esimerkiksi sosiaalityöntekijä ja palveluohjaaja, vaan kaksi työkaverusta. Keskustelun aiheena voivat tällöin olla yhtä hyvin lasten harrastukset, kesän lomasuunnitelmat kuin Kauniiden ja Rohkeiden juonikuviotkin.

(Havainnointipäiväkirjaote 13.4.2005, ”kahvipöytäkeskustelua”)

”Kahvihuoneessa käy ruokatunnilla vilske, porukkaa tulee ja menee. Osa istuu hiljaa ja syö, kun toiset taas juttelevat vilkkaasti ruokailun lomassa. Minna ja Mirkku keskustelevalt kevätkukkien istutuksesta. Pasi puolestaan lukee lehteä ja kommentoi muille suureen ääneen päivän uutisia. Isompi porukka juttelee edellisenä päivänä televisiosta tulleesta dokumentista. Tunnelma on kaikin puolin rento ja vapautunut...”

Kollegiaalis-yhteisöllisessä kehyksessä keskustelua höystetään usein huumorilla, johon toiset työntekijät osallistuvat enemmän ja toiset puolestaan vähemmän. Tämä huumori on usein niin sanottua mustaa huumoria, jonka kohteena ovat monesti asiakkaat, asiakastilanteet tai työntekijät itse. Toisille tämä ”mustan huumorin” käyttö tuntuisi olevan keino työssä jaksamiseen, mutta toiset eivät tätä huumorinkäyttöä kaikilta osin aina ymmärrä:

”Vaikka joskus tottakai itekin laskee leikkiä asiakkaan tilanteesta ja jos on niinkun kuitenkin semmosia kauheita ja koomisia tilanteita, että niille niinkun itekin laskee leikkiä, mutta ehkä sit semmonen jatkuvampi asiakkaiden aliarvostus tai miten sen niinku sanos, niin se kyl mua sitten häiritsee...” (Heli)

Työyhteisö kuitenkin nähdään pienistä puutteistaan huolimatta tärkeänä työn tukena. Työyhteisö on työntekijöille tärkeä voimavara ja avain työssä jaksamiseen. Havainnoimassamme sosiaalitoimistossa työilmapiiri vaikutti hyvältä ja työntekijät tuntuivat viihtyvän työpaikallaan. Tämä ilmeni myös haastatteluvastauksista:

”No, kyllähän sillä nyt hirveen iso merkitys on. Täällä ollaan just sitä mietitty, että jos olis jossain peräkylällä yksin töissä, niin kuin varmaan jotkut on, niin mä sanon niinku, ettei tulisi mitään tästä työnteosta. Kyllä se, just se, että kun me porukalla mietitään näitä juttuja, ja miten missäkin voisi tehdä toisin ja tota. Saa tukea muilta ja eihän tätä jaksaiskaan tätä työtä. Sillä on ihan hirveen iso merkitys. En varmaan muuten niinku tekiskään tätä työtä, jos ei ole tällaista työyhteisöä.” (Kirsi)

Kollegiaalis-yhteisöllisen kehiksen olemassaoloa ilmenetään myös puheen tasolla. Puheessa tämä kehys nousee esiin ”me-puheena” koko työyhteisön tasolla, jolloin korostetaan esimerkiksi työyhteisön yhteen hiileen puhaltavaa ja tukea antavaa ilmapiiriä tai työyhteisön merkitystä oman työn tekemiselle. ”Me-puhe” ilmenee myös pelkästään aikuissosiaalityöntekijöitä käsittävänä puheena, jolloin puheen tasolla eroa tehdään usein muihin sosiaalitoimiston työntekijöihin ja laajemminkin yhteistyökumppaneihin. Tämä ei kuitenkaan tapahdu kielteisessä mielessä, vaan kyse tuntuisi enemmänkin olevan oman ammatillisen roolin ja aseman vahvistamista sekä yhteenkuuluvuuden luomisesta aikuissosiaalityöntekijöiden kesken.

”Mää koen jotenkin henkilökohtaisesti hirveen tärkeänä niinkun tän työyhteisön tuen tai muitten sosiaalityöntekijöiden tuen ja semmosen näitten meidän keskustelujen kautta mitä käydään, et sillä tavalla mä koen, et sitä ammatti-

identiteettiä kehittyä koko ajan enemmän ja just esimerkiksi joku työnohjaus, mikä meillä on, niin mä koen sen tosi tärkeänä, et siellä vähän niinku suuremmassa mittakaavassa tai, kun on vielä muitakin siinä mukana, kun pelkästään tää oma työyhteisö, työntekijät, niin siellä voi pohdiskella paljonkin tähän omaan työhön liittyviä juttuja. Se varmaan siihen omaan ammatillisuuteenkin vaikuttaa paljon.”
(Heli)

Kollegiaalis-yhteisöllinen kehys tulee puheessa esiin myös omaan työhön ja työtehtäviin liittyvinä määrittelyinä ja rajauksina. Havainnointijaksomme aikana nousi selkeästi esiin, kuinka aikuissosiaalityöntekijät joutuvat jatkuvasti rajaamaan työtään asiakastilanteissa, keskinäisissä ryhmissä sekä verkostoissa toimiessaan. Tätä rajaamista joudutaan tekemään ensinnäkin työyhteisön sisällä etuuskäsittelijöiden, palveluohjaajien ja aikuissosiaalityöntekijöiden välillä, mutta myös suhteessa toisiin sosiaalityöntekijöihin sekä muihin yhteistyökumppaneihin. Sosiaalitoimiston sisällä työn rajaamiseen liittyvät ongelmat kohdistuvat ensisijaisesti toimeentulotuen myöntämiseen. Tutkimassamme sosiaalitoimistossa jonkin verran epäselvyyttä tuntui edelleen vallitsevan siitä, kuka työntekijöistä myöntää kellekin asiakkaalle toimeentulotuen, vaikka toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä käytäntöjä olikin jatkuvasti terävöitetty. Toisten sosiaalityöntekijöiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kohdalla kysymys tuntuisi puolestaan olevan siitä, että aikuissosiaalityöhön delegoidaan kaikki se, mitä muualla ei osata, ehditä tai haluta hoitaa. Tätä selittänee osaltaan se, että aikuissosiaalityön kenttä ollessa vielä melko jäsentymätön, sinne on helppo ohjata muualta poisrajautuvat asiakkaat ja tehtävät. Toisaalta kyse on puhtaasti käytännön syistä, määrärahoista, jonotusajoista ym., mikä käy hyvin ilmi seuraavasta sosiaalityöntekijän kommentista:

”Et kun ohjataan asiakasta jonneki mielenterveystoimistoon ja sitten on puolen vuoden jonot, samoin päihdekuntoutukseen välillä. Eikä se sitten toteudu sen takia, kun muut palvelut ei toimi. Et pakkohan niissä on sitten täällä puolella luovuttaa, et ku eihän me voida asiakasta ihan kokonaan jättää...” (Kirsi)

Tutkimusaineistomme pohjalta ei voi välttyäkään ajatukselta, että aikuissosiaalityöstä on hyvää vauhtia muodostumassa viimesijaisen viimesijaista palvelua, eräänlainen sosiaalityön kaatoluokka, jonne delegoidaan kaikki se, joka muualta rajataan pois. Aikuissosiaalityöntekijöitä tilanne tuntuu turhauttavan. Oman työn jatkuva rajaaminen vie työaikaa ja tätä kautta resursseja jo muutenkin kiireisestä työstä. Sosiaalityöntekijät näkevät erityisesti epäkohtana sen, että kun joudutaan reagoimaan eri puolilta tuleviin, usein

epärealistisiin odotuksiin, niin tämä aika on pois työntekijöiden tärkeiksi kokemilta asiakasryhmiltä, kuten päihdeongelmaisilta, mielenterveysongelmaisilta ja alle 25 -vuotiailta aktivoitavilta nuorilta sekä laajemminkin aktivoinnin tarpeessa olevilta henkilöiltä.

”No, varmaan ne esteet on justiin siinä, että tota tää työ on mitä se on, enkä mä tätä oo saanu kenellekään heitettyä tästä, eikä oo muutkaan muuten saanut, niin tuota, et se, että siinähan pystyis sosiaalityöntekijä eri tavalla keskittymään johonkin, johonkin muuhunkin.” (Liisa)

Kaikki sosiaalityöntekijät olivatkin vahvasti sitä mieltä, että aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuvaa pitäisi entisestään terävöittää julkisuudessa, mutta tätä terävöittämistä pitäisi tehdä myös aikuissosiaalityön itsensä sisällä. Jos sosiaalityöntekijöille itselleen on vaikea hahmottaa sitä, mitä heidän työnkuvansa pitää sisällään, on tämä ymmärrettävästi vaikeaa myös muille tahoille.

”Että mitä tää... kun tämä on ollut vähän hataralla pohjalla. Jos itsekään ei tiedä mikä se työnkuva oikein on, niin eihän yhteistyötahotkaan voi tietää, mitä meidän työnkuvaan kuuluu, vaan se lähtee siitä, että me ensin se itse mietitään...” (Kirsi)

Aikuissosiaalityön kentän rajaamiseen liittyvät kysymykset tuntuivatkin muodostavan keskeisen haasteen aikuissosiaalityön tulevaisuutta ajatellen. Organisaation tasolla tämä näyttäisi merkitsevän sitä, että jatkossa tullaan tarvitsemaan entistä enemmän pitkäjänteistä kehittämistyötä; tiedottamisen lisäämistä, käytännön työn näkyväksi tekemistä sekä vallitsevien käytäntöjen uudelleenarviointia. Yksittäisen työntekijän kohdalla keskiöön tuntuisi taas nousevan halu oman työn kehittämiseen sekä entistä jämämpi oman työn rajaaminen, johon liittyy olennaisena pohdinta siitä, mihin työntekijä on oman ammatillisuutensa puitteissa kykenevä.²⁰¹ Tämä kiteytyy hyvin erään tutkittavan vastauksessa:

”Tärkeätä on se, että pysyy siinä sosiaalityöntekijän roolissa. Siitähän voi livetä, vaikka mihinkä muuhun rooliin tässä jos haluaa. Tietysti pitää pitää se raja, että me ei olla mitään terapeutteja, ja mis se raja menee, niin sitäkin voi miettiä aina. Et ei lähe aukomaan sellaisia asiakkaan juttuja, ettei osaa niitä käsitellä (...) Et ottaa siitä omasta roolistaan vastuun, mitä niinku siihen omaan rooliin kuuluu ja toimii sen mukaan...” (Kirsi)

²⁰¹ Vrt. Aho 1999, 289–290

Tässä yhteydessä esiin nousee kuitenkin jälleen sosiaalityöntekijöiden ”ykkösvihollinen” – ajanpuute. Oman työn kehittämisen tarve tiedostetaan ja koetaan tärkeänä, mutta aikaa tälle on käytännössä vaikea löytää:

”Mitä nyt täs tänäkin aamuna tuli palaverissa esille, niin tavallaan, mitä me voitais näille tehdä tai meillä on tullu paljon työnohjauksessakin niitä asioita esille ja huomataan silleen, et joku juttu ei suju, mut sit kuitenkin kukaan ei tavallaan rupee sitä asiaa viemään eteenpäin, kun tietää tavallaan, et siitä tulee paljon työtä siitä sen tekemisestä, et olis hyvä, kun joku ottaisi tän hoitakseen, mut kukaan ei halua ottaa, kun kaikilla on liian paljon töitä ja jatkuva kiire.” (Maija)

Kollegiaalis-yhteisöllisen kehyksen toista puolta ilmentää toimiminen sosiaalitoimiston ulkopuolisissa verkostoissa. Aikuissosiaalityössä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tehdään paljon. Tämä käy hyvin ilmi havainnointimuistiinpanoista, jotka on tehty sosiaalityöntekijä Kirsin puhelinajalta.

(Havainnointipäiväkirjaote 12.4.2005, Puhelinaika 5)

”Puhelinaika oli vilkas. Puhelin pirisi lähes taukoamatta. Kirsillä omien puheluiden lisäksi toisen sosiaalityöntekijän puhelut, joka puhelinajalla palaverissa päihdekuntoutuslaitoksessa. Jonkin verran soittoja asiakkailta lähinnä ajanvaraukseen ja toimeentulotukipäätöksiin liittyen. Lisäksi erään asiakkaan äiti soitti ja varasi käyntiaikaa tyttärelleen. Suurin osa soitoista kuitenkin yhteistyökumppaneilta; päihdelaitoksen sosiaalityöntekijä, asianajotoimiston sihteeri, kriisikeskuksen työntekijä sekä työvoiman palveluohjaaja. Lisäksi Kirsi itse yhteydessä Kelaan asiakkaan etuusasioissa...”

Yhteistyökumppaneita tavataan kasvotusten erilaisissa kokouksissa, verkostopalavereissa, asiakastapaamisissa sekä yhteisissä koulutuksissa. Tapaamispaikkana voi tällöin olla sosiaalitoimisto tai esimerkiksi sairaala, työvoimatoimisto, kuntoutuslaitos ym. Paljon yhteistyötä tehdään kuitenkin myös sähköpostin ja puhelimen välityksellä, mikä toisaalta helpottaa yhteistyön tekemistä, mutta mikä toisaalta taas nähdään eräänlaisena epäkohtana aiempaan verrattuna:

”Et semmoinen alueen yhteistyökumppaneiden kanssa tekemisissä oleminen on aika paljon jäänyt viimeisten vuosien aikana vähiin. Ennen oli paljon enemmän semmoista, et oli vaikka alueen päiväkeskuksessa ja piti vastaanottoa tai päiväkodissa tai terveyskeskuslääkäreiden kanssa teki yhteistyötä. Nää on hirveän paljon jäänyt vähiin nyt viime aikoina. Et se on aika paljon vaan työvoiman viranomaiset ja päihdepuolen ihmiset joita tavataan kasvotusten...” (Maija)

Yhteistyökumppaneiden kasvokkaisten kohtaamisten vähyyttä selittänee omalta osaltaan molemminpuolinen kiire. Työntekijöiden mukaan yhteisiä tapaamisajankohtia yhteistyökumppaneiden kanssa on usein vaikea löytää, ja sähköpostin sekä puhelimen välityksellä yhteydenpito on tämän vuoksi helpompaa ja nopeampaa. Kyse on osaltaan myös priorisoinnista; asiakkaiden tapaaminen asetetaan etusijalle suhteessa yhteistyökumppaneihin. Toisaalta joskus kyse on puhtaasti siitä, että yhteistyö ei vaan toimi:

”Jos ajattelee tätä niinku kaupungin sosiaalitoimen organisaatiota, ja vaikka niinku lastensuojeluun päin, niin ei hirveen hyvin tällä hetkellä, et ehkä niinku jossain käytännön tilanteissa se saattaa toimia tai siinäkin vaihtelee tosi paljon, ihan työntekijöistä riippuen. Mutta tota se, että jos niistä niinku pitäis tehdä jotain semmosta yleistä, yhteistä linjaa periaatteessa, niin semmonen keskusteluyhteys meiltä puuttuu tällä hetkellä, ainakin mun mielestä tässä, kun ollaan fyysisesti eri paikoissa (...) Sitten toi mielenterveyspuoli on sillain vähän ongelmallinen, et siellä tiettyjen tahojen kanssa yhteistyö mun mielestä toimii hyvin, mut esimerkiks ihan sitten mielenterveystoimiston kanssa ei oikeestaan, se yhteistyö on aina aika hankalaa, et tavallaan heiltä ei ikinä sieltä päin niinku yleensä oteta meihin päin yhteyttä...” (Heli)

Yhteistyöstä keskusteltaessa esiin nousi useaan eri otteeseen etenkin aikuissosiaalityön ja lastensuojelutyön välillä viime aikoina vallinneet jännitteet. Muutamat sosiaalityöntekijät nostivat tässä yhteydessä esiin sen, että kaupungin sisällä sosiaalityössä on ollut havaittavissa tiettyä eriarvoistumista. Lastensuojelutyön rajatessa työaluettaan yhä tiukemmin, aikuissosiaalityö on se sosiaalityön alue, joka joutuu joustamaan. Aineistonkeruujaksomme aikana erityisesti jälkihuoltonuorten epäselvä asiakasasema sekä perheellisten toimeentulotuen myöntämiseen liittyvät kysymykset puhuttivat sosiaalityöntekijöitä. Tutkimuskohteessamme toteutetun organisaatiomuutoksen myötä lapsiperhesosiaalityössä työskenteleviltä sosiaalityöntekijöiltä oli poistettu oikeudet toimeentulotuen myöntämiseen, ennaltaehkäisevää toimeentulotukea lukuun ottamatta, joten epätietoisuutta aiheutti esimerkiksi se, kuka tekee harkintaan perustuvat toimeentulotukipäätökset alueen lapsiperheille. Lisäksi kädenvääntöä käytiin siitä, onko jälkihuoltonuorten kohdalla kyse lastensuojelusta vai kuuluvatko he aikuissosiaalityön piiriin?

Yhteistyön muuttamista epäkohdista huolimatta sen merkitystä kuitenkin painotettiin ja pidettiin tärkeänä erityisesti asiakkaiden, mutta myös oman työn tekemisen kannalta.

”Mä pidän niinku hirmu tärkeänä sitä, et sitä semmosta moniammatillista yhteistyötä, et se on tosi tärkeä monissa asiakastilanteissa, et päästään paljon paremmin siihen, niihin asiakkaan ongelmiin ja myöskin siihen jatkosuunnitteluun sitten, siten kun tekee sitä yhteistyötä (...) Et kun on näitä eri yhteistyötahoja, niin se asiakkaan tilanne, niinkun saattaa tavallaan näyttäytyä eri tavalla eri paikoissa, niin se on niinku tärkeätä, et siinä vaihdetaan sitä, et saadaan niinku semmoinen niinku kokonaisempi käsitys sen asiakkaan tilanteesta...” (Heli)

Kollegiaalis-yhteisöllisessä kehityksessä sosiaalityöntekijöiden roolit muodostuvat ensinnäkin suhteessa työyhteisöön, mutta myös suhteessa muihin yhteistyökumppaneihin. Työyhteisössään sosiaalityöntekijät ovat keskenään kollegoita ja toisaalta taas työkavereita koko sosiaalitoimiston henkilökunnan kanssa. Samaan aikaan he ovat myös kuitenkin keskenään toimivia viranomaisia, joilla on hoidettavanaan tietyt tehtävät. Erilaisista työtehtävistä johtuen sosiaalityöntekijöiden ja muun henkilökunnan roolit työyhteisössä muodostuvat erilaisiksi. Omaa rooliaan työyhteisön sisällä eräs sosiaalityöntekijä kuvaa näin:

”No tietysti työyhteisössä on erilainen rooli niinku työkavereille tuolla kahviossa ja sitten taas kun etuuskäsittelijät esimerkiksi neuvottelee, niin niinku siinä on vähän ohjaavassa roolissa.” (Kirsi)

Työyhteisön ulkopuolella verkostoissa toimiessaan sosiaalityöntekijät ovat nimensä mukaisesti sosiaalityöntekijöitä. Tällöin he edustavat sosiaalitoimea suhteessa muihin ammattikuntiin. Anna Metteri²⁰² on kuvannut terveydenhuollon sosiaalityön sosiaalityöntekijän roolia moniammatillisessa verkostossa kulttuurisena tulkkina, yhteistyöntekijänä sekä asiakkaan kokonaistilanteen hallitsijana. Samalla tapaa voisi tutkimusaineistomme pohjalta luonnehtia myös aikuissosiaalityöntekijöiden roolia moniammatillisessa yhteistyössä. Lääkärin tarkastellessa pääsääntöisesti asiakkaan lääketieteellisiä ongelmia, päihdekuntoutuslaitoksen työntekijän keskittyessä asiakkaan päihdeongelmaan ja työvoimatoimiston työntekijän ratkoessa asiakkaan työllistymiseen liittyviä kysymyksiä on aikuissosiaalityöntekijä usein se henkilö, joka kokoaa nämä näkökulmat yhteen ja pyrkii kartoittamaan asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti. Tämä ilmenee hyvin myös sosiaalityöntekijä Helin vastauksesta:

²⁰² Metteri 1996, 144–145

”No varmaan niinkun tavallaan sen asiakkaan tällöisen asiakkaan kokonaiselämäntilanteen hahmottaminen, kartottaminen ja tavallaan niinkun sen asiakkaan sosiaalisen tilanteen ja tällöisen niinku ihan semmosen, että mä koen, et siinä on aika semmonen kokonaisvaltainen näkemys kuitenkin sosiaalityöntekijällä siitä asiakkaan tilanteesta...” (Heli)

Asiakkaiden suuntaan korostuu aikuissosiaalityöntekijöiden ohjaava rooli. Aikuissosiaalityöntekijät välittävät tietoa eri etuuksista ja palveluista sekä huolehtivat siitä, että asiakkaat saavat tarvitsemiaan palveluita, ja että yhteistyö eri palveluntarjoajien välillä toimii.²⁰³ Tämä ohjaava rooli nousee selkeästi esiin esimerkiksi seuraavasta puhelinajalla ylöskirjatusta havainnointipäiväkirjaotteesta:

(Havainnointipäiväkirjaote 6.4.2005, puhelinaika 3)

”Kriisikeskuksen työntekijä soittaa sosiaalityöntekijä Helille. Eräs Helin nuori asiakas on riitaantunut perheensä kanssa ja joutunut lähtemään kotoaan. On mennyt edellisenä iltana kriisikeskukseen, joka kuitenkin voi majoittaa hätätapauksissa vain muutamia päiviä. Heli ja kriisikeskuksen työntekijä keskustelevat pojan tilanteesta. Sosiaalitoimelle ei ole tarjota kriisiasuntoja ja nyt mietitään mitä tehdään. Heli lupaa kartottaa iltapäivän aikana yhdessä johtavan kanssa, mitä tilanteessa on tehtävissä ja olla yhteyksissä mahdollisiin majoituspaikkoihin. Sovitaan, että poika voi olla vielä seuraavan yön kriisikeskuksessa ja varataan seuraavalle päivälle käyntiaika Helin luo...”

8.3 Henkilökohtainen kehys

Henkilökohtaisessa kehyksessä keskiöön nousevat sosiaalityöntekijän yksityinen minä ja oma persoona. Työntekijän toiminnassa korostuvat tällöin hänen henkilökohtaiset arkielämän ajatukset, kokemukset ja tunteensa. Kyse voi tällöin olla tunneilmaisuista, erilaisten tunnetilojen ja tunnesiteiden sekä omien kokemusten jakamisesta ja esiin tuomisesta. Työntekijä voi esimerkiksi mainita väsymystä valittavalle asiakkaalle, kuinka hänkin on viime aikoina kokenut olonsa väsyneeksi tai kuinka hänestäkin vesisateessa käveleminen aamulla tuntui ikävältä. Työntekijä välittää tällöin olemuksellaan ja puheellaan yksityistä minäänsä, joka rikkoo omalta osaltaan sosiaalitoimistossa helposti syntyvää valta-asetelmaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Henkilökohtaisessa kehyksessä työntekijä ikään kuin astuu ulos viranomaisen ja asiantuntijan roolista ja tarkastelee tilannetta enemmän yksityishenkilön näkökulmasta. Henkilökohtainen kehys vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden

²⁰³ Vrt. Metteri 1996, 144–145

toiminnan taustalla aina jollain tapaa, sillä omaa persoonaa on vaikeaa ja usein mahdotontakin rajata ”työminän” ulkopuolella²⁰⁴. Arjen työssä tämä kehys tuntuisi kuitenkin usein nousevan esiin lyhyinä ja kontrolloituina pilkahduksina²⁰⁵, mikä käy hyvin ilmi seuraavasta esimerkistä:

(Asiakastapaaminen 8.4.2006, Asiakastilanne 4)

Käyntiajalla sosiaalityöntekijä Liisan luona viisissäkymmenissä oleva pariskunta, Pekka ja Suvi. Pariskunta varannut käyntiaikaa sosiaaliasemalle vuokratien vuoksi. Tätä ennen ovat asioineet kirjallisesti etuuskäsittelijällä. Pekalta ja Suvilta ovat jääneet vuokrat maksamatta kolmelta kuukaudelta ja noin 1500 euron vuokratit menneet perintään. Vuokratit ovat olleet oikeuskäsittelyssä ja pariskunnalle annettu häätöilmoitus. Häätö on edessä, mikäli vuokratiteja ja perintäkuluja ei välittömästi makseta.

Molemmilla pitkäaikainen päihdetausta, mutta tällä hetkellä päihteidenkäyttö kertomansa mukaan hallinnassa. Suvi lähdössä muutaman kuukauden päästä suorittamaan vankeusrangaistusta. Pekan tilannetta rasittavat vanhat huumevelat. Vuokrat jääneet maksamatta osittain juuri tämän vuoksi. Pariskunnan taloudelliseen tilanteeseen vaikuttanut myös se, että heille ei ole kevään aikana syntynyt toimeentulotukioikeutta Suvin saaman perinnön vuoksi. Perinnön kertovat kuitenkin menneen velkojen ja laskujen maksuun sekä kodinhankintojen tekemiseen, joten näitä rahoja ei enää ole.

Keskustelua käydään vuokratiteihin liittyen. Työntekijä Liisa esittää asiakkailta kysymyksiä ja selvittelee vuokratien taustoja. Liisa korostaa, että hakijoiden olisi pitänyt pystyä tuloistaan vuokrat maksamaan ja jos toimeentulotukea vuokratiteihin nyt myönnetään, on kyse puhtaasti harkintaan perustuvasta päätöksestä, josta täytyy neuvotella sosiaalityöntekijöiden ryhmässä. Liisa painottaa, että tässä vaiheessa näyttäisi kuitenkin jo melko varmalta, että ainakaan koko vuokratitsummaan ei toimeentulotukea voida myöntää. Keskustelua käydään siitä kuinka pariskunta aikoo asumisensa jatkossa järjestää, mikäli häätö tulee. Pekka reagoi sosiaalityöntekijän puheisiin melko voimakkaasti ja korostaa useaan otteeseen, ”ettei viitsisi kuusen allakaan asua” tai ”joutua kadulle”. Työntekijän asenne on myötätuntoinen. Hän korostaa useaan otteeseen, että kodin menettäminen on varmasti pelottava ja ahdistava ajatus, mutta organisaation linjausten puitteissa tilanne on hankala. Pekka ei tätä tunnu ymmärtävän, vaan tivaa sosiaalityöntekijä Liisalta ”mitä tämä itse tekisi vastaavassa tilanteessa?” Liisaa tämä kysymys tuntuu hämmentävän suuresti...”

Pekan ja Suvin tilanteessa liikuttiin pääsääntöisesti sosiaalihuollollisen ja ammatillisen kehyksen piirissä. Henkilökohtainen kehys nousi esiin sosiaalityöntekijä Liisan myötätuntoisina lausahduksina asiakkaille. Näiden yksittäisten lausahdusten jälkeen palattiin kuitenkin melko nopeasti takaisin sosiaalihuollollisen ja ammatillisen kehyksen piiriin. Myötätuntoisilla lausahduksilla sosiaalityöntekijä Liisa pyrki selvästi rauhoittamaan asiakastilanteessa voimakkaasti reagoivaa Pekkaa, mikä tuntuikin hieman purkavan asiakastilanteen negatiivista latausta. Tämän asiakastilanteen ja havainnointiaineistomme

²⁰⁴ Vrt. Tuomi 1992, 35–37; Rostila 2001, 48

²⁰⁵ Ks. Leppänen 2002, 47

pohjalta laajemminkin vaikuttaisi siltä, että henkilökohtaisella kehyksellä on aikuissosiaalityön arjessa rauhoittava sekä yhteisymmärrystä luova ja ”jäätä rikkova” funktio.

Samaan aikaan näyttäisi kuitenkin myös siltä, että aikuissosiaalityön arjessa henkilökohtaiset tunneilmaisut ja kokemukset joudutaan usein tietoisesti asettamaan sivuun ja pitämään näin yllä Tuomen²⁰⁶ mainitsemaa ammatillista välimatkaa. Ammatillinen välimatka syntyy siitä, että sosiaalityöntekijä on asiakkaansa kanssa vuorovaikutuksessa nimenomaan sosiaalityöntekijän ominaisuudessa²⁰⁷. Välillä asiakkaat voivat haastaa työntekijää tulemaan ulos ammatillisesta roolistaan enemmän henkilökohtaiselle tasolle. Tämä voi tapahtua esimerkiksi provosoimalla, mikä käy hyvin ilmi seuraavasta sosiaalityöntekijän kommentista:

”Yks tyyppi sillä tavalla, et se niinku, vaikka mä olin ite ottanu sellaisen asenteen jo valmiiksi, että mä suhtaudun ystävällisesti ja kuuntelen ja kaikkee tällä tavalla oikeen niinku vallan ennakkoon, kun mä tiesin, ettei se välttämättä oo maailman ystävällisin tyyppi, niin sitten se rupes niinku tavallaan mun henkilöön käymään. Tavallaan se puhu musta niinku suurin piirtein silleen, et oot sinäkin läski, lihava siinä kun istut. Niin tavallaan se, että osaa pysyä sillä tavalla niinku sitten jotenkin silti ammattiroolissansa...” (Maija)

Sosiaalityöntekijän on siis säilytettävä tietty etäisyys suhteessa asiakkaisiinsa ja huolehdittava hänelle hoidettavaksi annetuista tehtävistä, vaikka se välillä tuntuisikin vaikealta, jopa mahdottomalta. Aina tämä tunteiden ja omien asenteiden rajaaminen ei kuitenkaan ole mahdollista. Tätä kuvaa hyvin erään sosiaalityöntekijän kommentti:

”No, kyllä mulla niinku itellä on henkilökohtaisesti sillain, jos on esimerkiksi tuomittu lapsen seksuaalisesta hyväksikäytöstä tai on tehnyt jonkun tapon tai vaikka se ei sinällään, vaikka ne olis tapahtunut jo niinku ajat sitten ja asiakas ois kärsinyt niistä ne rangaistukset, mitkä niistä on tullut ja näin. Niin kyllä tietysti jos semmonen tausta ihmisellä on, niin tottakai niinku mietityttää tavallaan, et miten hän niinku nykyisin, et minkälainen se hänen oma ajatusmaailma on ja käsitys siitä, että kokeeko hän, että hän on tehnyt jotain väärää ja näin. Niin ehkä siinä tulee itelle tavallaan vähän semmonen ennakkoasenne sitä asiakasta kohtaan.” (Heli)

Toisaalta vaikuttaisi siltä, että tunteiden, omien kokemusten ja ajatusten rajaamista tehdään myös tietoisesti. Tässä voi kyse olla osittain työturvallisuuteen liittyvistä kysymyksistä.

²⁰⁶ Ks. Tuomi 1992, 75

²⁰⁷ Tuomi 1992, 75

Työntekijät eivät voi paljastaa liikaa itsestään, sillä tämä saattaa kääntyä myöhemmin heitä vastaan. Toisaalta kyse voi olla myös oman asiantuntija-aseman ylläpitämisestä, johon liittyy tietty etäisyyden säilyttäminen suhteessa asiakkaisiin²⁰⁸. Koska sosiaalityössä on kyse julkisesta ja ammatillisesta toiminnasta, ei käyntiajalla voida asiakkaan kanssa rupertella vain ”niitänäitä”, vaan toiminta on pakotettua menemään myös muihin kehyksiin. Jos liikuttaisiin vain henkilökohtaisessa kehyksessä, tarkoittaisi tämä sitä, että periaatteessa kuka tahansa voisi toimia sosiaalityöntekijänä eikä sosiaalityön tekemiseen tarvittaisi ammatillista koulutusta. Itse sosiaalityötä voitaisiin tällöin myös tehdä missä tahansa ja sosiaalityönä voitaisiin pitää vaikkapa puiston penkillä jutustelua.

Kuten Pekan ja Suvinkin esimerkkitapauksesta käy ilmi, ei henkilökohtaiseen kehykseen asettuminen ole aina kuitenkaan sosiaalityöntekijän itsensä säädeltävissä. Sosiaalityöntekijä ei voi aina itse valita henkilökohtaiseen kehykseen asettumista, vaan hänet voi tähän pakottaa myös esimerkiksi asiakas tai yhteistyökumppani. Pekka toimii näin esittäessään Liisalle kysymyksen siitä, mitä tämä itse tekisi heidän tilanteessaan, jos olisi asunto menossa alta. Tämä on samalla hyvä esimerkki Goffmanin²⁰⁹ kuvaamasta kehysten välisestä dynamiikasta, kehysten murtamisen osalta. Pekka pakottaa yllättäen sosiaalityöntekijä Liisan siirtymään sosiaalihuollollisesta kehyksestä henkilökohtaiseen kehykseen, mikä selvästi yllättää Liisan²¹⁰.

Tällaisessa tilanteessa työntekijä voi kieltäytyä siirtymästä henkilökohtaiseen kehykseen esimerkiksi sivuttamalla asiakkaan kysymyksen ja jatkamalla keskustelua vuokratilanteista ja organisaation linjauksista sosiaalihuollollisen kehyksen puitteissa. Joskus henkilökohtaiseen kehykseen siirtyminen on kuitenkin ainut vaihtoehto, jotta asiakastilanteen jatkaminen olisi mahdollista. Tällöin kyse on siitä, että asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus ei toimi missään muussa kehyksessä ja yhteisymmärrystä ja tätä kautta yhteistä todellisuutta on lähdettävä rakentamaan siitä kehyksestä käsin, joka on lähinnä asiakkaan tilannetta ja arkea sekä tämän kokemusmaailmaa.²¹¹ Tutkimusaineistomme pohjalta näyttäisi myös siltä, että henkilökohtaiseen kehykseen siirrytään edellä mainitun lisäksi helposti silloin, kun halutaan

²⁰⁸ Ks. Leppänen 2002, 68

²⁰⁹ Goffman 1986

²¹⁰ Vrt. Peräkylä 1990, 22; Ks. myös Leppänen 2002, 53

²¹¹ Ks. Leppänen 2002, 68

esimerkiksi valmistella asiakasta kielteiseen toimeentulotukipäätökseen tai kun halutaan pehmentää asiakastilannetta, jossa keskustellaan niin sanotuista ”aroista aiheista”, kuten päihteidenkäytöstä, mielenterveysongelmista, elämäkriiseistä ym. Monesti henkilökohtaista kehystä käytetään myös asiakastapaamisten alku- ja loppupuolella; alkupuolella kyse on asiakastapaamiseen virittäytymisestä ja keskustelun avaamisesta, loppupuolella puolestaan asiakastilanteen ”luonnollisesta” päättämisestä ja toisaalta seuraavan tapaamiskerran pohjustamisesta.

Tutkimusaineistomme pohjalta yksilökohtaiset erot henkilökohtaisen kehyksen käytössä nousivat selkeästi esiin. Toiset työntekijöistä liikkuvat huomattavasti enemmän henkilökohtaisen kehyksen sisällä kuin toiset. Tällä oli selkeä vaikutus asiakastilanteiden luonteeseen. Niissä asiakastilanteissa, joissa henkilökohtainen kehys oli enemmän esillä, muodostui asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen huomattavasti rennommaksi ja vähemmän viranomaismaiseksi, kuin niissä asiakastilanteissa, joissa sosiaalihuollollinen kehys ja/tai ammatillinen kehys olivat valitsevina. Tässä yhteydessä voidaan pohtia, onko eroissa työntekijöiden välillä kyse siitä, että toiset työntekijät säätelevät henkilökohtaisen kehyksen olemassaoloa enemmän kuin toiset vai onko kyse enemmänkin sosiaalityöntekijöiden persoonaan liittyvistä eroista? Jälkimmäistä vaihtoehtoa tukisi osaltaan se, että sosiaalityöntekijöiden keskinäisissä ryhmissä, joissa omia sanomisia ja tekemisiä ei periaatteessa tarvitse kontrolloida niin tarkasti, työntekijöiden persoonakohtaiset erot nousivat esiin. Täällä henkilökohtaisista ajatuksista, tunteista ja kokemuksista puhuttiin huomattavasti avoimemmin kuin asiakastilanteissa.

(Havainnointipäiväkirjaote 7.4.2005, sosiaalityöntekijöiden ryhmä)

”Keskustelua käydään seuraavassa kuussa käyttöön otettavasta uudesta tietojärjestelmästä, syksyiltä alkavasta moniammatillisesta koulutuksesta, sosiaalityön harjoittelijoiden alkavasta harjoittelujaksosta sekä muutamasta kinkkisestä asiakastilanteesta. Erityisesti pohditaan erästä Kirsin asiakastilannetta, jossa nuori, korkeasti koulutettu nainen on aivan yllättäen irtisanottu ja hän on nyt vakavasti masentunut ja itsetuhoinen. Ystävä soitellut hänestä useaan otteeseen sosiaalityöntekijälle ja ollut kovasti huolissaan. Muutamissa sosiaalityöntekijöissä asiakkaan tilanne tuntuu herättävän voimakkaita tunteita. Keskustelua käydään siitä, miten häilyväistä ihmisten elämä nykyisellään on. Eräs sosiaalityöntekijöistä pohtii, miten itse reagoisi, jos saisi potkut...”

Henkilökohtaisen kehysten pohjalta sosiaalityöntekijöille muodostuu maallikkomainen rooli. Henkilökohtaisessa kehyksessä työntekijä on asiakkaan kanssa enemmän tasavertaisempi kumppani kuin viranomaisen. Tässä kehyksessä sosiaalityöntekijä jakaa henkilökohtaisia ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tuntemuksiaan astuen ulos viranomaisen roolista. Henkilökohtaisen kehysten puitteissa sosiaalityöntekijöitä voisi luonnehtia kanssaihmisiksi. Toisaalta täytyy kuitenkin huomata, että asiakkaan ja työntekijän tasavertaisuus on usein näennäistä. Asiakkaan on kerrottava sosiaalityöntekijälle henkilökohtaisia ja arkaluontoisiakin asioita omasta elämästään, mutta työntekijälle ei vastaavaa velvollisuutta ole, vaan he kertovat omista kokemuksistaan harkitusti²¹².

Henkilökohtaisen kehysten yhteydessä vaikuttaisi paljon riippuvan työntekijän persoonasta, millaisia rooleja tämä kehys hänelle virittää. Monien tutkittavien kohdalla henkilökohtaiseen kehukseen tuntui liittyvän paljon äidillisiä piirteitä. Tätä äidillisyyttä, joka usein tuntui kohdistuvan etenkin nuoriin asiakkaisiin, monet sosiaalityöntekijöistä korostivat myös haastatteluvastauksissa:

”No, välillä melkein tuntuu, että ottaa vähän äidillisenkin roolin juuri näitten nuorten kohdalla. Se on vähän semmoinen kokonaisvaltainen, et vähän niinku tuuppii eteenpäin, et kun tota jos vanhemmilta ei tuu kotoo sitä, et vähän niinku sitä potkimista vähän, että niin kyllä se sitten tässä tulee semmoinen herättely...”
(Minna)

”No, joutuuhan sitä sillä tavalla, että tota joittenkin näitten nuorten kohalla, kun sopii, et teet sitten ens kertaan mennessä niin ja näin ja nuin. Sitten kun ne tulee seuraavan kerran, niin mittään ei oo tehtynä, niin sitten vähän semmoinen niinku suurin piirtein, ku äiti patistaa, että no mikset oo tehny ja moitti ja motkottaa...”
(Maija)

8.4 Ammatillinen kehys

Ammatillinen kehys on sosiaalityöntekijöiden koko työtä läpileikkaava kehys. Tämä on se kehys, jossa aikuissosiaalityön arjessa suurimmaksi osaksi liikutaan. Ammatillisessa kehyksessä keskiöön nousee aikuissosiaalityössä tarvittava asiantuntemus. Käytännön työssä tämä ilmenee työtehtävien hoitamisessa tarvittavien tietojen, taitojen sekä menetelmien

²¹² Vrt. Leppänen 2002, 68

hallintana. Osa ammatillista kehystä on myös työhön liittyvä eettinen vastuu ja sen huomioiminen työssä. Työssä tarvittavan asiantuntemuksen pohjana voidaan pitää koulutuksen kautta hankittua tieto- ja taitopohjaa. Arjen tasolla tarkasteltuna käytännön kokemus näyttää kuitenkin muodostuvan yhtä tärkeäksi ammatillisen kehyksen lähtökohdaksi. Koulutus siis antaa pohjaa tälle kehykselle, mutta sen muodostuminen näyttäisi edellyttävän myös käytännön työn kautta hankittua kokemusta.

Sosiaalityöntekijöiden käytännön toiminnassa ammatillinen kehys ilmenee siten, että työntekijä hallitsee työhönsä liittyvät tiedot, taidot, menetelmät ja käytännöt. Kyse ei ole kuitenkaan mekaanisesta tietojen ja taitojen hyödyntämisestä, vaan kokonaisvaltaisemmasta asiakkaan elämäntilanteen tarkastelusta, joka tähtää asiakkaan elämänhallinnan vahvistamiseen ja parantamiseen. Tällöin korostuu kokonaisvaltaisuus. Tarvitaan laaja-alaista asiantuntemusta. Aikuissosiaalityössä tämä tarkoittaa esimerkiksi palveluihin, etuuksiin, lainsäädäntöön ja päätöksentekoon liittyvää tietotaitoa, mutta laajemminkin arkielämän sujumiseen liittyvää tietämystä eri asioista ja toiminnoista. Kyse voi tällöin olla esimerkiksi siitä, miten tuetaan moniongelmaista ihmistä hänen tilanteessaan tai siitä, miten asiakkaan tulee menetellä saadakseen ensisijaiset etuutensa kuntoon. Työnsä taustalle työntekijät tarvitsevat käytännön tiedon ohella laaja-alaista ja monipuolista teoreettista tietoa yhteiskunnan eri ilmiöistä. Käytännön työssä tärkeinä taitoina korostuvat puolestaan vuorovaikutukseen liittyvät taidot: kyky kuunnella ja neuvotella, olla joustava ym.

Työntekijä ilmentää ammatillisuutta olemuksellaan. Ulospäin tämä näkyy työntekijän perusvarmuutena työn tekemiseen. Työntekijä tietää mistä puhuu ja mitä tekee. Tähän liittyy olennaisena silloin myös se, että sosiaalityöntekijä tiedostaa ja tunnustaa tietojensa ja taitojensa rajallisuuden. Hän myöntää, ettei välttämättä tiedä jotain asiaa tai jokin asia vaatii tarkistamista tai lisäselvittelyä. Hän siis jatkuvasti reflektoi omaa toimintaansa.

Ammatillisessa kehyksessä sosiaalityöntekijä asiantuntijan ominaisuudessa yrittää ohjata ja tukea asiakasta niin, että hänen tilanteessaan tapahtuisi muutoksia. Voidaan ajatella, että kyse on tällöin ensinnäkin Sipilän²¹³ kuvaamasta psykososiaalisesta työstä, johon liittyy olennaisena asiakkaan akuutin ongelman ratkaisemista, kriisityötä sekä elämänhallinnan

²¹³ Sipilä 1989b, 218, 224

tukemista. Toisaalta kyse on myös palvelutyöstä, jossa korostuvat asiakkaiden ohjaus ja neuvonta sekä palveluiden ja etuuksien koordinointi. Tässä kehyksessä kyse on asiakkaan elämänhallinnan parantamiseen tähtävistä toiminnoista. Ammatillisessa kehyksessä tehtävä elämänhallintatyö keskittyy asiakkaan ohjaamiseen, neuvomiseen, tukemiseen, auttamiseen sekä aktivoimiseen. Pyrkimyksenä on asiakkaan elämäntilanteen selvittäminen, elämänotteen vahvistaminen sekä selviytymisstrategioiden luominen²¹⁴. Leppänen²¹⁵ on kuvannut tätä elämänhallintatyötä ikään kuin kontrollin myönteiseksi puoleksi. Se on empaattista holhoamista, asiakkaan elämän katsomista tai ainakin pyrkimistä katsomaan sitä myönteiseltä kannalta. Asiakkaan elämää seurataan tällöin läheltä ja häntä pyritään ohjaamaan oikeaan suuntaan usein vanhemmuutta muistuttavilla toimintatavoilla. Tämä empaattinen holhoaminen nousee hyvin esiin esimerkiksi seuraavasta käyntiajalla ylöskirjatusta havainnointipäiväkirjaotteesta.

(Havainnointipäiväkirjaote 11.4.05, asiakastilanne 5)

Sosiaalityöntekijä Minnan luona käymässä nuori romanipoika, jonka asia ovat sekaisin. Jättänyt tulematta monta kertaa käyntiajoille ja nyt varattu ns. kiireaika, koska rahat ihan loppu ja vuokrat jäänyt maksamatta. Asioita selvitetään hyvässä hengessä, joskin Minnan äänensävy on melko tiukka ja nuhteleva; muistuttaa mitä on sovittu asioinnista. Koska asiakas ei osaa täyttää kirjallista toimeentulotukihakemusta (luku- ja kirjoitustaidoton), pitäisi muistaa ilmoittaa opastukseen kerran kuukaudessa, että ”on hengissä”, jotta tt-tuki voitais maksaa. Samoin käyntiajoille olisi hyvä tulla, että asiat tulee hoidetuksi. Minna tiedustelee useaan otteeseen miksi asiakas ei ole huolehtinut vuokristaan ym. Korostaa, että laskuista on huolehdittava ja postit avattava tai muuten voi olla häätö edessä. Kehottaa ottamaan pikaisesti yhteyttä vuokranantajaan ja neuvottelemaan olisiko rästissä olevia vuokria mahdollista maksaa esim. pienemmissä erissä. Samalla kehottaa miettimään mikä on asioiden tärkeysjärjestys. Käyntiajalla käy myös ilmi, että asiakkaasta on tullut muutama kuukausi takaperin isä. Minnalle tämä tulee yllätyksenä. Keskustelua käydään siitä, miten asiakas ja lapsen äiti ovat aikoneet jakaa vastuun vanhempina. Asiakas kertoo, että ovat hoitaneet kuntoon tapaamis- ja huoltajuuksasiat, josta Minna antaa asiakkaalle kiitosta. Yhdessä pohditaan myös asiakkaan jatkosuunnitelmia asumiseen, työharjoitteluun ja perhe-elämään liittyen.”

Minnan ja nuoren asiakkaan kohtaamisessa Minnan työote on jämäkän asiallinen, mutta samaan aikaan huolehtiva ja myötätuntoinen. Hän vastuuttaa asiakasta, mutta tekee sen positiivisella tavalla, nostoen esiin asiakkaan onnistumisia ja vahvoja puolia. Minna kertoo

²¹⁴ Ks. Aho 1999, 325–327

²¹⁵ Leppänen 2002, 76

asiakkaalle, välillä hyvinkin tiukkasanaanaisesti, miten tämän tulisi toimia asioidensa selvittämiseksi, mutta hänen äänensävyensä ei ole missään vaiheessa kärkevä tai moralisoiva, vaan enemmänkin äidillisen holhoava ja ohjaava. Minna on tilanteessa asiantuntija, jonka ammatilliseen rooliin kuuluu empatia. Kun henkilökohtaisessa kehyksessä empatia on henkilökohtaista, työntekijän persoonasta nousevaa, niin ammatillisessa kehyksessä se on ainakin osittain osa sosiaalityöntekijän työroolia ja toisaalta työskentelyväline, jonka avulla pyritään saavuttamaan asiakastyöskentelylle asetetut tavoitteet. Suoninen²¹⁶ on puhunut työntekijän moraalista velvoitteesta ilmaista empatiaa. Sosiaalityö on auttamistyötä, johon kuuluu empatian ilmaiseminen. Mikäli sosiaalityöntekijä ei esimerkiksi asiakastilanteessa millään tavallaan reagoisi asiakkaan tunnepitoiseen puheeseen, herättäisi tämä ihmetystä. Särkelän²¹⁷ mukaan sosiaalialan ammattinimikkeisiin onkin sisäänkirjoitettu lupaus auttamisesta ja tämän ammattinimikkeen kantamiseen kuuluu eettinen vastuu ylläpitää ja kehittää sellaista ammattitaitoa, että työntekijä pystyy hankalissakin tilanteissa luomaan asiakkaisiin auttamista suosivan suhteen. Voidaan siis ajatella, että empatian ilmaiseminen on osa ammatillisuutta.

Ammatillisessa kehyksessä työntekijä on siis asiantuntija suhteessa asiakkaaseen. Tämä asiantuntijuus perustuu sosiaalityöntekijän saamaan koulutukseen ja toisaalta käytännön kokemuksen kautta hankittuun tietotaitoon. Koulutuksensa ja käytännön kokemuksensa kautta sosiaalityöntekijällä on asiantuntemusta, joita asiakkaalla ei ole. Konkreettisena toimintana tämä asiantuntemus on käytännön neuvontaa siihen, miten asiat saadaan kuntoon tai paremmalle mallille, etuuksista ja palveluista tiedottamista ja toisaalta niiden piiriin ohjaamista, asiakkaan voimavarojen kartoittamista ja näiden voimavarojen aktivoimista sekä tiedon jakamista arkielämän kysymyksiin liittyen. Tämä nousee hyvin esiin seuraavassa sosiaalityöntekijä Minnan ja Jannen tapaamisessa.

(Asiakastapaaminen 6.4.2005, asiakastilanne 3)

Käyntiajalla sosiaalityöntekijä Minnan luona kaksikymppinen nuorimies Janne, joka on tullut sosiaalitoimistolle keskustelemaan tilanteestaan, lähinnä työnhakuun ja opiskeluun liittyen. Jannelle on tehty aiemmin keväällä aktivointisuunnitelma ja hän on tämän jälkeen etsinyt aktiivisesti töitä. Nyt kiinnostunut oppisopimuskoulutuksesta, josta halunnut tulla juttelemaan tarkemmin sosiaalityöntekijän kanssa. Samalla selvitetään myös työmarkkinatukeen ja asumistukeen liittyviä kysymyksiä. Työmarkkinatuen

²¹⁶ Suoninen 2000, 91

²¹⁷ Särkelä 2001, 28

vaihtelevasta maksupäivästä johtuen Jannella ollut vaikeuksia maksaa vuokransa ajallaan ja myös tästä käydään käyntiajalla keskustelua.

Sosiaalityöntekijä Minna kertoo Jannelle oppisopimuskoulutuksen mahdollisuuksista ja ehdottaa, että aktivointisuunnitelmaa voitaisiin lähiaikoina tarkistaa yhdessä työvoimaneuvojan kanssa, jolla on enemmän tietoa oppisopimuskoulutukseen liittyvistä käytännöistä. Jannea kiinnostaisi myös kesätöihin hakeutuminen ja nyt kertookin kyselleensä työpaikkoja aktiivisesti. Sosiaalityöntekijä Minna kehottaa Jannea käymään työvoimatoimistossa, jossa vapaita työpaikkoja voi katsoa netistä. Hän neuvoo Jannea lähestymään työnantajia myös henkilökohtaisesti. Keskustelua käydään myös Jannen taloudenpidosta. Sosiaalityöntekijä Minna ehdottaa, että Jannen kannattaisi olla yhteydessä vuokranantajaan ja neuvotella olisiko vuokranmaksupäivää mahdollista siirtää loppukuulle, jolloin työmarkkinatuki on yleensä maksussa. Minnan mukaan tällainen järjestely on ainakin aiemmin onnistunut kaupungin vuokra-asuntojen kanssa.

Käyntiajalla tunnelma on lämminhenkinen ja rento. Minnan ja Jannen jutustelusta näkyy, että yhteistyötä on tehty pitkään. Minnan puhetapa on kannustava; hän nostaa esiin asiakkaansa vahvoja puolia ja antaa tälle kiitosta asioiden hoitamisesta sekä oma-aloitteisuudesta. Keskustelu on vapaamuotoista ja sitä sävyttää huumorin käyttö. Minnan työote käyntiajalla on asiantunteva; hän selittää Jannelle työmarkkinatuen maksukäytäntöjä, ohjaa tätä ottamaan yhteyttä oikeisiin paikkoihin, kertoo eri vaihtoehtoista ja kannustaa Jannea eteenpäin...

Goffmanin kehysanalyysin eräänä lähtökohtana on ajatus, jonka mukaan kehyksiä tuotetaan yksilöiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa.²¹⁸ Ammatillisessa kehyksessä tämän vuorovaikutuksen rakentumisen lähtökohtana on yleensä jokin asiakkaan ongelma tai tilanne, johon hän tarvitsee sosiaalityöntekijän asiantuntemusta. Sosiaalityöntekijä Minnan ja Jannen kohtaamista ajatellen ammatillinen kehys aktivoituu, koska Janne tarvitsee tietoa ja neuvoja oppisopimuskoulutukseen, työllistymiseen, asumiseen ja taloudelliseen tilanteeseensa liittyen. Koulutuksen ja organisaation antaman valtuutuksen kautta sosiaalityöntekijä Minnalla on oikeus tämän tehtävän hoitamiseen.

Käyntiajalla korostuu Minnan ohjaava ja neuvova työote, kun hän kehottaa Jannea ottamaan yhteyttä vuokranantajaansa ja neuvottelemaan vuokranmaksupäivän siirtämisestä. Ammatillinen kehys nousee esiin myös oppisopimuskoulutuksesta ja ensisijaisista etuuksista keskusteltaessa. Minna välittää Jannelle tietoa oppisopimuskoulutukseen liittyen ja informoi tätä työmarkkinatukeen ja asumistukeen liittyvistä käytännöistä. Minnan olemus on koko käyntiajan kannustava; hän korostaa Jannen onnistumisia ja antaa kiitosta asioiden hoidosta ja äidilliseen tapaan tuuppii Jannea eteenpäin. Minnan toiminnasta välittyy ammatillinen varmuus; hän tietää mistä puhuu ja mitä tekee, mutta ei myöskään epäröi tuoda esiin, jos ei

²¹⁸ Goffman 1986

jotain asiaa tiedä. Tämä käy hyvin ilmi esimerkiksi oppisopimuskoulutuskeskustelun yhteydessä Minnan ehdottaessa Jannelle, että aktivointisuunnitelmaa voitaisiin jatkossa tarkistaa yhdessä työvoimaneuvojan kanssa, jolla on enemmän tietoa oppisopimuskoulutuksesta.

Sosiaalityöntekijöiden käytännön toiminnassa ammatillinen kehys nousee esiin laaja-alaisena tietojen, taitojen ja menetelmien hallintana. Rajavaara²¹⁹ on tutkimuksessaan jakanut sosiaalityön ammatissa tarvittavan tiedon kolmeen osa-alueeseen. Nämä tiedon osa-alueet ovat sosiaalityön perustieteistä, yhteiskunta- ja käyttäytymistieteistä saatava tieto, sosiaalityön ammattikäytäntöä koskeva, suurelta osin kokemusperäinen tieto sekä tieto, joka koskee yhteiskunnan palvelujärjestelmiä ja lainsäädäntöä. Aikuissosiaalityössä näillä kaikilla tiedonlajeilla tuntuisi olevan oma tärkeä funktionsa. Käytännön työssä tietoa tarvitaan eri palveluista ja etuuksista, lainsäädännöstä ja päätöksenteosta, kaupungin organisaatiosta ja sen toimintakäytännöistä, mutta laajemminkin yksilön ja yhteiskunnan taustalla vaikuttavista ilmiöistä ja kehityskuluista.²²⁰

”No, tietysti ihan näistä laista, toimeentulotukilaista ja sitten nämä lait asiakkaan asemasta ja sen sellaiset. Sitten tietysti semmoista perusjuttua kaiken maailman sosiaaliturvaetuksista ja palveluista. Täytyy jonkinlainen näppituntuma olla, että osaa sitten ohjata eteenpäin ja tuota... No, kaupungin organisaatiosta ja tavallaan näistä mihin osaa ohjata asiakasta, miten palvelut toimii, perusterveydenhuolto, erikoissairanhoidot ja nää erityispalvelut ja et semmoista tietysti myöskin. Kyllä tietysti semmoinen perustietämys niinku ihmisten kanssa toimimisesta ja tästä yhteiskunnasta pitää olla...” (Maija)

Koulutuksensa kautta aikuissosiaalityöntekijät ovat kokeneet saaneensa työssä tarvitsemansa teoreettisen tietopohjan ja peruskäsitteistön, mutta lähes kaikkien tutkittavien haastatteluvastauksista korostui, että omassa työssä tarvittavan ammattitaidon katsotaan kuitenkin pitkälti saavutetun käytännön työkokemuksen kautta.

”No mähän opiskelin silloin aikanani niin, että sosiaalityö ei ollut pääaine eli mulla on ollut toinen pääaine ja tavallaan sosiaalityötä niinku sit vajaan cumun verran, et tavallaan oon sitä opiskellut. Et sinällään, no tietenkin, totta kai se on osaltaan antanut niinku valmiuksia ja sitä tietopohjaa ja semmosta niinku just

²¹⁹ Rajavaara 1983, 66

²²⁰ Vrt. Morales & Sheafor 1988, 24

näihin menetelmiin liittyvää ja tämmöstä, mutta kyllä varmaan niinku suurin osa kuitenkin siitä, mitä mä ajattelen niinku omasta ammattitaidostani, on tietysti tullut sitten sen käytännön työkokemuksen kautta...” (Heli)

Aikuissosiaalityöntekijöiden työssä näyttäisi korostuvan laaja-alaisen tiedon hallinnan merkitys. Sosiaalityöntekijät ovat päivittäin tekemisissä mitä erilaisimpien ihmisten ja elämäntilanteiden kanssa ja heiltä vaaditaan näin ollen tietoa usealta eri sektorilta. Tämä käy hyvin ilmi myös sosiaalityöntekijä Minnan ja Jannen tapaamisessa. Käyntiajalla korostuu Minnan tietämys Kelan etuuksista, erilaisista koulutus- ja työmahdollisuuksista, asumiseen liittyvistä kysymyksistä ym. Toisaalta Minnalla on samalla yksityistä tietoa Jannen henkilökohtaisesta tilanteesta, mitä toisilla työntekijöillä ei ole. Sosiaalitoimiston atk-järjestelmään dokumentoidaan paljon erilaista tietoa asiakkaan tilanteesta, joka on kaikkien työntekijöiden luettavissa, mutta tämä on vain murto-osa siitä tiedosta, mitä asiakastilanteessa nousee esiin. Voidaan siis ajatella, että Minnalla on asiakkaastaan myös niin sanottua hiljaista tietoa ja käytännön viisautta, jota hän pystyy hyödyntämään asiakastilanteessa²²¹. Tällä on tutkimusaineistomme pohjalta oma tärkeä merkityksensä asiakastilanteen vuorovaikutukselle. Käytännön tieto asiakkaista ja heidän tilanteestaan näyttäisi antavan työntekijöille enemmän liikkumavaraa työssään. Työntekijöiden mukaan asiakastapaamisia ei tarvitse esimerkiksi yhtä tarkasti suunnitella ja taustoittaa, kun asiakas on työntekijälle entuudestaan tuttu. Sen sijaan uusien asiakkaiden ja niin sanottujen vaikeiden asiakkaiden kohdalla taustasuunnittelun merkitys korostuu.

”Joo, aina kun tulee joku semmoinen uus asiakastilanne tai jonkun asiakkaan kanssa lähetään viemään eteenpäin jotakin tiettyä ongelmaa tai ratkaisemaan ongelmaa tai muuta, niin silloin niinku pyrin kattomaan tietysti taustatietoja hyvin paljon ja sitten kyllä tavallaan mietin myöski, mitä keskustelussa pitäisi ottaa esille, uusien kohdalla kyllä yritän, ja sitten varsinkin jos tiedän, että on hyvin hankala juttu, erityisen hankala asiakastapaus, niin kyllä niinku aika tavalla mietin ja silleen rajaakin sitä niinku omaa työtä, mitä asioita otan esille sillä käynnillä ja mitä siirrän ehkä vähän myöhempään.” (Minna)

Myös havainnointiaineistossamme oli selkeästi nähtävissä, että uusien asiakkaiden kohdalla työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus oli paljon tunnustelevampaa ja varovaisempaa kuin ennestään tuttujen asiakkaiden kanssa.

²²¹ Ks. Morales & Sheafor 1988, 181

Sosiaalityön asiantuntijuuskeskusteluun on olennaisena liittynyt kysymys sosiaalityön teoreettis-tieteellisestä tiedosta. Asiantuntijuuden eräänä tunnusmerkkinä on nähty jonkin spesifin, teoreettisen tietoalueen hallinta²²². Tämä on saanut monet pohtimaan sitä, mikä on se tiedon osa-alue, jonka avulla sosiaalityö pystyy lunastamaan oman asiantuntija-asemansa. Kysymys sosiaalityön tieteellisestä tiedosta on jakanut mielipiteitä. Toisten ollessa sitä mieltä, että sosiaalityöllä on osoitettavissa oma tieteellinen tietoperustansa, toiset ovat puolestaan olleet vahvasti sitä mieltä, ettei sosiaalityöllä ole varsinaisesti omaa, erityistä teoreettisen tiedon aluettaan, vaan se ennemminkin omaksuu tietoa muilta tieteen aloilta ja ammattikunnilta.²²³ Myös aikuissosiaalityössä näyttäisi siltä, että ei ole osoitettavissa yhtä selkeää tiedon aluetta, jolla työntekijät voisivat erottautua muista ammattikunnista, vaan ennemminkin vaikuttaisi siltä, että aikuissosiaalityöntekijöiden suhde tietoon syntyy kokonaisvaltaisesta tiedon hallinnasta. Käytännön työssä tämä tiedon kokonaisvaltaisuus näkyy siten, että sosiaalityöntekijöillä on yleensä kokonaisvaltainen näkemys asiakkaan tilanteesta sen sijaan, että he keskittyisivät esimerkiksi asiakkaan lääketieteelliseen ongelmaan ja tätä kautta lääketieteelliseen tietoon.

”Kyllä siinä justiin näkyy aika tavalla kokonaiselämäntilanne asiakkaalta sosiaalityöntekijän osalta. Kyllähän lääkäri mielti sitä lääketieteellistä ongelmaa ja päihdetyöntekijä päihdeongelmaa. Just silleen tämmöinen, mitenkä sen nyt sanois, sosiaalisten olosuhteiden tämmöinen huomioiminen tai kokonaisvaltaisuus on tavallaan sitä monipuolisuuttakin.” (Minna)

Päivi Aho²²⁴ onkin nostanut sosiaalialan ammattilaisten ammatillisen vahvuuden tärkeimpinä elementteinä esiin juuri laaja-alaisuuden ja kokonaisvaltaisuuden. Hänen mukaansa sosiaalialalla on kyse yleisen asiantuntijuudesta, jossa ei pyritä tavoittelemaan kapealla alueella syvällistä, vaan pikemminkin horisontaalista, laajaa näkemystä.

Tarve kokonaisvaltaisuuteen ja laaja-alaisuuteen on osittain pakon sanelemaa. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset ja asiakkaiden monimutkaistuvat elämäntilanteet, toisaalta jatkuvasti laajentuva asiakaskunta synnyttävät aikuissosiaalityöntekijöille tarpeen yhä laajempaan tiedon hallintaan, mikä ilmenee hyvin myös sosiaalityöntekijä Kirsin kommentista:

²²² Ks. Konttinen 1997, 51- 52; myös Morales & Sheafor 1988, 72–73

²²³ Esim. Morales & Sheafor 1988

²²⁴ Aho 1999, 329–330

”Kyllähän välillä tulee mieleen, että pitäisi tota niin paremmin esimerkiksi jostain lääkityksestä ymmärtää ja just näihin mielenterveysongelmiin liittyviä, että mitä probleemaa sieltä tulee ja kyllähän kaikkea koulutusaikana käyty läpi, mutta tavallaan niin kuin niitä ois hyvä päivittää ja niin kuin ymmärtäisi asiakasta sitä kautta paremmin. Ja just mietitään näitä lääkitysjuttuja, niin pitäisi olla jonkinlainen lääkärinkoulutus, ettei olisi ollenkaan pahitteeksi, että olisi monenlaista koulutusta.” (Kirsi)

Oman ammattitaidon päivittämisessä avainasemassa nähdään erilaiset koulutukset sekä sosiaalityöntekijöiden keskinäiset ryhmät, joissa keskustellaan omaan työkuvaan ja sen kehittämiseen liittyvistä kysymyksistä. Myös työnohjauksen merkitystä omalle ammattitaidolle ja sen ylläpitämiselle pidetään tärkeänä.

”Tietysti nämä erilaiset koulutukset (...) Nyt keväällä meillä on ihan viikoittain jotain koulutuksia. Ja sitten se, että me sosiaalityöntekijöiden kesken porukalla mietitään näitä juttuja. Just tällaisia, mitkä mietityttää tässä, et millä muulla lailla voisi toimia ja tavallaan se ryhmän tuki. (...) Työnohjaus on tietysti yksi kans mun mielestä..” (Kirsi)

Koulutuksiin osallistumista korostetaan, mutta etenkin pidempikestoisten koulutusten kohdalla ajan puute muodostuu usein esteeksi. Kiire vaikuttaa myös siihen, ettei aikaa esimerkiksi ammattikirjallisuuteen perehtymiseen jää.

”Toisaalta toivos, että olis enemmänkin niinku mahdollisuutta osallistua esimerkiksi tämmösiin koulutuksiin. (...) Töissä on kiire ja aina täytyy niinku miettiä, että mitä pystyy tekemään ja mihin pystyy lähtemään niin kyllä mun mielestä se on tärkeä kuitenkin, että olis mahdollisuus ja tilaisuus aina tarpeen mukaan osallistua koulutuksiin. Ja sitten tietenkin se, että kun tulee vaikka jotain lakimuutoksia tai ihan jotain, jos ajattelee ammattikirjallisuutta tai ammattilehtiä näin, niin niitähän periaatteessa pitäis pystyä lukemaan työaikana, mutta ei siihen niinku käytännössä oo mahdollisuutta, (...) Et siihen vois enemmän sitten vielä tsemppata.” (Heli)

Tämä tuntuisi omalta osaltaan tukevan Kemppaisen ym.²²⁵ tutkimustuloksia siitä, että sosiaalityön ammatillinen osaaminen jää usein hyödyntämättä jatkuvan kiireen keskellä. Työn tekemisestä on tullut pakkotahtista hätäapua, josta ei voi enää käyttää nimitystä sosiaalityö. Aikuissosiaalityössä tämä ”hätäapumaisuus” on myös nähtävissä. Kiireestä johtuen

²²⁵ Kemppainen ym. 1998, 134

työskentely keskittyy ensisijaisesti korjaavaan työhön ennaltaehkäisevän työn jäädessä varjoon. Tutkimuksemme sosiaalityöntekijöiden keskusteluissa tarve ennaltaehkäisevään työhön nousi monissa yhteyksissä esiin, mutta samaan hengenvetoon todettiin, ettei tähän ole nykyisellään riittävästi resursseja. Tutkimusaineistomme pohjalta välittyikin vahvasti se kuva, että ennaltaehkäisevä työ aikuissosiaalityössä on nykyisellään lähinnä taloudellista, ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntämistä!

Granfeltin²²⁶ mukaan sosiaalityö on eettisesti vaativaa yhteiskunnallista ihmissuhdetyötä. Tältä pohjalta ei siis liene ihme, että myös aikuissosiaalityön arjessa tärkeinä taitoina esiin nousevat ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot. Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöillä täytyy ensinnäkin olla valmiuksia toimia hyvin erilaisten asiakkaiden kanssa, mutta yhteistyövalmiuksia edellytetään myös toimiessa asiakkaiden informaaliin ja formaaliin verkostojen kanssa.

”No kyllä mun mielestä niinku ihmissuhdetaidot on varmaan ne kaikkein, kaikkein tärkeimmät, että eipä tätä työtä juurikaan vois tehdä ja niinku semmoset vuorovaikutustaidot ja tavallaan se, että pystyy tulemaan toimeen hyvin monenlaisten ihmisten kanssa ja joilla on hyvinkin paljon erilaisia ongelmia. Myöskin sitten sellanen tavallaan niinkun jotenkin myöskin sitä verkostotyötä, että hyvin monenlaisten eri niinku siihen asiakkaan tilanteeseen liittyvien ihmisten kanssahan pitää myös niinku tehdä yhteistyötä ja saa tehdä yhteistyötä ja tavallaan niinku siinä se oman roolin ja paikan löytäminen on tärkeätä.” (Heli)

Vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitojen ohella tärkeinä ammatillisina ominaisuuksina sosiaalityöntekijät näkevät myös kyvyn sietää stressiä ja keskeneräisyyttä, joustavuuden, pitkäjänteisyyden sekä suunnitelmallisuuden. Myös oma aktiivisuus koetaan tärkeänä.

”Osata niinku jotenkin kohdata asiakas. Niinku hänet ottaa sillä tavalla, että kokee tullessa kuulluksi ja niin päin pois. Tietysti on yritettävä kestää stressiä ja olla joustava, että vaikka olisi kauhee tulipalokiire ja sillä asiakkaalla olisi joku semmoinen tilanne ja sulla ei oo paljon aikaa, niin silti osattava niinku tavallaan rauhoittua sitten ainakin jotenkin junailemaan se tilanne sit eteenpäin vaikka. Eikä tietysti tässä kauheesti parane olla mikään kauheen silleen arka, et pelkäis niinku, et hui kauhia minkä näköinen tyyppi sieltä nyt tulee tai muuta. Toisaalta tietysti semmoinen oma aktiivisuuskään ei ole pahitteeksi...” (Maija)

²²⁶ Granfelt 1993, 8

Vuorovaikutuksen merkitys korostuu jokaisen aikuissosiaalityön kehyyksen yhteydessä, koska kehyyksiä tuotetaan yksilöiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Ammatillisessa kehyyksessä vuorovaikutuksella on kuitenkin keskeinen funktio myös työn lopputuloksen kannalta. Jos ajatellaan, että ammatillisessa kehyyksessä tapahtuvassa toiminnassa keskiössä on yksilön elämänhallinnan parantamiseen tähtäävät toimenpiteet, on oletettavaa, että tässä toiminnassa parhaat lopputulokset saavutetaan silloin, kun vuorovaikutus toimii ja yhteistyö sujuu. Jos yhteistyö ei toimi tai asiakasta esimerkiksi auttamistapahtumassa loukataan tai nujerretaan tai muuten heikennetään hänen subjektiivuttaan, niin samalla heikennetään muutostyön edellytyksiä²²⁷. Vuorovaikutuksen onnistumisen tärkeys on helposti todennettavissa myös sosiaalityöntekijä Minnan ja Jannen tapaamisessa. Vuorovaikutus asiakastilanteessa on mutkatonta ja vastavuoroista. Janne nostaa asioita omatoimisesti esiin eikä pelkästään vastaile työntekijän esittämiin kysymyksiin. Kommunikaatioyhteys asiakkaan ja työntekijän välillä näyttää toimivan ja Jannen asiassa päästään selkeästi eteenpäin. Aina asiakastilanteen vuorovaikutus ei kuitenkaan ole yhtä vaivatonta:

”Semmoisia tilanteita on, et huomaa vaan, että asiakas ei vastaanota yhtään mitään, että tavallaan on se oma semmoinen juttu, mitä haluaa viedä eteenpäin, jos se ei mee sillä tavalla, niin muutakaan ei voi tehdä. On semmoisiakin asiakkuuksia välillä, mutta kyllä hankalan asiakkaan kohalla, kyllä mulla on niinku tapana jäsentää se tapaaminen just etukäteen, et mitä asioita mä sallin siinä otetaan huomioon tai keskustelun alle tai mitä minä haluan mitä siinä viedään läpi, ettei tavallaan niinku anna mennä ihan mille tahansa raiteelle sen keskustelun.” (Minna)

Ammatillisen sosiaalityön eräänä tunnuspiirteenä on nähty ammatin hoitamiseen liittyvien menetelmien hallinta. Sosiaalityön menetelmistä ja teoreettisista suuntauksista aikuissosiaalityöntekijöiden kanssa keskusteltaessa oli selkeästi nähtävissä se, että ne sosiaalityöntekijät, jotka olivat jossakin vaiheessa työuraansa osallistuneet johonkin menetelmäkoulutukseen ja perehtyneet tarkemmin erilaisiin sosiaalityön teoreettisiin suuntauksiin, pystyivät nimeämään näitä nimeltä, kun taas ne sosiaalityöntekijät, jotka eivät koulutuksiin olleet osallistuneet, kokivat tämän hankalaksi:

”Varmaan mulla on päällimmäisenä just tää voimavarasuuntautunut työote, koska mä viimeksi siinä koulutuksessa oon ollu ja se oli tosi hyvä koulutus.” (Kirsi)

²²⁷ Ks. Särkelä 2001, 29

Nimeämisvaikeudet eivät kuitenkaan automaattisesti tuntuisi tarkoittavan sitä, etteivätkö sosiaalityöntekijät käyttäisi työssään sosiaalityön menetelmiä, vaan vaikuttaisi ennemminkin siltä, että niiden käyttöä ei arjen työssä tulla useinkaan miettineeksi.

”No, siis periaatteessa käytännön työssähän sitä ei varmaan niinku aina siis käytännön asiakastilanteissa ja näin, niin eihän siinä sitä tietysti mieti, että mitä menetelmää nyt käyttää, mutta tota, mutta totakai siis onhan se, jos sitä alkaa sitten tarkemmin miettimään oikeesti eri tilanteissa, että mitä menetelmää nyt on soveltanu, onhan niitä hyvinkin monenlaisia menetelmiä mitä käyttää, et varmaan niinku ihan laidasta laitaan ja ite on aina vähän tippunut kärryiltäkin et muistaa, mikä nyt on käytössä, mut että varmaan siis tosi soveltaen tietysti ja aina siihen kyseiseen asiakastilanteeseen liittyen ja näin tietenkin tulee käytettyä monenkinlaisia eri menetelmiä.” (Heli)

Menetelmien käyttöä puoltaisi myös havainnointiaineistomme. Aikuissosiaalityöntekijöiden työssä näyttäisi käytännössä monesti korostuvan ainakin ratkaisukeskeinen sekä voimavarasuuntautunut työskentelyote. Myös verkostotyö, case management eli yksilökohtainen palveluohjaus sekä alueellista työskentelyä painottava näkökulma vaikuttaisivat nousevan esiin aikuissosiaalityöntekijöiden arjen työssä.²²⁸ Menetelmäkoulutuksiin osallistuneet sosiaalityöntekijät ovat kokeneet, että koulutusten myötä he ovat saaneet asiakastyöskentelynsä uudenlaista syvyyttä, mikä käy ilmi sosiaalityöntekijä Kirsin kommentista voimavarasuuntautuneeseen koulutukseen liittyen:

”Et kyllä mä niinku niitä yritän koko ajan sisäistää itselleni ja miettiä asiakkaan kanssa asiakkaan voimavaroja ja kaikilta niitä löytyy ja tota, et se on niinku sellainen, mikä mulla on ollu ihan päällimmäisenä. Ja kun on huomannu, että sitä kautta on päässyt asiakkaiden kanssa eteenpäin, niin sen on kokenut hyväksi.” (Kirsi)

Asiakastyöskentelyssä kuten laajemminkin oman työn kehittämisessä on välillä tarpeen tarkastella myös omaa työskentelytapansa.

”Ja tietysti kyllähän niinku ite koko ajan niinku päivittää, että ettei jotenkin jämähdä paikalleen niin kuin yleensä siinäkin, miten asiakkaan kohtaat, niin siinäkin voi kehittyä ja uudenlaisia kohtaamistyyliä ja just kokemusten kautta

²²⁸ Ks. Kempainen ym. 1998, 90–91

oppia, että miten haasteellisten asiakkaiden kanssa päästään eteenpäin asioissa ja päästään neuvottelemaan.” (Kirsi)

Särkelän²²⁹ mukaan auttamistoiminta on asiakkaan subjektivoimista. Asiakas on autettava subjektiksi sellaisille toiminta-areenoille, jotka mahdollistavat hänen suoriutumisen ja ongelmien ratkomisen. Tässä määritelmässä tuntuisi kiteytyvän hyvin ensinnäkin aikuissosiaalityön perustavoite, mutta myös ne roolit, joita ammatillisen kehityksen pohjalta aikuissosiaalityöntekijöille syntyy. Ammatillisessa kehityksessä aikuissosiaalityöntekijöille näyttäisi muodostuvan ainakin auttajan, tukijan, ohjaajan ja neuvojan roolit. Tässä kehityksessä myös aikuissosiaalityöntekijöiden yksilöä aktivoiva ja motivoiva rooli tuntuisi nousevan keskeiseksi.

Aikuissosiaalityössä auttamisessa on yksinkertaisimmillaan kyse arkielämän sujumiseen liittyvien kysymysten ratkomisesta. Tällaisia ovat esimerkiksi yksilöiden taloudelliseen tilanteeseen, asumiseen sekä työntekoon liittyvät kysymykset. Usein auttamisessa on kuitenkin kyse monimutkaisempien ongelmien tai tilanteiden selvittelystä, jotka vaativat pidempiaikaista asiakkaan tukemista ja rinnalla kulkemista. Tällöin kyse on yleensä moniongelmaisista yksilöistä, jotka ovat syrjäytymässä tai jo syrjäytyneet useammalta kuin yhdeltä osallisuuden areenalta esimerkiksi mielenterveyteen tai päihteidenkäyttöön liittyvien ongelmien seurauksena.

Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden ohjaava ja neuvova rooli syntyy pitkälti erilaisiin etuuksiin ja palveluihin liittyvän asiantuntemuksen pohjalta. Tätä ohjaustyötä tehdään kuitenkin myös asiakkaiden oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyen sekä ylipäättään asiakkaiden arkielämän sujumisen turvaamiseksi. Kyse voi tällöin olla esimerkiksi ilmoittautumisesta työttömäksi työnhakijaksi työvoimatoimistoon tai siitä, miten hoitaa ajan tasalla vuokratyöt ym. Aikuissosiaalityöntekijöiden aktivoiva rooli puolestaan korostuu ennen kaikkea sen vuoksi, että alle 25-vuotiaiden tulottomien, vailla ammatillista koulutusta olevien nuorten kohdalla aikuissosiaalityöntekijöillä on lakisääteinen velvollisuus aktivointiin.

²²⁹ Särkelä 2001, 50

9 Kehysten välinen dynamiikka

9.1 Kerrostuvat, limittyvät ja vaihtuvat kehykset

Goffman²³⁰ on kuvannut kehyksiä dynaamisiksi. Vuorovaikutustilanteessa kehykset ovat jatkuvassa liikkeessä. Niitä vaihdellaan ja muunnellaan, ne voivat olla limittyneinä ja kerrostuneina toisiinsa ja niitä voidaan tarpeen tullen myös murtaa. Nämä kehysten ominaisuudet ovat selkeästi nähtävissä myös tutkimusaineistossamme. Pelkästään yhden asiakastilanteen tai jopa yhden asiakastilanteessa lausutun lausahduksen aikana sosiaalityöntekijät voivat olla useassa eri kehyksessä.

Tämä kehysten välinen moninainen dynamiikka nousee hyvin esiin esimerkiksi sosiaalityöntekijä Minnan ja Jannen välisessä kohtaamisessa, jota käsitelimme pääpiirteissään jo ammatillisen kehyksen yhteydessä. Asiakastapaaminen alkaa henkilökohtaisessa kehyksessä Minnan ja Jannen vaihtaessa kuulumisia ja keskustellessa ulkona vallitsevasta hyvästä säästä. Janne kertoo tullessa polkupyörällä sosiaalitoimistoon ja Minnan puolestaan mainitsee kuinka mukava oli aamulla herätä auringon paistaessa. Tässä yhteydessä keskustelu on luonteeltaan epävirallista ja sitä käyvät Janne ja Minna yksityishenkilön ominaisuudessa, eivät asiakas ja sosiaalityöntekijä, joskin voidaan ajatella, että toiminta on tässä yhteydessä koko ajan limittyneenä sosiaalihuollolliseen kehykseen sen vuoksi, että ollaan sosiaalitoimistossa, joka fyysisenä tilana asettaa vuorovaikutukselle tiettyjä rajoja.

Puheen kääntyessä Jannen oppisopimuskoulutukseen ja työnhakuun toiminta siirtyy vahvasti ammatillisen kehykseen. Minna on sosiaalityöntekijä, jolla on Jannen tarvitsemää asiantuntemusta. Minnan esittää Jannelle kysymyksiä ja jakaa tälle tietoa eri vaihtoehtoista. Kysymyksiä esittämällä Minna ikään kuin vetää Jannen mukaansa ammatilliseen kehykseen. Suoninen²³¹ onkin todennut, että auttamistyön kohtaamisen alussa työntekijä ottaa miltei poikkeuksetta aloitteen käsiinsä asettumalla joko tiedon jakajaksi tai kyselijäksi. Tämä on

²³⁰ Goffman 1986

²³¹ Suoninen 2000, 71

luontevaa etenkin silloin, kun kohtaaminen on järjestetty asiakkaan aloitteesta. Asiakas on siis ikään kuin kutsunut työntekijää esittämään kysymyksiä aloitteellaan saada jonkinlaista apua. Suonisen ajatusta sosiaalityöntekijöiden ohjaavasta roolista vuorovaikutustilanteessa tukee omalta osaltaan myös havainnointiaineistomme. Vaikuttaisi siltä, että asiakastilanteessa sosiaalityöntekijä on usein juuri se henkilö, joka toiminnallaan ohjaa vuorovaikutuksen kulkua ja tätä kautta vaikuttaa myös vahvasti siihen, missä kehyksessä kulloinkin liikutaan.²³² Asiakkaan päätettävissä on toki aina ottaako hän osaa tähän vuorovaikutukseen ja tätä kautta kehukseen vai haastaako tai jopa pakottaako hän sosiaalityöntekijän toiminnallaan johonkin toiseen kehykseen.

Havainnointiaineistomme pohjalta näyttäisi siltä, että etenkin ne asiakkaat, jotka ovat asioineet sosiaalitoimistossa pidempään osallistuvat aktiivisesti kehysten tuottamiseen ja toisaalta niiden vaihtamiseen. Vaikuttaisikin siltä, että pidempään kestäneen asiakkuuden myötä sosiaalitoimistossa asiointiin muodostuvat tietyt rutiinit, joiden mukaan asiakkaat käyntiajalla toimivat. Asiakkaat, jotka ovat olleet pidempään asiakkaina, tuntevat sosiaalitoimiston toimintakäytännöt ja tietävät mitä asioita sosiaalitoimistossa asioidessa nostetaan ja toisaalta kannattaa nostaa esiin. Tältä pohjalta vuorovaikutukseen ja tätä kautta kehysten tuottamiseen otetaan aktiivisemmin ja rohkeammin osaa, mistä johtuen myös kehysten vaihtelua, siirtymiä ja toisaalta rikkoontumista ilmenee enemmän. Uusien asiakkaiden kohdalla vuorovaikutus on usein tunnustelevampaa ja enemmän sosiaalityöntekijöiden johdettavissa, minkä vuoksi kehysten vaihtelut vaikuttaisivat vähäisimmiltä ja hallitummilta.

Jannen oppisopimuskoulutuksesta ja työnhausta keskusteltaessa liikutaan siis vahvasti ammatillisessa kehyksessä. Tässä kehyksessä sosiaalityöntekijä Minna ohjaa ja neuvoa, jakaa tietoa, koordinoi sekä aktivoi. Voidaan kuitenkin ajatella, että ammatillisessa kehyksessä käytävään keskusteluun on kuitenkin koko ajan limittyneenä myös piirteitä sosiaalihuollollisesta kehuksesta, sillä Jannella on sosiaalitoimen asiakkaana lakisääteinen velvollisuus hakeutua töihin ja toisaalta sosiaalityöntekijä Minnalla puolestaan lakisääteinen velvollisuus aktivoida Jannea palkkatyöhön, opiskelemaan, työharjoitteluun ym. Minna ei siis tilanteessa toimi pelkästään ammatillisesta näkökulmastaan käsin, vaan hänellä on

²³² Vrt. Leppänen 2002, 79

organisaation edustajana velvollisuus toteuttaa myös organisaation ja lainsäädännön hänelle asettamia velvoitteita ja tavoitteita. Tämä kuvastaa osaltaan hyvin kehysten kerrostunutta ja limittyntä luonnetta. Se ilmentää hyvin samalla myös ilmiötä, josta Ilmari Rostila²³³ on puhunut sosiaalisen dilemman nimellä. Sosiaalityöntekijät ovat työssään monien odotusten ristitulesa; heidän on samanaikaisesti huomioitava ja toisaalta pyrittävä vastaamaan monelta suunnalta tuleviin odotuksiin.

Siirryttäessä puhumaan Jannen taloudellisesta tilanteesta ja vuokranmaksusta toiminta siirtyy selkeästi sosiaalihuollolliseen kehykseen. Sosiaalityöntekijä Minna pyytää Jannelta nähtäväksi edellisen kuun vuokranmaksutositteen sekä viimeisimmän pankin tiliotteen, kehottaa tätä täyttämään kirjallisen toimeentulotukihakemuksen selvittäen samalla, mitä Jannen tulisi liittää hakemuksen liitteeksi. Tässä yhteydessä on nähtävissä myös sosiaalihuollolliseen kehykseen sisältyvää byrokratiaa, kontrollia ja vallankäyttöä. Työn byrokraattisuus nousee esiin Minnan pyytäessä Jannea täyttämään kirjallisen toimeentulotukihakemuksen, perustellen tätä sillä, että tämä on virallinen menettelytapa toimeentulotukea haettaessa. Kontrollia ja vallankäyttöä Minnan voidaan puolestaan katsoa käyttävän siten, että hän pyytää Jannelta nähtäväksi edelliseen kuun vuokranmaksutositteen ja tiliotteen.

Kehysten kerrostuneisuus ilmenee hyvin seuraavasta sosiaalityöntekijöiden ryhmästä ylöskirjatusta havaintopäiväkirjaotteesta, jota olemme aiemmin sivunneet henkilökohtaisen kehyksen yhteydessä.

(Havainnointipäiväkirjaote 7.4.05, Sosiaalityöntekijöiden keskinäinen ryhmä)

”Keskustelua käydään käyttöön otettavasta uudesta atk-järjestelmästä, syksyllä alkavasta tiimikoulutuksesta, opiskelijoiden pian alkavasta harjoittelusta sekä muutamista hankalista asiakastapauksista. Keskustelu on rönsyilevää. Välillä pohditaan mitä tehdä asiakkaalle jonka autopaikkamaksut on mennyt perintään ja tämän vuoksi häätö tulossa, välillä taas mietitään missä kulkevat Aikuissosiaalityöntekijöiden viikoittainen ryhmä, jossa paikalla kaikki viisi sosiaalityöntekijää. vaitiolovelvollisuuden rajat. Oma työnkuva puhuttaa; lastensuojelusta ollaan siirtämässä yhdelle aikuissosiaalityöntekijöistä asiakasta, joka selkeästi kuuluisi lastensuojeluun. Keskustelua käydään myös viimeisimmässä koko kaupungin aikuissosiaalityön ryhmässä tehdystä muistiosta. Ulkona, bussipysäkillä nukkuva (sammunut???) mies kiinnittää

²³³ Rostila 1997, 27

sosiaalityöntekijöiden huomion ja mietitään pitäisikö paikalle kutsua poliisi tai ambulanssi. Työasioiden välissä keskustellaan myös omista henkilökohtaisista asioista; kesälomasuunnitelmista, kampaajalla käynnistä ym... ”

Voidaan ajatella, että sosiaalityöntekijöiden ryhmässä toiminta tapahtuu ensisijaisesti kollegiaalis-yhteisöllisessä kehyksessä; sosiaalityöntekijät ovat kollegoina kerääntyneet yhdessä pohtimaan työnsä sisältöä sekä haastavia asiakastapauksia. Kollegiaalis-yhteisöllisessä kehyksessä vuorottelee kehyksen virallinen, julkinen sekä toisaalta epävirallinen, yksityinen puoli. Välillä keskustelua käydään puhtaasti kollegan roolissa, kun taas välillä kyse on selkeästi työntekijöiden välisestä epävirallisesta keskustelusta. Kollegiaalis-yhteisöllisen kehyksen sisällä keskustelua käydään kuitenkin niin sosiaalihuollollisessa, ammatillisessa kuin henkilökohtaisessakin kehyksessä. Nämä kehykset ovat siis ikään kuin kerrostuneena kollegiaalis-yhteisöllisen kehyksen päälle.

Edellisissä esimerkeissä kehysten välistä vaihtelua, limittymistä ja kerrostuneisuutta on kuvattu hyvin pelkistetysti. Arjen tasolla kehysten vaihdot vaikuttaisivat kuitenkin olevan paljon nopeampia ja kehykset usein niin limittyneitä toisiinsa, ettei niiden erottaminen toisistaan ole yksiselitteistä tai aina edes mahdollista. Kuten Puroilakin²³⁴ on väitöskirjassaan havainnut, kehysten vaihdokset eivät siis pelkästään liity tilanteisiin, joissa vuorovaikutuskumppani tai puheenaihe vaihtuu, vaan kehyksestä toiseen voidaan siirtyä myös saman keskustelun sisällä ja jopa yhden repliikin aikana. Sosiaalityöntekijä voi esimerkiksi todeta asiakkaalle, ettei tälle synny linjausten ja normilaskelman perusteella oikeutta toimeentulotukeen, mutta korostaa samassa lauseessa, ettei pienillä tuloilla toimeen tuleminen varmastikaan ole helppoa, koska kuten me kaikki tiedämme, eläminen on nykyisellään kallista. Näin siis lauseen alkuun liikutaan vahvasti sosiaalihuollollisessa kehyksessä, kun taas repliikin loppupuolella siirrytään henkilökohtaiseen kehykseen sosiaalityöntekijän ilmaistessa asiakkaan tilanteeseen liittyviä tuntemuksiaan. Toisaalta voidaan ajatella, että kyse voi olla myös empatian ilmaisemisesta, joka liittyy olennaisena ammatilliseen kehykseen.

²³⁴ Puroila 2002b, 151

9.2 Kehysten rikkoontuminen ja ristiriidat

Kehysten välinen dynamiikka sekä kehysten moninaisuus ovat omalta osaltaan vaikuttamassa kehysten välisiin rikkoontumisiin sekä ristiriitoihin. Kuten Puroila²³⁵ toteaa kehysten epäselvyyttä, väärin kehystämistä tai kehysten ristiriitoja ei voisi olla olemassa, ellei tulkitsevilla ja toimivalla yksilöllä olisi valittavanaan useammista vaihtoehdoista koostuva kehysten kokoelma. Kehykset luovat normatiivisia odotuksia vuorovaikutustilanteen osapuolille ja heidän osallistumiselleen niihin²³⁶. Kun näihin odotuksiin ei vastata, tapahtuu kehysten rikkoontumista. Kehykset voivat rikkoontua, murtua myös silloin, kun joku toiminnan osapuolista toimii niin, että hän pakottaa kaikki osalliset siirtymään toiseen kehykseen tai peräti hämmentää tilannetta niin, ettei mikään kehys tunnu sitä hahmottavan.²³⁷

Havainnointiaineistossamme kehysten rikkoontuminen nousee hyvin esiin esimerkiksi sosiaalityöntekijä Liisan sekä asiakaspariskunta Pekan ja Suvin kohtaamisessa, jota käsitelimme jo aiemmin henkilökohtaisen kehyksen yhteydessä. Sosiaalityöntekijä Liisan sekä Pekan ja Suvin tapaamisessa kehysten voidaan nähdä rikkoontuvan useammalla eri tavalla. Ensinnäkin Pekan korottaessa asiakastilanteessa ääntään voidaan ajatella, että hän rikkoo niitä normatiivisia odotuksia, joita sosiaalitoimistossa asiointille on asetettu. Sosiaalityöntekijä Liisa joutuu Pekan kimmastumisen seurauksena muuttamaan työskentelyotettaan selkeästi sovittelevammaksi, jotta asiakastilanne voisi jatkua. Pekka ei siis vastaa sosiaalihuollollisen kehykseen sisältyvään ajatukseen siitä, kuinka sosiaalitoimistossa tulisi käyttäytyä ja hän näin omalla toiminnallaan rikkoo sosiaalihuollolliseen kehykseen sisältyviä odotuksia. Sosiaalityöntekijä Liisan sekä Pekan ja Suvin kohtaamiseen sisältyy myös hyvä esimerkki kehysten murtamisen osalta. Liisan käydessä keskustelua sosiaalihuollollisen kehyksen puitteissa Pekka pakottaa Liisan ainakin hetkiseksi siirtymään pois sosiaalihuollollisesta kehyksestä esittämälle tälle yllättäen kysymyksen siitä, mitä Liisan itse henkilökohtaisesti tekisi, jos olisi Pekan ja Suvin kaltaisessa tilanteessa. Tämä saakin Liisan hetkeksi hämilleen.

²³⁵ Puroila 2002a, 67

²³⁶ Goffman 1986, 345

²³⁷ Peräkylä 1990, 22

Aikuissosiaalityön arjessa kehysten välisiä ristiriitoja syntyy päivittäin. Kehysristiriidan syntymisen lähtökohtana voidaan pitää sitä, että vuorovaikutustilanteen osapuolet tarkastelevat käsillä olevaa asiaa eri kehyksestä käsin tai vastaavasti saman kehysten sisällä eri näkökulmasta käsin. Havainnointiaineistomme perusteella suuri osa kehysristiriidoista tuntuisi syntyvän asiakastilanteissa, mutta myös työntekijöiden sekä yhteistyökumppaneiden välillä näitä voi ilmetä. Asiakastilanteessa kehysristiriidat tuntuisivat usein liittyvän sosiaalihuollollisen kehysten sisällä tapahtuviin yhteentörmäyksiin, mutta myös sosiaalihuollollisen ja muiden kehysten välisiin törmäyksiin.

”Tämmöset yhteiskunnalliset näkemykset aiheuttaa mielipide-eroja, että esimerkiksi jos nuoret on tämmösiä... otetaan esimerkiksi tällainen taiteilijatyyppejä, joka aattelee, että hänhän harrastaa koko ajan musiikkia ja vaikka maalaa tauluja. Hänellä on koko ajan tekemistä. Hänen elämänsä on ihan ok, mutta taas täältäpäin pitäisi aatella, että jotain koulutusta tai työtä tai muuta pitäisi siihen elämään sisältyä. Se koko elämä ei voi mennä niin eteenpäin, että sitä vaan maalailaan ja taiteillaan...” (Minna)

Tässä vastakkain ovat siis asiakkaan henkilökohtainen näkemys tilanteestaan ja työntekijän ja hänen edustamansa organisaation näkemys siitä, miten asiakkaan tilanteen tulisi olla tai hänen tulisi toimia. Voidaan siis ajatella, että tässä törmäävät asiakkaan henkilökohtainen kehys sekä työntekijän sosiaalihuollollinen ja toisaalta myös ammatillinen kehys. Työntekijä on organisaation edustajana toisaalta pakotettu sosiaalihuollolliseen kehykseen. Yksityishenkilönä hän voi olla sitä mieltä, että nuoren musiikin harrastus on nuorelle riittävää aktiviteettia ja kaikkien ei tarvitse olla työmarkkinoiden käytettävissä tai työnteosta kiinnostuneita, mutta organisaation edustajana hänen täytyy tuoda esiin lainsäädännön asettamia kansalaisvelvoitteita ja laajemminkin yhteiskuntaa sisäänkirjoitettuja arvoja ja asenteita. Raunio²³⁸ mukaan yhteiskunta odottaakin sosiaalityöltä sitä, että se omalta osaltaan varmistaa asiakkaan työmoraaalia: viimesijaista sosiaaliturvaa ei tule antaa ilman, että selvitetään asiakkaan kyky ja halu omaehtoiseen toimeentulotuen hankkimiseen. Tämä voi tuottaa työntekijälle ristiriitoja asiakkaan auttamisen ja yhteiskunnan asettamien velvoitteiden välille.

” Että niinku jotkut tausta-ajatukset tuolla sanoo, että kaikkien pitäisi olla työelämään kiinnostuneita ja mennä ja pyrkiä, mutta, että en mäkään ite ihan sitä

²³⁸ Raunio 2004, 92

mieltä, niin kauan kun Suomessa ei oo kaikille töitä. Mun mielestä tämmöisiäkin ihmisiä voi olla...” (Maija)

Työntekijät mainitsivat, että edellä mainitun kaltaisissa konfliktitilanteissa on tärkeää pyrkiä löytämään jonkinlainen kompromissiratkaisu asiakkaan tilanteeseen. Yhteisten neuvotteluiden kautta pyritään löytämään yhteistä kosketuspintaa, jonka kautta saataisiin aikaiseksi molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu. Tämä edellyttää sitä, että molemmat osapuolet ovat ainakin joiltain osin valmiita tulemaan vastaan.

”Arkityössähän sitä yrittää pehmentää niin, että tai asiakkaalle enemmänkin puhua siinä muodossa, että se on heille oikeus tai heille tämmöinen etu, vaikka sitä valtaakin käyttää, että niin päin koittaa käyttää.” (Minna)

Työntekijöiden välisestä kehysristiriidasta puolestaan on hyvä esimerkki johtavan sosiaalityöntekijän ryhmässä ylöskirjattu havainnointipäiväkirjaote. Tässä viikoittain pidettävässä ryhmässä keskustellaan työntekijöiden harkintaan perustuvista toimeentulotukipäätöksistä.

(Havainnointipäiväkirjaote 6.4.2006, Johtavan sosiaalityöntekijän toimeentulotukiryhmä)

”Viikoittainen johtavan sosiaalityöntekijä Raijan toimeentulotukiryhmä, jossa keskustellaan harkintaperusteisista toimeentulotukipäätöksistä. Paikalla kaikki muut sosiaalityöntekijät Maijaa lukuun ottamatta sekä kaksi palveluohjaajaa. Sosiaalityöntekijät ovat kerääntyneet istumaan johtavan pöydän ympärille ja kukin esittelee vuorollaan omat tapauksensa. Yhdessä mietitään keille asiakkaille on perusteita myöntää harkinnalla toimeentulotukea. Raija tarkistaa asiakastietoja koneelta. Päätöksiä mietitään tarkkaan. Joidenkin asiakastapausten kohdalla tulee kädenvääntöä siitä, onko perusteita myöntää tt-tukea (esim. Liisan asiakastapaus). Päätöksenteossa korostuu Raijan esimiesasema. Tällä on viimeinen sana päätöksenteossa. Jotkut tuntuvat tosin olevan joistain jutuista eri mieltä...”

Edellä esitellystä havaintopäiväkirjaotteesta ilmenee selkeästi sosiaalityöntekijöiden ja johtavan sosiaalityöntekijän välille syntyvä kehysristiriita, joka syntyy siitä, että tilanteen osapuolet tarkastelevat tilannetta eri kehyksistä käsin. Tilanteessa sosiaalityöntekijät katsovat asiakkaiden tilannetta ensisijaisesti ammatillisesta kehyksestä käsin, kun taas johtava sosiaalityöntekijä on ammatillisen kehyksen ohella vahvasti sosiaalihuollollisessa kehyksessä. Aikuissosiaalityöntekijät ovat usein työskennelleet asiakkaidensa kanssa pitkään ja tuntevat

näiden elämäntilanteet parhaiten. Johtava sosiaalityöntekijä Raija puolestaan tarkastelee ryhmässä asiakastapauksia vahvasti sosiaalihuollollisesta kehyksestä käsin. Hän on tässä kehyksessä pitkälti sen vuoksi, että hänen tehtävänkuvansa organisaatiossa kuuluu ”rahavirroista” vastaaminen ja hän on se henkilö, joka viime kädessä on vastuussa sosiaalitoimistossa tehtävistä päätöksistä. Näin muut työntekijät joutuvat loppupelissä sopeutumaan siihen, mitä Raija esimiehen ominaisuudessa päättää, mikä ei aina ole helppoa. Kun raha tai pikemminkin sen puute jyrää työntekijän omat ammatilliset näkemykset, herättää tämä työntekijöissä usein ristiriitaisia tunteita.

”Joskus törmää niinku sit siihen, että asiakkaalle olis joku asia hyvä, mut et nyt sitä ei kuitenkaan voi toteuttaa sitten, että että tota ei oo rahoja semmoseen, mut että ne on semmosia asioita, joihin täytyy sitten vaan ihan sopeutua sekä minun että asiakkaan. Se, että justiin tossa vasta neuvoteltiin sitä, et niinku mielenterveyspotilaiden näitä hoitoja, niin ne on aika hakusessa tällä hetkellä nää mitä yhteiskunta tarjoo ja sitten pitäis toimeentulotuella maksaa tämmösiä yksityisiä terapioida, että ne on niinku semmosia, mitä niinku mieltii, että tota mielellään niinku soisi ihmiselle hoidon, mut et niissä sit törmää siihen, että ei niinku yhteiskunta tarjoo sitä hoitoa, niin ei sitä voida mekään tarjota sitten, et tavallaan maksaa niitä tässä, vaikka niitä neuvotellaankin tuolla ryhmässä.”
(Liisa)

Liisan edellinen kommentti kuvaa hyvin sitä, kuinka tilanne aiheuttaa työntekijöissä usein kielteisesti värittyneitä tuntemuksia. Muutamat työntekijöistä nostivat tässä yhteydessä esiin, että kaupungin tiukasta rahatilanteesta johtuen heidän on tarkkaan mietittävä ja osattava perustella, miten esittää joku asia esimiehelle, jotta saisivat halutunlaisen lopputuloksen.

”Niin nyt sitten niinku mieltii joskus, et vienks mä tän johtavalle ja jos vien, niin miten mä sen esitän, että mä saisin tämmöisen lopputuloksen. Mä että no hittolainen, meikäläisen aikaa pitää tämmöiseen tuhlata, et tavallaan, miten mä esitän asian, että tulee oikeanlainen lopputulos...” (Maija)

Välillä kehysristiriitoihin näyttäisi olevan syynä myös työntekijöiden eriävät ammatilliset mielipiteet. Tällöin sosiaalityöntekijät siis tarkastelevat tilannetta samassa kehyksessä, mutta eri näkökulmista käsin. Työntekijät voivat olla eri mieltä siitä, mikä olisi asiakkaan tilanteessa paras vaihtoehto tai ratkaisu, mikä aiheuttaa ristiriitoja. Jos palataan henkilökohtaisen kehyksen yhteydessä esiteltyyn tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijöiden keskinäisessä ryhmässä työntekijät keskustelivat sosiaalityöntekijä Kirsin asiakastapauksesta, jossa nuori, koulutettu nainen oli irtisanottu ja tämän seurauksena vakavasti masentunut ja itsetuhoinen,

niin nähtävissä on työntekijöiden eriävät ammatilliset mielipiteet ja tämän kautta työntekijöiden välille syntyvä kehysristiriita ammatillisen kehyksen sisällä. Palataan siis siihen, mihin tilanteessa jäätin:

(Havainnointipäiväkirjaote 7.4.2005, Sosiaalityöntekijöiden ryhmä)

”...Pohditaan eri vaihtoehtoja, miten Kirsin tulisi menetellä asiakastilanteessaan. Jotkut sosiaalityöntekijät ovat sitä mieltä, että sosiaalityöllä ei pystytä paljoo asiakasta auttamaan, vaan tarve enemmänkin mielenterveyspuolen ja terveydenhuollon palveluille. Sosiaalitoimiston rooli lähinnä taloudellisen tilanteen selvittelyä ja mahdollisesti jonkinlaista taloudellista kriisiapua. Kirsi haluaisi kuitenkin tavata asiakkaan henkilökohtaisesti, koska huolestunut tämän tilanteesta. Pohtii kotikäynnille menoa, koska asiakkaalla paha paniikkihäiriö. Asiakastilanne herättää laajempaa keskustelua työn rajaamisesta. Keskustelua käydään siitä, mitkä tehtävät kuuluu aikuissosioille ja mitkä ei. Onko esimerkiksi Kirsin tilanteessa velvollisuutta lähteä kotikäynnille, koska kyseessä aikuinen ihminen. Tullaan kuitenkin siihen tulokseen, että Kirsi tapaa asiakasta ja ohjaa eteenpäin tarvittaessa...”

Havainnointipäiväkirjaotteesta käy ilmi, kuinka työntekijöiden mielipiteet asiakkaan auttamiseksi eroavat toisistaan ja keskustelussa syntyy mielipide-eroja. Osa sosiaalityöntekijöistä ollessa sitä mieltä, että asiakkaalle pitäisi varata käyntiaikaa ja selvittää tilannetta tarkemmin, osa puolestaan kokee, että asiakkaan tämän hetkisen tilanteen vaativan enemmänkin terapeuttisia palveluja. Keskustelun kuluessa pystytään kuitenkin saavuttamaan yhteisymmärrys siitä, että sosiaalityöllä yritetään nyt ensihätään tukea asiakasta, koska mielenterveystoimistoon on pitkät jonot ja avun saaminen sieltä todennäköisesti kestää kauan.

Kehysristiriitoja ilmenee siis niin saman kehyksen sisällä kuin eri kehysten välilläkin. Työntekijä ja asiakas voivat olla samassa kehyksessä, mutta katsoa silti asiaa eri näkökulmasta, sillä kuten todettua kehys on aina jokaisen yksilön oma tulkinta, jonka pohjalta samakin tilanne tai tapahtuma voidaan aina ymmärtää ja tulkita eri tavoin. Yhteisymmärryksen saavuttaminen edellyttää kuitenkin sitä, että yhteistä kosketuspintaa on jonkin verran tai sitä pystytään yhteisten neuvottelujen kautta tuottamaan.

Kehysten ristiriidoissa voi olla kyse hyvinkin eriasteisista vastakkainasetteluista. Arkielämässä monia ristiriitatilanteita voidaan ylittää ja ratkaista siten, että toinen osapuoli kykenee esittämään molempia osapuolia tyydyttävän perustelun. Tällöin vastapuoli voi

huomata olleensa väärässä ja luopua omasta tulkinnastaan.²³⁹ Toisaalta sosiaaliseen elämään kytkeytyy myös niin vakavaluonteisia kehysten ristiriitoja, että niiden ratkaisemista varten on täytynyt luoda yhteiskunnallinen instituutio oikeuslaitoksen muodossa.²⁴⁰ Aikuissosiaalityössä suuri osa asiakastilanteiden vastakkainasettelusta pystytään ratkomaan asiakastilanteessa työntekijän ja asiakkaan keskinäisissä neuvotteluissa, mutta joskus tulkinnat tilanteesta voivat olla niin eriäviä, ettei yhteisymmärrystä synny ja ristiriitoja joudutaan ratkomaan sosiaalilautakunnan tai sosiaaliasiamiehen toimesta. Ristiriitojen selvittelyä asiakkaan asiassa, jossa paikalla on ollut myös sosiaaliasiamies, kuvaa sosiaalityöntekijä Kirsi näin:

”Mut on sitten kun ihan on kärjistyny, niin joku tilanne ollu, että sosiaaliasiamies ollu mukana ja sitten minä ja siis yleensä sosiaaliasiamies ja sitten asiakas, että sellainen on joku tilanne ollu, että käyty ihan porukalla se läpi. Et siinä on kaikki eri osapuolet, jotka liittyy, mut se on aina eri asia sitten muuttaako se tilannetta, mut eihän meillä muita keinoja oo. Voi olla joskus niin, että asiakas ei siinä näe mitään muuta tai just ne on sellaisia, joilla on mielenterveysongelmaa tai on juonu pitkään, ettei pysty hahmottamaan näitä asioista enää. Yleensä ne on sitten sellaisia, joiden kanssa ei päästä eteenpäin, vaikka kuinka rautalangasta vääntäis... ” (Kirsi)

Edellisen kommentin perusteella voidaan ajatella, että työntekijät kyllä pyrkivät pääsemään asiakkaan kanssa yhteisymmärrykseen, jotta asiakassuhdetta voidaan saumattomasti jatkaa, mutta aina se ei vain ole mahdollista. Asiakas ei tällöin yleensä halua tai osaa katsoa tilannetta muusta kuin henkilökohtaisesta tilanteestaan käsin eikä näin ymmärrä sosiaalityöntekijän perusteluja kielteiselle päätökselle. Toisaalta, kuten Kirsikin toteaa, on kuitenkin tärkeää, että asiakas saa tarpeen tullen purkaa pahaa oloaan. Näin tilanne voi rauhoittua ja yhteisymmärrys saavuttaa.

”...mut mun mielestä asiakasta kuulee ja sitä, että hän haluaa edelleen käydä asiaa läpi, niin kuuntelee ja antaa mahdollisuus purkaa sitä pahaa oloaan sitten jostain kielteisestä päätöksestä eikä vain lyödä luuria korvaan.” (Kirsi)

Sosiaalityöntekijät ovat siis työssään monien odotusten ristitulesa. Näitä odotuksia luovat niin asiakkaat, heidän lähipiirinsä, yhteistyökumppanit kuin laajemminkin yhteiskunnan eri

²³⁹ Puroila 2002a, 66

²⁴⁰ Goffman 1986, 321–338; ks. myös Puroila 2002a, 66

toimijat. Tässä yhteydessä voidaan Ilmari Rostila²⁴¹ tapaan puhua sosiaalisen työn dilemmasta. Seuraavasta havainnointipäiväkirjaotteesta käy hyvin ilmi tämä sosiaalisen työn dilemma, työntekijän saadessa ”vihata niskaansa”, kun organisaation linjaukset ovat tiukentuneet eikä asiakkaalle voida myöntää hänen aikaisemmin saamaansa ”vihreää korttia” lääkkeisiin.

(Havainnointipäiväkirjaote 5.4.2005, puhelinaika 2)

”Mieshenkilö soittaa Maijalle reseptilääkehankinnasta, anoo vihreää korttia. Maija kertoo asiakkaalle, että koska tälle syntyy normiplussaa, niin oikeutta tt-tukeen ei automaattisesti ole. Maija kyselee mitä lääkkeitä ostettava, mitä maksaa, onko säilyttänyt edellisistä ostoista kuitit? Kehottaa asiakasta hankkimaan lääkkeet itse ja toimittamaan kuitit toimistolle, jolloin voidaan katsoa, syntykö asiakkaalle tt-tukioikeutta. Asiakas ei tunnu ymmärtävän, miksei saa vihreää korttia, kun on aina aikaisemminkin saanut. Maija kertoo linjan tiukentuneen, joten ei voi enää harkinnalla myöntää vihreää korttia asiakkaalle. Asiakas tuntuu olevan tästä tuhtunut. Maija kertoo puhelun jälkeen, että olisi kyllä halunnut myöntää asiakkaalle vihreän kortin, koska tällä paljon sairauksia ym., mutta ei voi näin toimia organisaation linjausten vuoksi.”

Edellisessä esimerkissä sosiaalityöntekijää kohtaan kohdistuu odotuksia niin asiakkaan kuin organisaatiokin taholta. Tässä ovat ristiriidassa asiakkaan henkilökohtainen kehys ja työntekijän sosiaalihuollollinen, mutta toisaalta myös ammatillinen kehys. Asiakas katsoo tilannetta omasta henkilökohtaisesta tilanteestaan käsin eikä voi ymmärtää, miksei hänelle myönnetä harkintaan perustuen ”vihreää korttia” reseptilääkkeisiin, vaikka se on hänelle aikaisemmin aina myönnetty. Sosiaalityöntekijä Maija puolestaan tietää ja tuntee asiakkaan vaikean tilanteen ja haluaisi auttaa tätä myöntämällä ”vihreän kortin”, mutta ei voi tätä tehdä organisaation tiukentuneiden linjausten vuoksi. Tässä voidaan katsoa kiteytyvän Mirja Satkan²⁴² ajatus siitä, että sosiaalihuollon työntekijät toimivat skitsofreenisessä, kahtia jakautuneessa tilassa. Yhtäällä työntekijöille vaatimuksia asettaa liikeyritystä toimintaidealtaan lähenevä työnantaja, ja toisaalla ammattilaisen toimintaa sitovat ihmistyön omat moraaliset ja poliittiset ihanteet. Rostila²⁴³ onkin todennut, että vaatimukset työskentelyn tehokkuudesta ja tuloksellisuudesta voivat johtaa siihen, että ammatillisen työn periaatteista joudutaan tinkimään organisaation menettelytapojen hyväksi.

²⁴¹ Rostila 1997, 27

²⁴² Satka 1993, 54

²⁴³ Ks. Raunio 2004, 93

Kehysten välisiä ristiriitoja voi syntyä myös aikuissosiaalityöntekijöiden ja muiden kentän toimijoiden välisissä vuorovaikutustilanteissa. Näitä toimijoita voivat olla niin toiset sosiaalityöntekijät kuin muut yhteistyökumppanitkin. Näissä kanssakäymisissä sosiaalityöntekijät organisaationsa edustajia suhteessa yhteistyökumppaneihin, jolloin vuorovaikutustilanteen osapuolet ovat ensisijaisesti kollegiaalis-yhteisöllisessä kehyksessä ja tarkastelevat tilannetta omien työtehtäviensä valossa. Tutkimusaineistomme pohjalta sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden välisissä kehysristiriidoissa kysymys tuntuisi usein olevan siitä, että aikuissosiaalityön kentän ollessa vielä jäsentymätön delegoidaan sinne kaikki se, mitä muualla ei osata, ehditä tai haluta hoitaa. Tätä kehysristiriitaa kuvaa sosiaalityöntekijä Maijan puhelinajalta kirjattu havainnointipäiväkirjaote, jossa Maija keskustelee puhelimesta kaupungin toisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöntekijän kanssa erään jälkihuoltonuoren tilanteesta:

(Havainnointipäiväkirjaote 5.4.2005, puhelinaika 2)

”Kollega soittaa toisesta toimistosta erään jälkihuoltonuoren asioissa, joka muuttaa Maijan alueelle. Nuoren asioiden hoito ollut toisessa toimistossa vähän retuperällä, koska vakityöntekijä jäänyt pois ja mietitty kelle nuoren asioiden hoitaminen kuuluu. Neuvotellaan kelle nuori asioi jatkossa. Maija sanoo painokkaasti, että koska jälkihuoltonuori, jolle pitää tehdä jälkihuoltosuunnitelma ym., niin kuuluu lastensuojelun sossuille. Keskustelu ystävällistä ilmeisen tutun työntekijän kanssa. Maija kuitenkin puhuu painokkaasti ja sanoo, mitä mieltä on asioista korostaen ”tällainen käsitys minulla on tästä”. Välillä jutellaan edellisen päivän yhteisestä koulutuksesta. Lopuksi Maija sanoo vielä, että sano muille, että en huolinut asiakasta!”

10 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut tarkastella erään aluesosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden toiminnan kehyksiä ja tältä pohjalta rakentuvaa työnkuvaa aikuissosiaalityöstä. Tarkastelun pohjana ja samalla tutkimuksemme teoreettisena lähtökohtana on ollut Erving Goffmanin kehysanalyysi. Tutkimuksemme lähdimme havainnoinnin ja haastattelun keinoin käytännön kentälle selvittämään sitä, millaisista kehyksistä käsin aikuissosiaalityöntekijät työssään toimivat ja millaista dynamiikkaa, liikettä eri kehysten välillä ilmenee. Tarkoituksenamme oli tällä tavoin tehdä näkyväksi aikuissosiaalityön arkea ja antaa samalla työntekijöille mahdollisuus saada käytännön kentän ääntä kuuluviin.

Tutkimusaineistostamme esiin nousi neljä erilaista aikuissosiaalityön käytännön työtä hahmottavaa kokonaisuutta, joista olemme goffmanilaisittain puhuneet toiminnan kehyksinä. Nämä kehykset nimesimme sosiaalihuollolliseksi, henkilökohtaiseksi, kollegiaalis-yhteisölliseksi sekä ammatilliseksi kehykseksi. Kehysten muodostamisessa keskityimme niin sanottuihin suuriin linjoihin. Olisi varmasti ollut mahdollista pilkkoa aikuissosiaalityön arkea vielä pienempiin ja yksityiskohtaisempiin osiin ja tätä kautta muodostaa useampia kehyksiä, mutta tässä tutkimuksessa päädyimme edellä mainittuun tutkimukselliseen rajanvetoon.

Sosiaalihuollollinen kehys tulee osaksi aikuissosiaalityöntekijöiden työtä lainsäädännön sekä organisaation ja tälle organisaatiolle ja sen työntekijöille asetettujen työtehtävien kautta. Aikuissosiaalityöntekijöiden käytännön työssä tämä kehys ilmeni lakisääteisten tehtävien hoidossa; erityisesti taloudelliseen avustamiseen ja päätöksentekoon liittyvässä työssä, jossa työntekijältä vaadittiin lainsäädäntöön liittyvää tietämystä ja lainsäädäntöön perustuvien toimintakäytäntöjen hallintaa. Sosiaalihuollollinen kehys ilmeni myös oman toiminnan perusteluissa; työntekijät perustelivat toimenpiteitä lainsäädännöstä ja sosiaalitoimiston linjauksista käsin.

Lainsäädännön ja byrokraattisen organisaation myötä aikuissosiaalityöhön tulivat vallan ja kontrollin ulottuvuudet, jotka nousivat erityisen vahvasti esiin juuri sosiaalihuollollisessa

kehyksessä. Valta ja kontrolli saattoivat olla luonteeltaan tilannekohtaista; tiettyyn yksittäiseen asiakastilanteeseen kohdistuvaa vallankäyttöä, mutta myös jatkuvampaa, asiakkaan elämään kohdistuvaa vallankäyttöä, jolloin kontrolli kohdistui erityisesti kuluttajuuteen sekä yksilöiden elämäntapaan, erityisesti palkkatyön ja päihteidenkäytön osalta. Tutkimusaineistomme pohjalta sosiaalihuollollisen kehys näyttikin olevan vahvasti sidoksissa kulloinkin käsiteltävään asiaan. Ratkaisevaksi tuntui nousevan se, liittyikö käsiteltävään asiaan päätöksentekoa tai rahankäsittelyä. Kun niin sanottu ”rahapuhe” jäi pois asiakastilanteista, sosiaalihuollollinen kehys ei noussut yhtä vahvasti esiin kuin tilanteissa, joissa näitä asioita käsiteltiin. Sosiaalihuollollisen kehysten myötä sosiaalityöntekijöille muodostuivat aikuissosiaalityön kehysten ristiriitaisimmat roolit. Sosiaalityöntekijä oli tässä kehyksessä toisaalta organisaation edustaja, byrokraatti, kontrolloija ja vallankäyttäjä, mutta myös asiakkaan ”asianajaja” ja auttaja.

Kollegiaalis-yhteisöllisessä kehyksessä toimiessaan sosiaalityöntekijä oli osa työyhteisöä sekä laajempaa yhteistyökumppaneiden verkostoa. Hän oli yksi työyhteisön jäsen työyhteisönsä sisällä, mutta myös työyhteisön edustaja työyhteisön ulkopuolisille toimijoille, yhteistyökumppaneille. Tässä kehyksessä toiminta saattoi olla niin virallista yhteistyötä työyhteisön sisällä tai sen ulkopuolella eri yhteistyökumppaneiden kanssa kuin epävirallisia käytävä- tai ”kahvipöytäkeskusteluja” työkavereiden kanssa. Virallisessa yhteistyössä, työyhteisön sisällä tai yhteistyökumppaneiden kanssa kyse oli usein erilaisista neuvonpidoista, asioiden selvittelystä sekä yhdessä palaveroimisesta. Epävirallisessa yhteistyössä kyse oli puolestaan henkilökohtaisten sekä arki- ja yksityiselämään kuuluvien kokemusten ja ajatusten jakamisesta. Työyhteisön sisällä kollegiaalis-yhteisöllisessä kehyksessä aikuissosiaalityöntekijöille syntyivät kollegan ja työkaverin roolit. Työyhteisön ulkopuolella työntekijät puolestaan olivat yhteistyökumppaneita, jotka eri verkostoissa toimiessaan saivat usein ohjaavan roolin asiakkaan elämän kokonaisvaltaisesta tuntemuksesta johtuen.

Henkilökohtainen kehys ilmeni aikuissosiaalityön käytännössä siinä toiminnassa, jossa korostuivat aikuissosiaalityöntekijän yksityinen minä ja oma persoona. Kyse saattoi olla erilaisista tunneilmaisuuksista tai omien kokemusten jakamisesta ja esiin tuomisesta. Työntekijä oli tällöin enemmän yksityishenkilö kuin viranomainen ja asiantuntija, ja välitti toiminnallaan yksityistä minäänsä rikkoen näin byrokraattisessa virastossa helposti syntyvää valta-asetelmaa

työntekijän ja asiakkaan välillä. Tutkimusaineistomme pohjalta henkilökohtaiselle kehykselle näyttikin muodostuvan yhteisymmärrystä luova ja ”jäätä rikkova” funktio. Käytännön toiminnassa henkilökohtainen kehys näkyi kuitenkin usein vain lyhyinä ja kontrolloituina pilkahduksina. Näin vaikuttaakin siltä, että aikuissosiaalityön arjessa henkilökohtaiset tunneilmaisut ja kokemukset joudutaan usein tietoisesti asettamaan sivuun ja pitämään näin yllä niin sanottua ammatillista välimatkaa²⁴⁴. Henkilökohtaisessa kehyksessä sosiaalityöntekijälle syntyivät kanssaihminen ja maallikon roolit. Monien tutkittavien kohdalla henkilökohtaiseen kehukseen tuntui liittyvän paljon myös äidillisiä piirteitä. Tässä työntekijöiden persoonakohtaiset erot nousivat esiin; osan työntekijöiden toiminnassa korostui äidillisuus enemmän kuin toisten.

Ammatillinen kehys on se kehys, jossa aikuissosiaalityön arjessa suurimmaksi osaksi liikuttiin. Ammatillisessa kehyksessä keskiöön nousi aikuissosiaalityössä tarvittava asiantuntemus, joka tutkimuksemme pohjalta muodostuu niin koulutuksen kautta hankittujen tiedoista, taidoista ja menetelmistä kuin käytännön kokemuksestakin. Koulutus siis antaa pohjaa tässä kehyksessä toimimiselle, mutta se näyttäisi edellyttävän myös käytännön työn kautta hankittua kokemusta. Ammatillisessa kehyksessä sosiaalityöntekijä asiantuntijan ominaisuudessa pyrki kokonaisvaltaisesti auttamaan asiakasta niin, että hänen tilanteessaan tapahtuisi muutoksia. Kyse oli asiakkaan elämänhallinnan parantamiseen tähtäävistä toiminnoista, joka keskittyi asiakkaan ohjaamiseen, neuvomiseen, tukemiseen sekä aktivoimiseen.

Ammatillisessa kehyksessä toimiminen näkyi ulospäin työntekijän perusvarmuutena työn tekemiseen. Työntekijä tiesi mistä puhui ja mitä teki, mutta pystyi myös tunnustamaan tietojensa ja taitojensa rajallisuuden. Asiakastilanteissa ammatillisen kehysten mukainen toiminta oli usein empaattista holhoamista, jota voisi kuvailla kontrollin myönteiseksi puoleksi²⁴⁵. Tämän kehysten pohjalta sosiaalityöntekijälle syntyivät asiantuntijan, auttajan, neuvojan, ohjaajan ja tukijan roolit. Myös aikuissosiaalityöntekijöiden yksilöä aktivoiva ja motivoiva rooli tuntui ammatillisessa kehyksessä nousevan keskeiseksi.

²⁴⁴ Ks. Tuomi 1992, 75

²⁴⁵ Ks. Leppänen 2002, 76

Tutkimuksemme pohjalta vaikuttaa siltä, että ammatillinen kehys on se aikuissosiaalityön toiminnan kehys, joka dominoi muita kehyksiä. Vaikka aikuissosiaalityön arjessa liikutaan kaikkien neljän kehyksen piirissä päivittäin, niin ammatillinen kehys näyttäisi kuitenkin aina jollain tapaa hallitsevan aikuissosiaalityöntekijöiden toimintaa. Ammatillisen kehyksen avulla työntekijä esimerkiksi pystyy vaikuttamaan muiden kehysten toimintaan, kuten lieventämään sosiaalihuollolliseen kehyksen piiriin kuuluvaa byrokratiaa.

Aikuissosiaalityöntekijöiden käytännön työssä kehykset olivat jatkuvassa liikkeessä. Niitä vaihdeltiin, ne saattoivat olla limittyneinä ja kerrostuneina toisiinsa, ja niitä voitiin myös murtaa ja niiden välille syntyi ristiriitoja. Pelkästään yhden asiakastilanteen tai jopa yhden asiakastilanteessa lausutun lausahduksen aikana sosiaalityöntekijät saattoivat olla useassa eri kehyksessä. Asiakastilanteessa sosiaalityöntekijä oli usein se henkilö, joka toiminnallaan ohjasi vuorovaikutuksen kulkua ja tätä kautta vaikutti myös siihen, missä kehyksessä kulloinkin liikutaan. Tutkimuksemme pohjalta näyttää kuitenkin myös siltä, että etenkin ne asiakkaat, jotka olivat asioineet sosiaalitoimistossa pidempään osallistuvat aktiivisesti kehysten tuottamiseen ja toisaalta niiden vaihtamiseen. Vaikuttaisikin siltä, että pidempään kestäneen asiakkuuden myötä sosiaalitoimistossa asiointiin muodostuvat tietyt rutiinit, joiden mukaan asiakkaat käyntiajalla toimivat. Jos aikuissosiaalityön arjessa kehysten välinen dynamiikka on vilkasta, niin myös kehysten välisiä ristiriitoja syntyy päivittäin. Havainnointiaineistomme perusteella suuri osa kehysristiriidoista tuntui syntyvän asiakastilanteissa, mutta myös työntekijöiden kesken sekä työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden välillä kehysristiriitoja ilmeni. Asiakastilanteessa kehysristiriidat tuntuivat usein liittyvän sosiaalihuollolliseen kehykseen, mutta ristiriitoja syntyi myös muiden kehysten välillä tai niiden sisällä.

Aikuissosiaalityön kehysten tarkastelun ohella tavoitteenamme oli tutkia sitä, millainen aikuissosiaalityön työnkuva kehysten pohjalta muodostuu. Tutkimusaineistomme perusteella syntyi se kuva, että aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuva hakee vielä omaa muotoaan ja rajojaan ja on näin ollen vielä melko hahmottomaton. Epäselvyyttä siitä, mitä aikuissosiaalityö on ja mitä se pitää sisällään tuntui olevan jonkin verran niin työntekijöillä itsellään kuin yhteistyökumppaneillakin. Käytännön työssä tämä näkyi konkreettisesti niin, että omaa työtä rajattiin ja toisaalta oltiin pakotettuja rajaamaan jatkuvasti. Tämän työntekijät kokivat usein turhauttavana, sillä työn rajaamisen katsottiin vievän työaikaa ja tätä kautta

resursseja jo muutenkin kiireisestä työstä ja työntekijöiden tärkeäksi kokemilta asiakasryhmiltä.

Sosiaalitoimiston sisällä tässä työn rajaamisessa kysymys tuntuisi olevan lähinnä toimeentulotuen myöntämiseen liittyvästä työnjaosta aikuissosiaalityöntekijöiden, palveluohjaajien ja etuuskäsittelijöiden kesken. Organisaation sisällä puolestaan paineesta, joka kohdistuu aikuissosiaalityöhön lastensuojelun puolelta. Lastensuojelun rajatessa entistä tiukemmin työnkuvaansa, vaatimukset aikuissosiaalityötä kohtaan lisääntyvät esimerkiksi perheellisten asiakkaiden harkintaan perustuvan toimeentulotuen myöntämisen osalta. Oman työn rajaamiseen aikuissosiaalityöntekijät pakottaa myös yhteistyökumppaneiden suunnalta tulevat odotukset ja vaatimukset, ja toisaalta se paine, joka syntyy, kun ensisijaiset palvelut eivät pysty tarjoamaan pitkistä jonotusajoista, säästöistä ym. johtuen asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluja.

Tutkimusaineistomme pohjalta vaikuttaisikin siltä, että aikuissosiaalityöhön delegoidaan nykyisellään paljon sellaista, mitä muualla ei ehditä, osata tai haluta hoitaa. Ensisijaisten palveluiden takkuillessa esimerkiksi mielenterveyspuolella, aikuissosiaalityö näyttäisi usein joutuvan toimimaan ensiapuluonteisesti. Sosiaalityön rooli palveluiden ketjussa on perinteisesti nähty viimesijaisena. Aikuissosiaalityöhön usealta taholta kohdistuvien vaatimusten ja paineiden sekä sosiaalityön sisällä havaittavissa olevan lastensuojelun työn ja aikuissosiaalityön jännitteen myötä on hyvä kuitenkin kriittisesti kysyä, onko aikuissosiaalityön kohdalla kyse enää viimesijaisesta palvelusta vai onko siitä hyvää vauhtia muodostumassa viimesijaisen viimesijaista palvelua? Työntekijät kokivatkin, että aikuissosiaalityön työnkuvaa olisi tarpeen terävöittää niin sosiaalitoimiston, koko sosiaalitoimen organisaation kuin yhteistyökumppaneidenkin suuntaan.

Aikuissosiaalityön työtehtävien tarkkarajainen hahmottaminen osoittautui työntekijöille haasteelliseksi. Sosiaalityöntekijät kokivat hankalana määritellä tarkasti sen, mitä heidän toimenkuvaansa aikuissosiaalityöntekijöinä kuuluu, ei kuulu tai pitäisi kuulua. Tähän vaikuttavina tekijöinä nähtiin asiakaskunnan laaja-alaisuus, organisaatiossa hiljattain tapahtuneet muutokset sekä yhteistyökumppaneilta tulevat, usein ylimitoitettukin odotukset. Tärkeimpinä työtehtävinä aikuissosiaalityöntekijät näkivät neuvonnan ja ohjaamisen, erilaisen selvittelytyön, tuen, erilaiset aktivointitoimenpiteet, verkostotyöskentelyn, tiedottamisen sekä

vaikuttamisen. Tässä yhteydessä työtehtävänä esiin nostettiin myös taloudellinen avustaminen, toimeentulotuen myöntäminen, joka roolia eräänä sosiaalityön työmuotona korostettiin, mutta jonka määrää omassa työssä oltiin kuitenkin halukkaita vähentämään. Tärkeinä asiakasryhminä aikuissosiaalityöntekijät nostivat esiin alle 25 -vuotiaat tulottomat vailla ammatillista koulutusta olevat nuoret, päihdeongelmaiset, mielenterveysongelmaiset, asunnottomat, pitkäaikaistyöttömät sekä erilaisten elämänhallinnan kysymysten, sosiaalisten ja taloudellisten ongelmien sekä äkillisten elämän kriisien kanssa kamppailevat ihmiset. Erityisesti kuitenkin painotettiin alle 25-vuotiaiden, tulottomien vailla ammatillista koulutusta olevien nuorten, mielenterveyskuntoutujien sekä päihdeongelmaisten kanssa työskentelyä. Näiden ryhmien kanssa työskentelyyn katsottiin kuitenkin nykyisellään olevan liian vähän aikaa jatkuvasta kiireestä johtuen. Kiire tuntui vaikuttavan aikuissosiaalityöntekijöiden työhön myös monella muulla tavalla. Työntekijät esimerkiksi kokivat, ettei heillä ole riittävästi aikaa oman työn kehittämiseen tai kasvokkaiseen kanssakäymiseen yhteistyökumppaneiden kanssa.

Yhteenvedonomaaisesti voidaan lopuksi todeta, että aikuissosiaalityön kenttä vaatisi selkeästi lisää hahmottamista ja jatkotutkimukselle varmasti löytyy tarvetta. Itse käytännön työtä ajatellen vaikuttaisi siltä, että olisi myös tarpeen tehdä tarkempaa työtehtävien analyysia ja entisestään terävöittää aikuissosiaalityön sisältöä; mitä työtä on ja mitä sen pitäisi olla. Yhteiskunnan muutosalttius asettaa jatkossa yhä enemmän paineta aikuissosiaalityötä kohtaan. Työ on kiireistä ja moneen suuntaan hajoavaa. Työtä tehdään asiakasryhmien kanssa, jotka ovat tällä hetkellä yhteiskunnassamme kaikkein suurimmassa syrjäytymisvaarassa. Tämä asettaa omat haasteensa myös aikuissosiaalityön asiantuntijuudelle. Asiantuntijuuden ydin; tiedot, taidot, menetelmät, on koottava monista eri aineksista ja monelta eri suunnalta.

Prosessina gradun kirjoittaminen on ollut haastava ja välillä vaikealtakin tuntuva tehtävä, mutta samalla myös antoisa kokemus. Omasta näkökulmastamme saavutimme ne tavoitteet, jotka tutkimusprosessin alussa asetimme. Toki matkan varrelle on mahtunut ylä- ja alamäkiä ja välillä usko työn valmistumista kohtaan on ollut koetuksella, mutta nyt viimeisiä rivejä kirjoittaessa nuo ajat tuntuvat kaukaisilta. Se kuinka hyvin tässä prosessissa onnistuimme jää kuitenkin viime kädessä jokaisen lukijan arvioitavaksi.

Lähteet

Aho, Päivi (1999). **Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä.** Sosiaalialan ammattien vuosikirja 1999. Sosiaalityöntekijäin Liitto ry. WSOY. Porvoo.

Alenius, Kim (2001). **”Huumeet molemmin puolin pöytää”.** Sosiologian pro gradu - tutkimus. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Arnkil, Erik (1990). **Sosiaalityö rajasysteemeissä.** Sosiaalihuollon julkaisuja 4/1990. Valtion painatuskeskus. Helsinki.

Bryman, Alan (1988). **Quantity and Quality in Social Research.** Contemporary Social Research: 18. Unwin Hyman Ltd. London. Boston, Sydney & Wellington.

Burns, Tom (1992). **Erving Goffman.** Routledge. London & New York.

Cavén, Outi (1999). **Sujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä.** Työsuojelurahasto. Helsinki.

Eräsaari, Leena (1995). **Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä.** Gaudeamus Kirja. Helsinki.

Eskola, Antti (1975). **Sosiologian tutkimusmenetelmät II.** WSOY. Porvoo.

Eskola, Jari & Suoranta, Jari (1998). **Johdatus laadulliseen tutkimukseen.** Toinen painos. Vastapaino. Tampere.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2001). **Teemahaastattelu: opit ja opetukset.** Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) (2001). Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-Kustannus. Jyväskylä. 24-42.

Etzioni, Amitai (1961). A Comparative Analysis of Complex Organizations. On Power, Involvement and Their Correlates. The Free Press of Glencoe, Inc. New York.

Fabrin, Jukka-Pekka (1997). Diskurssi- ja kehysanalyysien käyttö asiakastilanteen tutkimisen välineenä sosiaalityössä: situationalismi diskurssi- ja kehysanalyysien tutkinnan viitekehyksenä. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Sosiaalipolitiikan laitos. Sosiaalityö. Tampereen yliopisto. Tampere.

Ferguson, Kathy (1983). Bureaucracy and Public Life. The Feminization of the Polity. Administration & Society. Volume 15. No 3. November 1983. 295-322.

Fetterman, David M. (1989). Ethnography step by step. Applied social research methods series. Volume 17. Sage Publications. Newbury Park, London & New Delhi.

Forsberg, Hannele (1998). Perheen ja lapsen tähden. Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lastensuojelun keskusliitto. Gummerus Oy. Saarijärvi.

Goffman, Erving (1971). Arkielämän roolit. WSOY. Porvoo & Helsinki.

Goffman, Erving (1986). Frame Analysis – Essay on the Organization of Experience. Reprinted. The Maple Press. York. Pennsylvania.

Goode, William, J. (1973). Explorations in Social Theory. Oxford University Press. New York, London & Toronto.

Granfelt, Riitta (1993). Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri, Karvinen Synnöve, Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli. Monisärmäinen sosiaalityö. (1993). Sosiaaliturvan Keskusliitto. Jyväskylä. 175–227.

Hammersley, Martyn (1992). What's Wrong With Ethnography? Methodological Explorations. Routledge. London.

Hammersley, Martyn & Atkinson Paul (1995). Ethnography. Principle in practice. Second edition. Routledge. London & New York.

Hasenfeld, Yeheskel, Rafferty, Jane M. & Zald, Mayer N. (1987). The Welfare State, Citizenship and Bureaucratic Encounters. Annual Review of Sociology 13/1987. 387–415.
Saatavilla muodossa: <http://links.jstor.org/sici?sici=0360-0572%281987%2913%3C387%3ATWSCAB%3E2.0.CO%3B2-O>. Luettu 15.5.2006.

Heinonen, Jari (1984). Sosiaalityön sosiaalivaltion mikrostruktuurin menetelmänä. Sosiaalityön tehtävien ja käsitteen kriittistä tarkastelua suomalaisen aineiston valossa. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia nro 70. Tampereen yliopisto. Tampere.

Heiskala, Risto (1991). Goffmanista semioottiseen sosiologiaan. Sosiologia 2. 90–107.

Heiskala, Risto (1997). Society as Semiosis. Neostructuralist theory of culture and society. Research Reports No. 231 Department of Sociology. University of Helsinki. Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (1985). Teemahaastattelu. Kolmas painos. Kyriiri Oy. Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi Sirkka & Remes Pirkko & Sajavaara Paula (2004). Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Hyyppä, Markku. T (1986). Ruumiinkieli. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki.

Hänninen, Jorma (1990). Suomalainen sosiaalityökeskustelu tulkintojen tuotoksena ja kohteena. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksia A 6. Jyväskylä.

Jaatinen, Jaana (1994). Terapiakeskustelun tahattomat ohjausstrategiat - Diskurssianalyttinen tutkimus alkoholiongelmien sosiaaliterapeuttisesta hoidosta. Licensiaattitutkielma. Sosiaalipsykologian laitos. Helsingin yliopisto. Helsinki.

Kajava, Mirja (1989). Sosiaalityö sosiaalitoimistossa. Lapin korkeakoulun yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. C. Katsauksia ja puheenvuoroja 3. Lapin korkeakoulun yhteiskuntatieteiden osasto. Lapin korkeakoulu. Rovaniemi.

Karvinen Synnöve (1996a). Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34. Kuopion yliopiston painatuskeskus. Kuopion yliopisto. Kuopio.

Karvinen, Synnöve (1996b). Hajoaako sosiaalityö? Teoksessa Metteri, Anna (toim.) (1996). Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Sosiaalityöntekijäin liitto ry. Oy Edita Ab. Helsinki. 32–50.

Kempainen, Tarja, Koskinen, Simo, Pohjola Anneli & Urponen, Kyösti (1998). Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B Tutkimusraportteja ja selvityksiä 28. Lapin yliopisto. Rovaniemi.

Kinnunen, Merja & Korvajärvi, Päivi (toim.) (1996). Työelämän sukupuolistavat käytännöt. Vastapaino. Jyväskylä.

Konttinen, Esa (1997). Professionaalinen asiantuntijatyö ja sen haasteet myöhäismodernissa. Teoksessa Kirjonen, Juhani, Remes Pirkko ja Eteläpelto Anneli (toim.) (1997). Muuttuva asiantuntijuus Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä. 48–61.

Korte, Riitta (1989). Sosiaalityöntekijä työnsä jäsentäjänä. Tutkimus sosiaalityön rationaalisuuskäsityksistä ja sukupuolen merkityksestä sosiaalityössä. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia. Sarja B nro 1. Tampereen yliopisto. Tampere.

Kumpulainen, Aila (2004). Sosiaalityö Kuusikon kunnissa 2003. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 7/2003. Kuusikko-työryhmä.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2.3.2001. Saatavissa muodossa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>. Luettu 24.4.2006.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista L272/2005. Saatavissa muodossa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon%20ammatillisen%20henkil%C3%B6st%C3%B6n%20kelpoisuusvaatimuksista>. Luettu 31.3.2006

Laki toimeentulotuesta 1412/1997. Luettavissa muodossa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1997/19971412?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20toimeentulotuesta>. Luettu 17.4.2006.

Langan, Mary (1985). The unitary approach: a feminist critique. Teoksessa Brook, Eve & Davis, Ann (toim.) (1985). Women, the Family and Social Work. Tavistock Library of Social Work Practice. Tavistock Publications. London & New York.

Lehto, Juhani (1991). Juoppojen professionaalinen auttaminen. Sosiaali- ja terveyshallitus. Tutkimuksia 1/1991. VAPK-Kustannus. Helsinki.

Leppänen, Maarit (2002). Sosiaalityön toiminnan kehykset -työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen sosiaalitoimistossa. Sosiologian pro gradu -tutkimus. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Lipsky, Michael (1980). Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services. Russell Sage Foundation. New York.

Lundström, Tommy & Sunesson, Sune (2000). Socialt arbete utförs i organisationer. Teoksessa Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (toim.). Socialt arbete. En grundbok. Natur och Kultur. Stockholm. 62–73.

Manninen, Kirsi-Maria (1990). **Asiakkaan ymmärtämisen mahdollisuudesta sosiaalitoimiston sosiaalityössä.** Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipolitiikan laitos. Tampereen yliopisto. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Sosiaaliviraston julkaisusarja B 5/1991. Helsinki.

Manning, Philip (1992). **Erving Goffman and Modern Sociology.** Polity Press. Cambridge. Blackwell Publishers. Oxford.

Marjamäki, Pirjo, Mäntysaari, Mikko & Ristimäki, Tero (1998). **Sosiaalityöntekijät Suomessa 1998: tehtävät, koulutus, määrä ja riittävyys.** Sosiaali- ja terveysministeriö. Edita. Helsinki.

Marklund, Staffan, Nordenstam, Karin & Penton, Ronald (1984). **Socialvärlden. Om mötet mellan socialarbetare och klient.** Liber. Stockholm.

Matthies, Aila-Leena (1984). **Vaihtoehtoinen sosiaalityö – sosiaalityön kritiikkiä ja vaihtoehtoisen sosiaalityön projekteja Saksan liittotasavallassa.** Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksia nro 35. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Metsämuuronen, Jari (2003). **Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä.** International Methelp Ky. Helsinki.

Metsämuuronen, Jari (2005). **Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä.** International Methelp Ky. Helsinki.

Metteri, Anna (1996). **Arjen tieto ja sosiaalityö terveydenhuollon moniammatillisessa työryhmässä – tietojen yhteensovitus.** Teoksessa Metteri, Anna (toim.) (1996). Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Sosiaalityöntekijän liitto ry. Oy Edita Ab. Helsinki. 143–157.

Morales, Armando & Sheafor, Bradford, W. (1988). **Social Work. A Profession of Many Faces.** Fifth Edition. Allyn and Bacon. Boston, London, Sydney & Toronto.

Mäntysaari, Mikko (1991). Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Vastapaino. Tampere.

Neuvonen, Tiina (toim.) (2003). Aikuissosiaalityön uudet toimintatavat – Aikuissosiaalityön koulutus- ja kehittämishanke Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa 2001–2003. Tampereen kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimi/sosiaalityö/yleinen sosiaalityö. Tampere.

Ojala, Toini & Uutela, Antti (1992). Rakentava vuorovaikutus. WSOY. Porvoo.

Patton, Michael Quinn (2002). Qualitative evaluation & research methods. Third edition. Sage publications. California, London & New Delhi.

Petrelius, Päivi (2005). Sukupuoli ja subjektius sosiaalityössä. Tulkintoja naistyöntekijöiden muistoista. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 266. Publishing Unit, University Library of Jyväskylä. Jyväskylä.

Peräkylä, Anssi (1986). Vartijan näkökulma. Tutkimus vanginvartijoiden työhön liittyvästä tulkintakehyksestä. Vankeinhoidon koulutuskeskus. Helsinki.

Peräkylä, Anssi (1990). Kuoleman monet kasvot. Vastapaino. Tampere.

Pohjola, Anneli (1994). Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänselämä toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Acta Universitatis Lapponiensis 5. Lapin yliopisto. Rovaniemi.

Puroila, Anna-Maija (2002a). Erving Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 41. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Rovaniemi.

Puroila, Anna-Maija (2002b). Kohtaamisia päiväkotiarjessa -kehysanalyttinen näkökulma varhaiskasvatustyöhön. Acta Universitatis Ouluensis. E Scientiae Rerum Socialicum 51. Oulun university press. Oulu.

Rajavaara, Marketta (1983). Sosiaalityön ammatillistumisen esteet. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkimus. Tutkimuksia 6/1983. Sosiaalipolitiikan laitos. Helsingin yliopisto. Helsinki.

Rajavaara, Marketta (1986). Professionaalistaminen sosiaalityön muutosstrategiana. Teoksessa Karisto, Antti & Purola, Tapani (toim.) (1986). Sosiaalityön kehittäminen. Taustoja, reunaehdot, näkökulmia. Oppimateriaaleja 1. Helsingin yliopisto. Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Helsinki. 43–68.

Rainio, Kullervo & Helkama, Klaus (1974). Sosiaalipsykologian oppikirja. WSOY. Helsinki.

Raunio, Kyösti (2004). Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus Kirja. Oy Yliopistokustannus University Press Finland. Helsinki.

Ronby, Alf (1991). I skogarnas land. Om socialt arbete i glesbygd. Byggeforskiningsrådet. Stockholm.

Rostila, Ilmari (1988). Subjektina sosiaalitoimistossa? Asiakassuhteen analysointia toimeentulotuki-, PAV- ja lastensuojeluasiakkaiden kokemusten avulla. Sosiaalihuollon julkaisuja 7/1988. Helsinki.

Rostila, Ilmari (1997). Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa. Acta Universitatis Tamperensis 547. Tampereen yliopisto. Tampere.

Rostila, Ilmari (2001). Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Sophi. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Satka, Mirja (1993). Hyvinvointivaltion sosiaalityöstä kansalaisten sosiaalityöksi. Teoksessa Karvinen Synnöve (toim.) (1993). Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja. Sosiaalityöntekijäin liitto ry. Painatuskeskus Oy. Helsinki.

Sipilä, Jorma (1985). Sosiaalipolitiikan tulevaisuus. Tammi. Helsinki.

Sipilä Jorma (1989a). Cultural understanding and social welfare. Teoksessa Clients or co-producers? The changing role of citizens in social services. (1989). The National Board of Social Welfare in Finland. Helsinki. 19–37.

Sipilä, Jorma (1989b). Sosiaalityön jäljillä. Tammi. Helsinki.

Sosiaalihuoltolaki 710/1982. Luettavissa muodossa <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1982/19820710?search%5Btyp>. Luettu 31.3.2006.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2000). Sosiaalialan ammatinharjoittamistyöryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmänmuistioita 2000:32. Helsinki.

Sulkunen, Pekka (1994). Sosiologian avaimet - näkökulmia yhteiskuntaan. WSOY. Helsinki.

Suoninen, Eero (2000). ”Tanssilajit ja -tyylit” asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.). Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Jyväskylä. 67–104.

Särkelä, Antti (2001). Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Vastapaino. Tampere.

Toiviainen, Sari ja Kilponen, Marja-Riitta (toim.) (2000). Aluesosiaalityö Helsingissä – jäsenys ja palvelukuvaus. Helsingin kaupungin Sosiaalivirasto. Sosiaaliviraston julkaisuja A 1/2000. Helsinki.

Tuomi, Arja (1992). Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä. Tutkimuksia. Sarja B Nro 13. Sosiaalipolitiikan laitos. Tampereen yliopisto. Tampere.

Tuori, Kaarlo (2004). Sosiaalioikeus. Kolmas uudistettu painos. WSOY Lakitieto. Helsinki.

Tuusa, Matti (2005a). Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Lisensiaatintyö. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, sosiaalityö. Tampereen yliopisto. Tampere. Saatavilla muodossa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00032.pdf>. Luettu 23.4.2006

Tuusa, Matti (2005b). Aktivointi, työllistymisen tukeminen ja sosiaalityö. Talentia-lehden liitteessä Roivainen, Irene, Korpinen, Johanna, Ritala-Koskine, Aino & Sundman, Teija (toim.). (2005). Tutkiva sosiaalityö. Kunnallisen sosiaalityön muuttuva paikka 2000-luvun Suomessa. Talentia-lehti / Sosiaalityön tutkimuksen seura 2005. 33–35.

Viirkorpi, Paavo (1993). Helsingin sosiaalitoimen organisaatiouudistuksen arviointia. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Sosiaaliviraston julkaisusarja A6/1993. Helsinki.

Vuorikoski, Marjo (1999). Sosiaalityön professionalistuminen ja koulutus. Acta Universitatis Tamperensis 687. Tampereen yliopisto. Tampere.

LIITE 1

Perustietolomake

Haastattelunumero: _____

1. Syntymävuosi: _____

2. Sukupuoli: _____

3. Koulutus:

1. Ylempi korkeakoulututkinto

2. Alempi korkeakoulututkinto

3. AMK tutkinto

4. Sosiaalihuoltaja tai vastaava

5. Jokin muu tutkinto, mikä? _____

4. Sosiaalityön pätevyys nykyiseen tehtävääsi?

1. On

2. Ei ole

5. Täydennyskoulutukseen osallistuminen viimeisen viiden vuoden aikana?

1. Kyllä, millaiseen? _____

2. Ei

6. Kuinka kauan olet toiminut nykyisessä työssäsi?

_____ vuotta _____ kuukautta

7. Työkokemuksesi yhteensä sosiaalityössä?

_____ vuotta _____ kuukautta

8. Mitä työtehtäviä kuuluu toimenkuvaasi?

9. Työohjaus

1. En saa

2. Olen saanut työnohjausta aikaisemmin, milloin? _____

3. Olen työnohjauksessa parhaillaan, kuinka usein? _____

LIITE 2

VUOROVAIKUTUSTILANTEEN KONTEKSTI

1. Taustiedot (asiakkaan sukupuoli, ikä, perhetiedot, kulttuuriset tekijät, kieli ym.)

2. Käynnin syy/olosuhdetekijät (ongelma, asia, tarve ym.)

3. Fyysiset tilat (etäisyys, henkilökohtainen tila, tilajärjestelyt, sijoittuminen ym.)

TYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN VÄLINEN VUOROVAIKUTUS

1. Mitä puhutaan, mistä puhutaan, miten puhutaan?
(puheenaiheet, äänensävy, reagoiminen puheeseen)

2. Nonverbaali-informaatio (Kehonkieli, eleet, ilmeet ym.)

LIITE 3

TEEMAHAASTATTELUKYSYMYKSIÄ:

TEEMA 1: TOIMINTATAVAT, TYÖKÄYTÄNNÖT JA TYÖN REUNAEDOT

- Mitä työnkuvaasi kuuluu?
- Suunnitteletko työtäsi? Jos suunnittelet, niin miten?
- Millaisia odotuksia työhösi kohdistuu? Ketkä näitä odotuksia asettavat?
- Miten pystyt vastaamaan työhösi kohdistuviin odotuksiin?
- Mitkä tekijät määrittävät työtäsi? Mitkä ovat työsi ”reunaehdot”? (esim. lainsäädäntö, työaika, organisaation toimintakäytännöt & linjaukset)

TEEMA 2: OSAAMINEN; TIEDOT, TAIDOT JA MENETELMÄT

- Millaisia tietoja tarvitset työssäsi?
- Millaisia taitoja tarvitset työssäsi?
- Käytätkö työssäsi erilaisia sosiaalityön menetelmiä? Jos käytät, niin millaisia?
- Millaista osaamista pystyt tarjoamaan asiakkaillesi?
- Mikä on se osaamisen alue, jonka katsot tarjoavasi ryhmän käyttöön moniammatillisessa työryhmässä?
- Miten ylläpidät ammattitaitoasi?
- Miten ammattitaitoa ylläpidetään työyhteisössä/organisaatiossa?
- Millaiset valmiudet saamasi koulutus on antanut työsi tekemiselle?
- Onko mielestäsi tarpeeksi lisäkoulutusta saatavilla?

TEEMA 3: TYÖYHTEISÖ, ORGANISAATIO JA YHTEISTYÖKUMPPANIT

- Millaisia mahdollisuuksia työyhteisö tarjoaa ammatillisuutesi ylläpitämiseen?
- Millainen merkitys työyhteisöllä on ammatillisuudellesi?
- Miten organisaatio tukee ammatillisuuttasi?
- Saatko organisaatiolta palautetta työstäsi?
- Miten kuvailisit rooliasi moniammatillisen tiimin/työyhteisön jäsenenä?
- Keiden tahojen kanssa teet yhteistyötä työsi puitteissa?

TEEMA 4: ASIAKASTILANTEIDEN VUOROVAIKUTUS

- Millaisissa asioissa asiakkaat varaavat käyntiaikaa luoksesi?
- Joudutko työssäsi erilaisiin rooleihin? Jos joudut, niin millaisiin?
- Miten sosiaalityöntekijöiden käyttämä (ja paljon puhuttu) kontrolli näkyy työssäsi?
- Käytätkö työssäsi valtaa? Miten tämä vallankäyttö ilmenee?
- Millaisia ristiriitoja työhösi sisältyy?
- Millaisissa tilanteissa sinun ja asiakkaiden välille syntyy mielipide-eroja?
- Miten ratkot nämä asiakastilanteiden ristiriidat?
- Onko fyysisillä tiloilla (sosiaalitoimisto, työhuone ym.) vaikutusta asiakastyöhön?

TEEMA 5: ETIIKKA JA EETTISET SÄÄNNÖT

- Sosiaalityöntekijöitä velvoittavat eettiset säännöt: Kuinka huomioit eettiset säännöt työssäsi?
- Millaisia eettisiä ongelmia työssäsi esiintyy? Esimerkkejä?
- Millaiset asiakastilanteet koet hankalana?

TEEMA 6: AMMATILLINEN IDENTITEETTI

- Mitä on mielestäsi ammatillisuus? (hyvä/huono ammatillisuus)
- Mistä tekijöistä oma ammatillisuutesi mielestäsi koostuu?
- Miten kehität ammatillisuuttasi?
- Mitkä ovat mielestäsi suurimmat esteet ammatillisuutesi kehittymiselle?
- Kohdistuuko työhösi stereotyyppistä ajattelua asiakkaiden/yhteistyökumppaneiden taholta?
Jos niin, millaista?