

Sosiaalityön toiminnan kehykset

Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen sosiaalitoimistossa

Pro gradu 2002
Jyväskylän yliopiston sosiologian laitos
Maarit Leppänen

Sosiaalityön toiminnan kehukset

- Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen sosiaalitoimistossa

Tämä pro gradu työ käsittelee asiakastapahtumaa sosiaalitoimistossa asiakkaan ja työntekijän välisenä vuorovaikutustilanteena. Aineistona on käytetty itse kerättyjä havainnoiteja asiakkaan ja toimeentulotukiasiakkaan tapaamisesta toimistolla. Analyysissa on keskitytty asiakastilanteiden rutiineihin ja toimintoihin ja hahmottamaan niiden kautta työntekijän toiminnan kehymiä. Metodiksi on määritelty vuorovaikutustilanteiden analyysi siinä käytävän keskustelun ja osapuolten muun toiminnan pohjalta. Toiminnan ympäristöön on myös kiinnitetty huomiota, koska itse toimintaa on vaikeaa irrottaa siitä fyysisestä ympäristöstä jossa se tapahtuu.

Tilanne voidaan aina määritellä jonkin kehysten mukaiseksi toiminnaksi sen mukaan, miten osapuolet käyttäytyvät tilanteessa. Kehys ei ole mikään valmis malli, vaan osapuolet luovat kehysten toiminnallaan. Toisen osapuolen siirtyessä toiseen kehukseen vastapuoli seuraa yleensä mukana. Jollei näin tapahdu, kehukset rikkoontuvat. Tämä kehystäminen on yleensä tiedostamatonta, mutta tilanteita voidaan myös hallita ohjaamalla toimintaa tiettyyn suuntaan.

Työntekijän toiminta asiakastilanteessa on ennen muuta sidoksissa institutionaaliseen ympäristöönsä, sosiaalihuollon institutionaaliseen kehukseen. Tämä kehys asettaa toiminnalle tietyt rajat, joista ei poiketa asiakasta tavattaessa. Institutionaalinen kehys on siis se kehys, jonka sisään muut toiminnan kehukset rakentuvat. Työntekijä on tässä metakehyksessä se hallitsevampi osapuoli, koska hänen toimintansa on rutinoitunutta institutionaalisen kehysten vaatimuksiin. Metakehyksessä työntekijällä enemmän tietoa ja tuntemusta asioista, ja näin hänellä on enemmän valtaa hallussaan. Asiakas käy vain vierailmassa tässä metakehyksessä, ja uusien asiakkaiden kohdalla metakehysten hallitsemattomuus näkyi kehystä rikkovana toimintana tilanteessa.

Aineiston pohjalta toiminnalle on määritelty viisi eri kehystä: ammatillinen kehys, maallikkokehys, sosiaalityön kehys, kontrollin kehys ja kollegiaalinen kehys. Näiden käyttö asiakastilanteessa on erittäin joustavaa ja päällekkäistä: samanaikaisesti voidaan toimia useassa eri kehyksessä, ja vaihtaa kehystä silmän räpäyksessä. Työntekijän toiminnan kehysiin vaikuttaa se identifiointi, minkä hän tekee asiakkaasta. Tuttua ja luotettavaa asiakasta kohtaan käyttäytyään eri tavalla kuin tuntematonta tai epäluotettavaa asiakasta. Työntekijän toiminta vaihtelee eri kehysten mukaan: ammatillisessa kehyksessä hän keskittyy rutiininomaiseen asiakaspalveluun kun taas kontrollin kehyksessä hän kontrolloi palvelutapahtuman kulkua. Kehysten rikkoontumista tapahtuu silloin, kun toinen osapuoli ei käyttäydy saman kehysten mukaan kuin toinen, ja tästä seuraa usein kiusaantumista. Oleellinen asia kaikessa toiminnassa on vuorovaikutuksen vastavuoroisuuden säilyminen; se on tärkeämpää kuin osapuolten toiminnan yhteiset kehukset.

Termit: Toiminnan kehukset, vuorovaikutustutkimus, havainnointi.

1. JOHDANTO	3
2. SOSIAALITYÖSTÄ JA TOIMEENTULOTUESTA	5
2.1 TOIMEENTULOTUKEA MÄÄRÄÄVÄT NORMIT	7
2.1.1 Lainsäädäntö	7
2.1.2 Ammattieettinen ohjeisto.....	8
2.2 ASIAKASVASTAANOTTO TOIMISTOLLA	9
3. IDENTITEETISTÄ IDENTIFIKAATIOON.....	11
3.1 ASIAKKAAN IDENTITEETTI	11
3.2 TYÖNTEKIJÄN IDENTITEETTI.....	13
3.3 IDENTIFIKAATIOSTA	13
4. GOFFMAN JA KEHYSANALYYSI.....	15
4.1 ANSSI PERÄKYLÄN TUTKIMUS.....	19
4.2 TUTKIMUSONGELMA	20
5. TUTKIMUKSEN METODI JA AINEISTON ANALYYSI	22
5.1 HAVAINNOINTI METODISENA VÄLINEENÄ	22
5.2 AINEISTON ANALYYSI JA TULKINTA	23
5.2.1 Puheen merkityksestä koodinäkökulmaan.....	24
5.2.2 Analyysi tässä tutkimuksessa	25
6. KUVIA JA KUVAUKSIA	27
6.1 AINEISTON KERÄÄMINEN	27
6.1.1 Toimistoon sisään	27
6.1.2 Tutkijan kaavussa	28
6.1.3 Havainnointitilanteessa	30
6.2 FYYSINEN YMPÄRISTÖ.....	31
6.2.1 Sosiaalitoimiston käytävillä.....	31
6.2.2 Työhuone: millainen se on, ja mitä siellä tapahtuu?	32
6.3 ASIAKAS JA TYÖNTEKIJÄ NENÄKKÄIN	34
6.3.1 Tapaamisen kulku	34
6.3.2. Asiakasmäärät ja ajankäyttö.....	37
7. TOIMINNAN KEHYSTEN MÄÄRITTELEMINE SOSIAALITYÖSSÄ.....	39
7.1 INSTITUTIONAALINEN KEHYS METAKEHYKSENÄ	40
7.1.1 Institutionaalinen puhe	44
7.2 TOIMINNAN KEHYSTEN MÄÄRITELMÄT	46
7.3 KEHYSTEN RIKKOONTUMINEN.....	51

7.4 KEHYSTEN SEKAMELSKAA	54
7.5 KEHYKSEN ULKOPUOLISTA TOIMINTAA.....	58
7.6 ONKO TUNTEILULLE SIJAA?.....	60
8. AMMATILLINEN KEHYS	63
9. MAALLIKKOEKHEYS	68
10. SOSIAALITYÖN KEHYS	72
10.1 ELÄMÄNHALLINNAN KOROSTAMINEN	72
11. KONTROLLIN KEHYS.....	78
11.1 TILANTEEN KONTROLLIA.....	79
11.2 SOSIAALIHUOLLON ULKOPUOLINEN KONTROLLI	83
12. KOLLEGIAALINEN KEHYS.....	87
13. JOHTOPÄÄTÖKSET	91
LIITE: TRANSKRIPTIOMERKIT	94
LÄHDELUETTELO.....	96
ELEKTRONISET LÄHTEET	100

1. Johdanto

Sosiaalityöntekijät kohtaavat päivittäin monia erilaisia asiakkaita. Asiakastilanteet vaihtelevat lukuisista syistä: henkilöistä ja heidän välisestä suhteestaan, persoonallisuuksista, käsiteltävänä olevasta asiasta. Työ sosiaalitoimistossa on asiakaspalvelutyötä erityisten ehtojen alaisena. Asiakkaan ja työntekijän välillä on suhde, joka vaihtelee professionaalista ohjaamisesta kaveruuteen ja terapeuttiseen tukemiseen. Keskityn tämän suhteen vaihteluihin tässä tutkimuksessa

Tässä työssä tarkastelen työntekijän ja asiakkaan kohtaamista interaktiivisena tapahtumana keskittyen työntekijään. Kysyn Goffmanin tavoin tilanteessa: mitä täällä todella tapahtuu? Keskityn niihin puhetapoihin, käytäntöihin ja rutiineihin miten työntekijä ilmentää itseään asiakkaalle, missä eri kehyksissä hän liikkuu asiakastapaamisen aikana. Analyysini ja teoriani lähtökohtana on Goffmanin kehysanalyysi, jonka pohjalta pyrin muodostamaan työntekijän ja asiakkaan välisessä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muotoutuvat toimintakokonaisuudet, joissa todellisuutta tuotetaan. Peräkylä määrittelee Goffmanin käyttämän kehys-termin seuraavasti: ”Kehys viittaa siihen, mitä osapuolet tekevät ja miten he tekemiseensä liittyen ja sen tuloksena tilannetta määrittelevät. Kehys on nimi toimintakokonaisuuksille, jotka sosiaalisen elämän käytännössä ilmenevät vakiintuneina ja joista arkisessa kielenkäytössä ja arkitiedon pohjalta voidaan puhua erillisinä kokonaisuuksina. ’Leikki’, ’tappelu’ ja ’luento’ ovat tällaisia.”. (Peräkylä, 1990, s.157.)

Anssi Peräkylä (1990) on tutkinut sairaalakuolemaa sosiaalisena ilmiönä ja erilaista vuorovaikutusta hoitajan ja potilaan välillä muodostamalla toiminnan kehykset. Sosiaalityön alalla on tehty useita tutkimuksia sosiaalitoimiston asiakastilanteista, esimerkiksi Rostila (1997) ja Eräsaari (1995). Tässä työssä en kuitenkaan keskity arvioimaan asiakastilannetta sosiaalityön näkökulmasta, vaan pyrin säilyttämään välimatkaa siihen. En siten arvioi sosiaalityön laatua siitä näkökulmasta, tekeekö sosiaalityöntekijä laadukasta ja lainmukaista sosiaalityötä, vaan keskityn niihin merkityksiin, joita hän luo asiakkaalle, joko tiedostaen tai tiedostamattaan. Lisäksi sosiologista sosiaalityön tutkimusta ei ole tehty paljon, joten sosiaalityön alalla tehdyt tutkimukset tarjoavat enemmän materiaalia aiemmista tutkimuksista.

Kiinnostukseni aiheeseen syntyi, kun tein sosiaalityöntekijän viransijaisuuksia tässä samassa toimistossa, josta keräsin aineistoni. Olin siis tekemisissä minulle tutun asian ja tuttujen ihmisten

kanssa, mikä varmaan vaikutti työhöni. Olen kerännyt aineiston itse havainnointimenetelmällä pienen kaupungin sosiaalitoimistossa. Olen ollut läsnä asiakastilanteissa, kun työntekijät ottivat asiakkaita vastaan. Keskustelut on nauhoitettu, ja lisäksi tein muistiinpanoja tilanteesta. Aineiston analyysissä olen soveltanut Peräkylän käyttämää pragmaattista koodinäkökulmaa, joka on Klaus Mäkelän kehittämää. Siinä kiinnitetään huomiota niihin koodeihin ja merkkeihin, joilla merkitys tuotetaan tietyssä kontekstissa. Lisäksi olen hyödyntänyt niin etnografista kuin keskusteluanalyttistä tutkimusta.

Pyrin määrittelemään työntekijän toiminnalle erilaisia kehyksiä sillä perusteella, että hänen toimintansa tilanteessa oli toisinaan rutiininomaista, toisinaan taas kontrolloivampaa ja välillä vapaampaa. Kaikkia näitä kehyksiä säätelee kuitenkin metakehys, jota kutsun institutionaaliseksi kehykseksi. Tarkastelen kehysten vaihtumista ja päällekkäisyyttä sekä niiden rikkoutumista. Aluksi luon lyhyen katsauksen sosiaalityöhön ja toimeentulotukeen osana sosiaalihuollon järjestelmää.

2. Sosiaalityöstä ja toimeentulotuesta

Sosiaalityö kattaa lastensuojelutyön, päihdehuollon, vammaispalvelut ja toimeentulotukityön. Työtä voidaan tehdä joko eriytettynä tai yhdennettynä sosiaalityönä. Eriytetyssä sosiaalityössä sosiaalityöntekijä keskittyy yhteen työn alueeseen, vaikkapa lastensuojeluun. Yhdennetyssä sosiaalityössä työtä ei ole jaettu työtehtävien, vaan alueiden mukaan. Näin työntekijä hoitaa oman asiakaskuntansa sosiaalityön lastensuojelusta toimeentulotukeen.

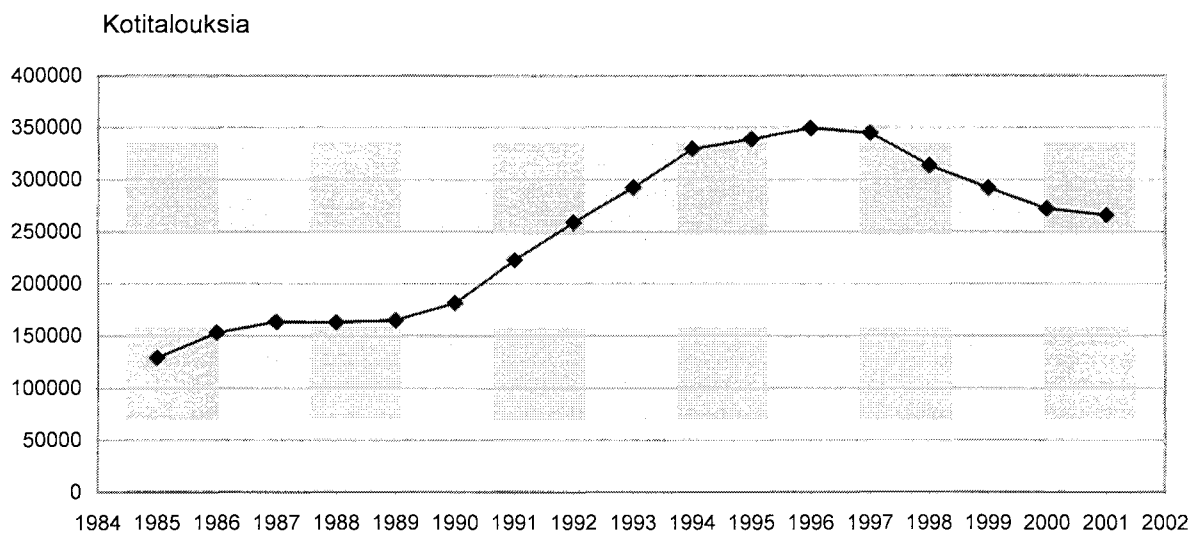
Sosiaalityön ammattilaiset kokevat työskentelevänsä kovan paineen alla tällä hetkellä. Sosiaalityöntekijöiden Liiton ja Kuopion yliopiston toteuttaman työssäjaksamishankkeen mukaan joka viides sosiaalialan työntekijä koki erittäin paljon psyykkistä kuormitusta työssään. Kuormitusta aiheuttavat kiireinen työtahti, liiallinen työmäärä, työn vaativuus ja tietotulva. Myös työn pakko-tahtisuus, itsensä hajottaminen moniin työtehtäviin ja ammatin alhainen arvostus olivat niitä tekijöitä, jotka lisäsivät työn raskautta. Raportti on valmistunut v.2001.(<http://www.sostl.fi>.) Asiakkaiden huonontunut asema ja syrjäytyminen huolestuttavat työntekijöitä yhä enemmän. Erityisesti moniongelmaisten perheiden, lasten sekä nuorten tilanne on huolestuttava. (Kempainen 1998, 132-133.)

Sosiaalityötä tehdään siis yhä vaikeimmissa olosuhteissa. Synnöve Karvinen kirjoittaa yhdistää sosiaalityön muutoksen yhteiskunnalliseen muutokseen toteamalla artikkelissaan, että sosiaalityön unelma autonomisesta professionaalista asemasta on häviämässä, kun vaivoin vakinaistetut ammattikäytännöt pirstoutuvat yhteiskunnallisen kehityksen myötä. Näin sosiaalityön perinteinen asiantuntijuus on hajoamassa. Syinä tähän Karvinen esittää mm. hyvinvointivaltion muutoksen ja postmodernin yhteiskunnan. (Karvinen 2000, 141.) Nämä näkyvät konkreettisina muutoksina sosiaalityön tehtävissä: virkoja karsitaan, uusia tehtävien siirretään sosiaalityön piiriin, laitospaikkojen vähennetään ja eri organisaatioita yhdistellään. (emt, 144-145.)

Toimeentulotuki osana sosiaalityötä on ollut ristiriitaisten paineiden alla. Toimeentulotukityötä sekä muuta sosiaalityötä joudutaan tekemään kiireessä, ja näiden eriyttämisestä on keskusteltu. Toimeentulotukityön siirtäminen Kelaan on yksi vaihtoehto. (Ks. mm. Haapola ja Mäntysaari 2000, 187.) Toimeentulotukiasiakkaiden määrä on kasvanut voimakkaasti 1990-luvulla ennen kaikkea laman aikana ja sen jälkeenkin lisääntyneen työttömyyden takia. Erityisesti asiakasmäärien kasvu ja muutuneet sosiaaliset ongelmat kuormittavat sosiaalityötä. Lisäksi ammattitaitoisen työvoiman puute on

yhä kasvava ongelma. Vuonna 1997 vain 59% alalla toimineista on saanut alan ammatillisen koulutuksen; muut olivat joko epäpäteviä tai hankkineet muodollisen pätevyyden erityisillä pätevyyskoulutuksilla. (emt, 180-182.)

Kaavioista 1 ja 2 selviävät toimeentulotukea saavien talouksien ja bruttokustannusten määrien muutokset vuosina 1985-2001. Tukea saaneiden kotitalouksien määrän kasvoi 10 % vuonna 1990 edellisvuoden määrään verrattuna. Voimakkain kasvu, 23%, oli seuraavana vuonna. Vuonna 1997 kotitalouksien määää supistui ensimmäisen kerran sitten lamavuosien, -1%. Vuonna 2001 tukea saavien kotitalouksien määrä supistui vähemmän kuin viime vuosina (-2%). (<http://www.stakes.fi>)



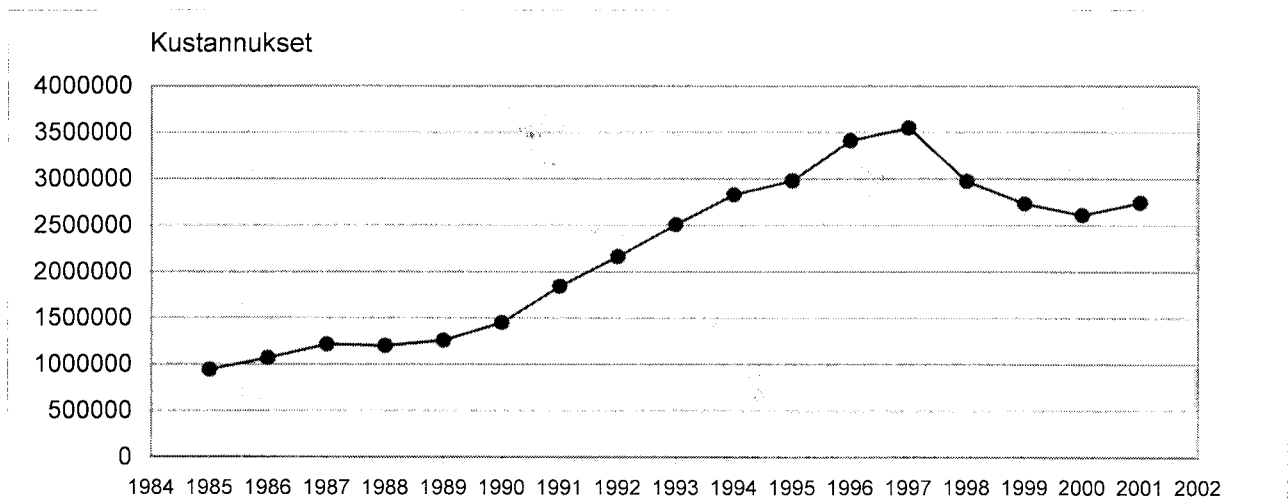
Kuvio 1: Toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä vuosina 1984-2002.¹

(Lähde: <http://www.stakes.fi>)

Kustannukset ovat käypien hintojen mukaan kasvaneet jatkuvasti vuodesta 1985, jolloin tilastoitiin ensimmäisen kerran uuden toimeentulotukilain mukaiset kustannukset. Voimakas kasvu alkoi vuonna 1990, 22% edellisvuodesta. Vuonna 1998 kustannukset laskivat edellisvuodesta 15%. Koska toimeentulotukea saavien perheiden määrän lasku hidastui vuonna 2001, kustannukset kasvoivat 8% edellisvuodesta.

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että 1990-luvun laman jälkeen toimeentulotuen kustannukset ja tukea saavien kotitalouksien määrä eivät ole laskeneet lamaa edeltävälle tasolle.

¹ Vuoden 2000 luku on virallisesta tiedostosta ja vuoden 2001 luku ennakoarvio (StakesTieto).



Kuvio 2: Toimeentulotuen bruttomenot, milj. mk(vuoden 2001 hinnoin) vuosina 1984-2001.²
(Lähde: <http://www.stakes.fi>)

2.1 Toimeentulotukea määrävät normit

Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu usein intensiivinen ja läheinen suhde asiakkaaseen sekä puutumisen tämän yksityiseen sosiaaliseen ja moraaliseen maailmaan, kirjoittaa Offer (1999, 7). Sosiaalityössä mennään sisälle henkilön yksityisyyteen: katsotaan ikään kuin hänen likapyykkikoristaan mitä se sisältää. Tämänkaltainen työ asettaa aivan erityisiä ehtoja työntekijän ja asiakkaan suhteelle. Työntekijällä on kaikkien työasioiden salassapitovelvollisuus vielä työsuhteen päätyttyäkin. Asiakasta kohtaan työntekijää velvoittavat eettiset ohjeistukset: asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata, asiakkaita tulee kohdella tasavertaisesti sekä suhteessa toisiinsa asiakkaisiin että toisiin yksilöihin.

2.1.1 Lainsäädäntö

Sosiaalityöntekijän työtä määrävät sekä sosiaali- ja terveydenhuoltolaki että sosiaalityöntekijän eettiset ohjeistukset. Toimeentulotukilain 1 pykälässä määritellään toimeentulotuen tarkoitus:

”Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä.” (202/1997).

² Vuoden 2000 luku on virallisesta tiedostosta ja vuoden 2001 luku ennakoarvio (StakesTieto).

Viimesijaisuus toimeentulotuessa määritellään lain 2 pykälässä:

”Jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloista tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla.”

Toimeentulotuki on siis viimeinen tapa saada apua rahaongelmiinsa. Toimeentulotukilaki velvoittaa työtöntä hakijaa ilmoittautumaan työttömäksi. Jos näin ei ole menetelty, tuen määrää voidaan alentaa.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sen 4. pykälässä määritellään asiakkaan oikeus laadukkaaseen sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun:

” Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.”

2.1.2 Ammattieettinen ohjeisto

Sosiaalityöntekijäin Liiton ammattieettinen ohjeisto koskee niitä sosiaalityöntekijöitä, jotka kuuluvat liittoon. Liittyessään Sosiaalityöntekijöitten Liittoon he sitoutuvat noudattamaan yhteisesti hyväksytyjä ohjeita. Ohjeisto on vuodelta 1998. Liiton asettama ammattieettinen lautakunta varmistaa, että sosiaalialan ammatillinen työ on eettisesti kestävä. Ohjeiston pohjana on YK:n ihmisoikeuksien julistus.

Ohjeisto koskee yksilön ihmisarvoa ja oikeudenmukaista kohtelua, ja sosiaalialan ammattihenkilön on kunnioitettava ihmisarvon loukkaamattomuutta ja edistettävä oikeudenmukaisuutta. Lisäksi ohjeissa korostetaan ihmisen oikeutta omiin valintoihin ja itsensä toteuttamiseen edellyttäen, ettei hän loukkaa toisten oikeuksia toiminnallaan. Sosiaalityöntekijän arvostaa ihmisen itsenäisyyttä ja elämän hallintaa.

Ohjeistossa mainitaan myös syrjäytymisen ehkäisy ja osallistumisen edistäminen, syrjinnän ja väkivallan vastustaminen sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakkaalla on ensisijainen oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevat päätökset, ja työntekijän tehtävänä on edistää asiakkaan valinnan mahdollisuuksia. Ristiriitatilanteissa työntekijän on varmistettava, että kaikkia osapuolia kuullaan ja erilaiset näkökulmat otetaan huomioon. Lisäksi mainitaan työntekijän kunnioitus asiakkaan yksityisyyttä kohtaan. (<http://www.sostl.fi>)

2.2 Asiakasvastaanotto toimistolla

Sosiaalityössä on monenlaisia tapoja tavata asiakkaita. Tehdään kotikäyntejä, tavataan asiakkaita toimistolla sovittuna aikana, pidetään palavereja yhteistyötahojen kanssa, kuten esim. mielen-terveystoimisto tai neuvola. Kyseisessä toimistossa on käytäntönä ottaa asiakkaita vastaan myös ilman ajanvarausta. Käytännöt vaihtelevat kunnittain; joissain suuremmissa kaupungeissa asiakastapaamiset hoidetaan aina ajanvarauksin.

Työntekijät ottivat asiakkaita vastaan päivittäin tunnin ajan ilman ajanvarausta. Käsiteltävät asiat olivat pääasiassa toimeentulotukiasioita, joten keskityn näihin asiakaspalvelutilanteisiin tässä tutkimuksessa. Asiakasmäärät vaihtelevat päivittäin ja työntekijöittäin; yhtenä päivä ei ole yhtään asiakasta ja toisena taas kymmenen. Jonkun työntekijän poissa ollessa toiset ottivat hänen asiakkaansa vastaan.

Keskityn näihin tapaamisiin myös niiden yllättävyyden vuoksi. Työntekijä ei tiennyt, mitä asiaa asiakkaalla oli hänen saapuessaan, ja asiakastapaaminen muodostui erilaiseksi tilanteeksi kuin ajanvarauksella hoidettu tapaaminen. Kun asiakkaalle oli varattu aika etukäteen, työntekijä ja mahdollinen yhteistyötaho valmistautuivat vastaanottoon. He saattoivat neuvotella etukäteen miten toimitaan. Asiakkaan saapuessa työntekijällä oli usein selkeät tavoitteet toivottavista päämääristä ja valmis toimintastrategia asiakasta varten. Kun asiakkaat tulivat vastaanotolle ilman ajanvarausta, työntekijän suhtautuminen ei ollut niin etukäteen määriteltyä kuin ajanvarausasiakkaitten kohdalla. Nämäkään asiakastapaamiset eivät olleet mitään tabula-rasa –tilanteita, joissa asiakas ja työntekijä kohtaavat ilman mitään ennakko-odotuksia tai valmiita asetelmia.

3. Identiteetistä identifikaatioon

Identiteetti on hankala käsite, ja siitä löytyy lukuisia erilaisia määrittelyjä ja näkemyksiä. Tässä työssä kuvaan niitä identiteettejä, joita työntekijälle ja asiakkaalle on annettu sosiaalityön tutkimuksissa. Lopuksi siirryn identiteetin epämääräisyydestä identifikaation lyhyeen analyysiin.

Se kuka määrittelee identiteetin, vaikuttaa luonnollisesti määritelmiin.

3.1 Asiakkaan identiteetti

Kun lukee sosiaalityön tutkimuksia asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisesta, päähuomio näissä kohdistuu asiakkaan identiteettiin, rooliin tai asemaan asiakastilanteessa. Työntekijä on se, joka määrittelee asiakkaan identiteetin: työntekijän oma identiteetti on asiakkaan määrittelijä. Tämä on tietysti ymmärrettävää tilanteen luonteen huomioon ottaen: asiakas tulee tapaamaan sosiaalityöntekijää, jonka hallussa on sekä tapaamisen toiminnan määrittely että institutionaalinen valta. Identiteetit määritellään siis aina suhteessa johonkin, joko institutionaalisiin tekijöihin tai toisiin henkilöihin. Identiteetti tuotetaan kielessä ja muussa sosiaalisessa kanssakäymisessä. Hallin ym. mukaan Widdicombe toteaa, että identiteettiä ei nähdä jonakin mitä me olemme, yksilön ominaisuutena, vaan se on jotakin mitä me teemme. Asiakkaan identiteetti sosiaalityössä määritellään usein suhteessa sosiaalisiin normeihin ja niihin rooliodotuksiin, joita asiakkaaseen kohdistetaan. Asiakkaan identiteettiä vertaillaan vaikkapa hyvän äidin identiteettiin, ja näin hänet voidaan määritellä huonoksi äidiksi, koska hän ei täytä toisten määrittelemiä hyvän äidin kriteerejä. Samalla tavalla asiakkaan odotukset sosiaalityöntekijästä ovat koko ajan puntarissa suhteessa muihin ammattiauttajiin. Näin molemmat osapuolet tekevät koko ajan identiteetti- ja roolianalyysejä toisistaan, ja nämä identifikaatiot ovat muuttuvia ja vaihtelevia. (Hall, Sarangi, Slembrouck 1999, 294.)

Arja Jokinen (1995) tarkastelee konstruktiiivisessa tutkimuksessaan identiteetin määrittelyä ja siitä johdettua ongelman ratkaisua. Aineistona hänellä on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliset keskustelut. Jokisen mukaan asiakkaan ja työntekijän kasvokkaista kohtaamista jäsentävät vahvasti asiakkaan ongelman määrittely ja pyrkimys ongelman ratkaisemiseen tai lievittämiseen. Jokainen asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutustilanne on ainutlaatuinen, koska siinä ongelmanmäärittelyt jäsentyvät eri tavoin ja johtavat erilaisiin ratkaisuvaihtoehtoihin. Nämä ongelmanmäärittelyt ovat sidoksissa asiakkaalle rakentuviin minän määrittelyihin eli identiteetteihin ja asiakkuuden eri kategorioihin. Näin ongelman ratkaisu haetaan asiakkaalle määritetyn identiteetin kautta.

Identiteetillä Jokinen tarkoittaa vuorovaikutuksessa määrittävää minäkonstruktiota, johon liitetään tiettyjä oikeuksia, velvollisuuksia ja ominaisuuksia, ja tämä identiteetti rakentuu suhteessa toisiin identiteetteihin erontekojen kautta. (s.127-128.)

Buttnyn (emt, 128) mukaan Jokinen toteaa, että on kyse institutionaalisesta vuorovaikutuksesta, joka asettaa toimijoille institutionaaliset identiteetit. Nämä sisältävät tiettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia sekä avaavat mahdollisuuksia ja rajaavat vaihtoehtoja. Nämä institutionaaliset identiteetit eivät kuitenkaan ole jähmeitä ja muuttumattomia, vaan voivat neuvottelun aikana (siis asiakastapaamisessa) muuttua hienovaraisemmiksi ja moniulotteisiksi. Nämä minään kietoutuvat merkitykset (vaikkapa nainen, rikollinen, alkoholisti) ovat jatkuvan purkamisen ja rakentamisen alla, ja ovat vahvasti sidoksissa kielenkäyttöön. Juuri näihin hienovaraisiin keskustelun prosesseihin Jokinen kiinnittää huomionsa; hän hakee osapuolten tulkintoja toistensa puheenvuoroista, päällekkäin puhumisesta, vaikenemisesta. Kielenkäyttö nähdään tässä neuvottelutilanteessa toimintana, johon liittyvät suostuttelevat vallan muodot. Neuvotellaan sosiaalisista suhteista, tuotetaan identiteettejä ja rakennetaan totuuksia. (emt, 128-130.)

Jokisen mukaan *suostuttelevassa vallankäytössä* on kyse asiakkaan subjektivoinnista, tahdon konstruomisesta. Sellaiseen vallankäyttöön tarvitaan asiakas, joka suostuu refleктоimaan omaa tahtoaan eli toisin sanoen suostuu siihen, että työntekijä määrää, milloin asiakkaan ongelmista käsitellään ja mistä näkökannasta. Yhteinen keskustelu lähtee liikkeelle vasta silloin, kun työntekijä ottaa puheeksi asiakkaan jo aiemmin mainitseman asian, ja nostaa sen esille nimenomaan uudelleen formuloina. (emt, 144-145.)

Jokisen luoma kuva vuorovaikutustilanteesta on aika raaka. Asiakkaan on joko suostuttava siihen, että työntekijä käsittelee hänen ongelmaansa siitä näkökulmasta kuin hän on asian ja asiakkaan määritellyt, tai hänen asiaansa ei nosteta ollenkaan esille. Tämä osoittaa työntekijän vallankäyttöä institutionaalisessa vuorovaikutuksessa. Voiko todellisuus olla näin ”julma” asiakkaalle? Asiakkaat kategorisoidaan nopeasti. Jokisen, Juhilan ja Pösön (1995, 18) mukaan tämä on jo asiakkuuden edellytyksien täyttymisen aikana tapahtuvaa toimintaa: ”Asiakkuuden edellytykset täyttyvät, kun yksilö tai ryhmä tulee määritellyksi johonkin sosiaaliset ongelmat -kategoriaan ja kun tämän sosiaalisen ongelman katsotaan vaativan väliintuloa.” Tietysti määritelmät voivat muuttua asiakkuuden aikana, mutta oleellista on se, että määritelmät ovat olemassa ja niitä käytetään aktiivisesti formulimaan sosiaalityötä. Arnkil (1992, 18) toteaa, että ”kaatoluokkakategorioiden”, kuten vaikea lapsi, moniongelmainen perhe, muodostaminen on kurinalaisten ammatillisten tekniikoiden kääntö-

puolena ja vaikuttavat työntekijän herkkyyteen nähdä asiakas muun kuin tietyn kategorian edustajana.

3.2 Työntekijän identiteetti

Luettaessa sosiaalityön ja yhteiskuntapolitiikan alalla tehtyjä tutkimuksia asiakkaan ja sosiaalityöntekijän rooleista ei työntekijästä saa oikein muuta kuvaa kuin asiakassuhteen määrittäjänä toimimisen. Sosiaalityöntekijä toteuttaa institutionaalisia tehtäviä asiakassuhteissa, samalla kun hänellä on asiakassuhteessa ammatillisia tavoitteita. Näiden kahden tekijän jännite on Kirsi Juhilan (2000) tarkastelun kohteena. Institutionaaliset tehtävät sisältävät ne organisaation puolelta tulevat hallinnolliset ja lainsäädännön mukaiset tehtävät, joita asiakkuudelta vaaditaan, esim. yhdyskuntapalvelun soveltuvuus selvitykset. Ammatilliset tavoitteet ovat puolestaan ammattikunnan jäsenten jakamia käsityksiä siitä, mitä on hyvä sosiaalityö. Pohjan näille käytännöille antavat koulutus ja ammattieettiset periaatteet. Juhila ilmaisee asian Cavenin, Hegelundin ja Howenin mukaan: Voiko hyvää sosiaalityötä tehdä hallinnollisesti ja lainsäädännöllisesti tiukasti ohjatuissa tilanteissa, niin että sosiaalityöntekijä on samanaikaisesti sekä byrokratian että profession edustaja. (Juhila 2000, 191-192.)

3.3 Identifikaatiosta

Brubakerin ja Cooperin (2000) mukaan edellä mainitut identiteetit ovat ennemminkin toisten tekemiä identifikaatioita. He kyseenalaistavat identiteetti-termin laajan ja ”huolettoman” käytön. Heidän mielestään sosiaalityöntekijät ja humanistit ovat antautuneet sanalle *identiteetti*, jolle annetaan eri merkityksiä sen mukaan, mitä sillä halutaan tarkoittaa (emt, 1).

Identifikaatio voidaan jakaa itseidentifikaatioon tai muiden tekemään identifikaatioon. Tätä muiden henkilöiden identifioimista tapahtuu koko ajan arkielämässä, ja se vaihtelee tilanteiden ja kontekstin mukaan: joku henkilö voi olla minusta mainio juttukaveri mutta toivoton pari vaikkapa tenniksessä. Henkilö voidaan identifioida sen ryhmän mukaan, mihin hän kuuluu, tai sen suhteen mukaan, mikä minulla on häneen (ystävä, asiakas, opettaja..). (emt, 14-15.)

Brubaker ja Cooper erottavat muiden tekemästä identifikaatiosta vielä valtion tekemät identifikaatiot ja määrittelyt. Tämä poikkeaa arkielämän kategorisoinneista siten, että toinen osapuoli pitää

hallussaan valtaa ja auktoriteettia suhteessa toiseen. Tämän vallan oikeuttamana valtio voi nimetä ja luokitella ihmisiä esimerkiksi henkilötunnuksen, sormenjälkien tai muiden identifioivien dokumenttien avulla. Tässä valtaan perustuvassa luokittelussa voi nähdä Foucaultin tai Bourdieun valta-teorian vaikutusta. Valtio on voimakas identifikaatioiden tekijä, koska sillä on materiaalisia ja symbolisia resursseja, joiden kautta se voi muodostaa erilaisia tapoja luokitella ihmisiä. Näitä identifikaatioita byrokraatit, opettajat ja lääkärit käyttävät työssään. (emt, 15-16.)

Sosiaalityöntekijät voidaan myös nähdä ryhmänä, joka tekee identifikaatioita asiakkaistaan. Nämä identifikaatiot perustuvat Brubakerin ja Cooperin mukaan valtion kautta annettuihin luokittelutapoihin. Sosiaalitoimisto ja koko sosiaalihuolto ovat osa valtion koneistoa, joka vallan antaman oikeutuksen mukaan luokittelee asiakkaita niiden ominaisuuksien mukaan mitä heillä on tai ei ole. Näin nähtynä edellä mainitut sosiaalityön identiteettimäärittelyt voi nähdä työntekijän tekeminä identifikaatioina asiakkaista. Tähän identifikaatioon vaikuttavat institutionaalinen valta ja asiakkaan ominaisuudet.

Tässä on syytä korostaa sitä, että koko ajan on puhe niistä identifikaatioista, joita henkilöt tekevät *muista ihmisistä*. Samalla kun luokittelemme toisia ihmisiä, peilaamme myös itseämme suhteessa heihin. Sosiaalityöntekijä voi identifioida itsensä auttajaksi tai rahanjakajaksi. Ja vastavuoroisesti asiakkaalla on omat identifikaationsa sekä itsestään että työntekijästä. Asiakkaan tekemät identifikaatiot työntekijästä vaikuttavat varmasti siihen, miten työntekijä näkee asiakkaan. Jos asiakas on vastaan hangoitteleva ja vähäsanainen, työntekijän tekemä identifikaatio ja suhtautuminen asiakkaaseen ottaa tämän huomioon. Omat ja toisten tekemät identifikaatiot ovat jatkuvassa muutoksessa ja peilautuvat toinen toisiinsa.

4. Goffman ja kehysanalyysi

Erving Goffmanin yhteiskuntateorian keskiössä on yksilö ja hänen vuorovaikutuksensa toisten henkilöiden kanssa. Goffmanin mukaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ihminen ei voi toimia omana itsenään, vaan hänen on esitettävä itseään. Goffman on kiinnostunut näistä itsen esittämisen tavoista sekä kasvojen ylläpitämisestä. Mäkelän mukaan Tseëlon toteaa, että Goffman tutkii *esittämisen merkkikieltä* (Mäkelä 1997).

Teoksessaan *Frame Analysis* (1986) Goffman on luonut laajan ja systemaattisen teoriansa erittelemällä yksilöiden välistä vuorovaikutustilannetta kehyksen käsitteen avulla. Kehys-termi³ on peräisin Batesonilta, mutta Goffman rakensi sen avulla monipuolisen ja monitulkintaisen teoriansa. Goffman itse määrittelee terminsä seuraavasti:

”Oletan, että tilanteen määrittelyt ovat yhteydessä niihin organisaation periaatteisiin, jotka määräävät tapahtumia - ainakin sosiaalisia - ja meidän subjektiivista sitoutumistamme niihin: kehys on se sana mitä käytän viitatakseni näihin perustekijöihin. Tämä on minun määritelmäni kehyksestä”.(Goffman 1986, 10-11.)

Kehyksen voi käsittää siis toimintakokonaisuutena, joka tuo tilanteeseen rationaalisen selityksen ja näin ohjaa toimintaa tilanteessa sekä auttaa tulkitsemaan toisten osapuolten toimia. Samalla tuotetaan todellisuutta: luodaan tilanne olkoon se sitten tappelu, peli, leikki tai luento. Kehys ohjaa tilanteen tulkintaa: se on abstrakti, kokemuksellinen rakenne (Heiskala 1991, 90). Se muuttaa muuten mielivaltaisena pidetyn tilanteen mielekkääksi ja järkeenkäyväksi, ja toimija tunnistaa tilanteen. Sosiaalinen kehystäminen tuo tilanteeseen ymmärryksen ja toimijan tahdon, pyrkimykset ja kontrollin. (Goffman 1986, 21-22)

Heiskalan (1994, 164) mukaan Goffmanin yhteiskuntateoria keskittyy tilanteeseen: hänelle ovat tärkeitä hetket ja hetkien ihmiset. Tällä tarkoitetaan sitä, että ihmisten väliset suhteet ovat tärkeitä ihmisten kohtaamisessa, ei niinkään yksilö ja hänen psykologiansa. Anssi Peräkylä (1990) kuvaa tutkimuksessaan Kuoleman monet kasvot sitä, miten sairaalan henkilökunta toimii eri kehyksissä

³ Kehys-termiä ovat käyttäneet mm. Minsky kognitiopsykologisessa tuotannossaan. Tällöin kehys-termin merkitys on poikennut Goffmanin määritelmästä (Van Dijk 1981, 241).

hoitotyössä. Hän keskittyy siihen toimintaan, jolla hoitohenkilökunta tekee eri kehykset näkyväksi. ”Yksityinen kokemus on olemassa ja tietyin edellytyksin tavoitettavissa, mutta sosiologian tutkimuskohteen – todellisuuden yhteiskunnallisen tuotannon – kannalta se on irrelevanttia ja sosiologian metodien kautta tavoittamaton. Kehysanalyttiseen tutkimusotteeseen kuuluu ihmisten ’todellisen’ kokemuksen metodinen sulkeistaminen. Sosiologia on kiinnostunut yhteisestä ja julkisesta, ei yksityisestä ja mielen sisäisestä.” (emt, 162-163.)

Kehykset ovat epästabiileja ja erittäin joustavia. Samassa tilanteessa voi olla päällekkäin useita eri toiminnan kehyksiä. Ihmiset käyttävät kehyksiä alitajuisesti ja tehokkaasti: he tulkitsevat niitä nopeasti ja tekevät omalla toiminnallaan toiselle ymmärrettäväksi, mitä oikeastaan tapahtuu. Koska kehys on jokaisen yksilön oma tulkinta, he voivat tulkita tilanteen eri tavoin. Yleensä tilanteen konteksti poistaa väärät tulkinnat, ja ohjaa oikeaan tilanteen kehystämiseen. Joissain tapauksissa toista osapuolta halutaan ”johtaa harhaan” tilanteen tulkinnassa. Tämänkaltainen väärä tulkinta tai väärä kehystämisen ei ole kuitenkaan pitkäaikaista: henkilö joko huomaa tulleen huijatuksi tai muuten huomaa, että on tehnyt väärän tulkinnan toiminnasta ja sen kehyksistä. (Goffman 1986, 439-448.)

Toiminnan kaiken kattavana selityksenä pidetään ensisijaista kehystämistä (primary framework), joka jakautuu luonnolliseen (fyysiseen) ja sosiaaliseen kehystämiseen. Muut kehykset rakentuvat tämän laajemman kehyksen päälle. Ihmiset vastustavat ensisijaisen kehyksen korvaamista uudella, koska on kyse primääristä toiminnan selityksestä. Ensisijaisen kehystämisen vaihtaminen muuttaa laajempaa käsitystä yhteiskunnasta kuten yhden tilanteen toimintaa. Primäärin kehyksen voi rikkoa esimerkiksi jokin yllättävä tapahtuma. Tämä saa ihmiset epäilemään omaa käsitystään ympäröivästä maailmasta, koska jotkut luonnollisen kehyksen tekijät eivät enää ole uskottavia. Ensisijainen kehys voi rikkoutua vaikkapa tiedemiesten havaintojen tai keksintöjen takia. Tässä kehyksen vaihdossa uuden oppiminen ja uusien tapojen omaksuminen ovat olennaisia. Tällaiset tapaukset muuttavat joko fyysistä tai sosiaalista kehystämistä tai muuttavat kehyksen fyysisestä sosiaaliseen. Jälkimmäinen liittyy usein uusien käytäntöjen ja tapojen omaksumiseen, vaikkapa tekohengityksen antoon suusta suuhun: siinä fyysinen kontakti saa uuden, sosiaalisesti selitettävän merkityksen. (Goffman 1986, 27-37.)

Jos henkilöllä on vähän tietoa tilanteesta, väärät tulkinnat ovat todennäköisempiä. Henkilöltä voidaan myös salata tietoa, ja näin hän ei pysty tulkitsemaan tilannetta samoin kuin toinen osapuoli.

Salaamalla toiselta tietoa saadaan itselle etua: vastapuolen on arvioitava mitä toinen aikoo ja toimittava sen mukaan. (emt, 448-456.) Havainnointiaineistoni tarjoaa esimerkin:

Työntekijä juttelee asiakkaan kanssa kysellen niitä ja näitä tämän ajankäytöstä ja arjen vietosta. Asiakkaan poistuttua työntekijä sanoo, että hän tietää asiakkaan käyttävän alkoholia runsaasti, ja että hän toivoi että asiakas olisi ottanut sen esille, kun työntekijä kysyi miten asiakas saa aikansa kulumaan.

(Havainnointi nro 31, 5.12.2001)

Samankaltainen toiminta voidaan siis nähdä eri kehyksissä tilanteesta riippuen. Goffman käyttää termiä "keying", jonka Peräkylä (1990, 22) kääntää istuttamiseksi. On tärkeää ymmärtää ero istuttamisen (keying) ja huiputtamisen (fabrication) välillä: kun toiminta on istutettu toiseen kehykseen, molemmat osapuolet ymmärtävät sen samalla tavalla. Huiputtamisessa toista osapuolta johdetaan harhaan tarkoituksellisesti. (Manning 1992, 126). Aineistoni tarjoaa esimerkin toiminnan istuttamisesta eri kehyksiin Työntekijällä oli tapana ottaa avaimet käteensä kirjoituspöydältä, kun asiakastapaaminen alkoi lähestyä loppua. Avaimien nostaminen pöydältä voidaan nähdä aivan arkisena toimintona, tai merkinä siitä, että "nyt ollaan lähdessä". Kuitenkin avaimien pöydältä ottaminen tässä tilanteessa kertoo työntekijän kontrollista ajan käytön suhteen: se on merkki asiakkaalle, että hänen on asiansa on nyt hoidettu, joten hänen on aika lähteä. Useimmat asiakkaat näyttivät myös tunnistavan tämän merkin oikein. Tietysti tilanteessa on muitakin tekijöitä, jotka kertovat asiakkaalle, että aika loppuu: äänenpainot, liikkeet, puhe, paperien siirtäminen muovitaskuun ja alimaksi pinoon. Philip Manning (emt, 120) määrittelee Goffmanin kehys-käsitteen pelin ja petoksen näkökulmasta. Hän toteaa, että ne samat keinot, joilla me viestimme toisille että se, mitä he näkevät on totta ja aitoa, toimivat myös keinoina petkuttaa, huijata ja manipuloida toisia osapuolia. Toisin sanottuna kehysanalyysi näyttää toteen, miten pyrimme saavuttamaan tiettyjä päämääriä manipuloimalla sosiaalista tilannetta.

Nimenomaan kontrolli ja toiminnan ohjattavuus ovat tärkeitä tekijöitä: Goffmanin mukaan pyrki-
mys kontrolloituun toimintaan on kaikessa toiminnassa olennaista. Tämä tulee esiin etenkin siinä tilanteessa, kun kehys rikkoontuu: pyritään nopeasti siirtymään toiseen kehykseen tai palaamaan olemassa olleeseen. Koska ihminen pyrkii toiminnassaan kontrolliin ja tilanteen hallintaan, toisten osapuolten osallistumiselle normatiivisia odotuksia ja sitoutumista kehykseen. Toiset kehykset vaativat suurempaa sitoutumista kuin toiset: liikennesääntöjen noudattaminen voi tapahtua pelkästään selkäytimellä, kun taas keskustelu toisen henkilön kanssa vaatii enemmän keskittymistä tilanteeseen.

seen. Goffmanin mukaan sitoutuminen on pääasiassa tiedostamatonta toimintaa, syventymistä. Jos henkilön toiminta irtautuu kehystä, toiset huomaavat sen, ja se vaikuttaa kaikkien toimintaan. (emt, 345-346.)

Ympäristö on aina osa kehystä, mutta Goffmanin mukaan kehysten ja ympäröivän todellisuuden suhde on monimutkainen. Kaikki toiminta on kytkeytynyt ympäristöön joko löyhemmin tai tiukemmin. Ympäristö voi rajoittaa toimintaa, olemalla vaikkapa sopimaton tila pelata jalkapalloa. Toisaalta ympäristö ei aseta toiminnalle rajoja; samalla kentällä voidaan pelata myös pesäpalloa. (emt, 248). Henkilöt ovat vain löyhästi sidoksissa maailmaan. Etenkin puheessa tämä tulee ilmi selvästi: henkilöt voivat keskustella aivan mistä tahansa maan ja maailmankaikkeuden välillä, vaikka he ovat vakaasti maan pinnalla. Kuitenkin toiminnan ympäristön, olkoon tämä toiminta puhetta, shakkipeliä tai esityksen katsomista, on oltava sopu- ja yhteis- toiminnan kanssa. Näin toimijat voivat ymmärtää mitä tilanteessa todella tapahtuu: shakkipeli ilman lautaa ja nappuloita näyttäisi sivustakatsojasta selittämättömältä touhulta. Tämä yhteis- ja yhteis- toiminnan ja sen ympäristön kanssa muodostavat toiminnan kehukset (emt, 247).

Toiminnan tarkkailijat, sivustakatsojat, vaikuttavat toimintaan ja osapuolten rooleihin tilanteessa. Giddens (1988, 263) kuvaa tätä tilannetta termillä ”civil inattention”. Tällä Giddens tarkoittaa sitä, että henkilö näyttää tai on tietoinen siitä, että muut henkilöt ovat mukana tilanteessa vaikka hän ei ilmaise mitään mielenkiintoa heihin. Tätä ulkopuolisen huomioonottamista ja toisaalta huomiotta jättämistä voidaan verrata havainnoijan läsnäoloon asiakastilanteessa. Ulkopuoliseen tarkkailijaan ei kiinnitetä huomiota varsinaisessa vuorovaikutuksessa, häntä saatetaan vain vilkaista nopeasti ikään kuin merkiksi tai muistutukseksi että hänen läsnäolonsa on noteerattu. Tarkkailijan läsnäolo vaikuttaa kuitenkin vuorovaikutustilanteeseen: hän on osa ympäristöä ja hänet otetaan huomioon, vaikka hän ei suoranaisesti vaikuta osapuolten kanssakäymiseen.

Puhe on kehysten tärkein ilmentymä, koska siinä tulevat esiin sen kaikki rakenteet (Goffman 1986, 497). Randall Collins kuvaa tiivistetysti omaa tulkintaansa Goffmanin puheen teoriasta. Keskustelu on aina osa jotain laajempaa, yleisempää kehystä, joka määrää millaista puhetta tietyssä kehyksessä voidaan käydä. Vaikka tämä kehys on huomaamaton, se on välttämätön keskustelun kannalta. Laajemman kehysten kehysten sisällä ovat muut kehukset: fyysinen maailma, sosiaalinen ekologia ja institutionaalinen asetelma. Fyysinen ympäristö kuvaa sitä tilannetta tai tapahtumaa, missä yksilöt kohtaavat, vaikkapa polkupyörän korjauksessa. Tällöin keskustelu liittyy tilanteeseen: ”Ojenna minulle ruuvimeisseli.” Keskustelu tapahtuu tietyllä näyttämöllä. (Collins 1988, 51.)

Sosiaalinen perusta keskustelutilanteelle ovat keskustelun osapuolet ja muut läsnä olevat henkilöt. Collins käyttää termiä ”ekologinen”, koska hänestä Goffman tarkkailee tilanteen osapuolia kuin biologi lintuja. Goffman tähdentää, että ihminen kiinnittää aina huomiota toiseen ihmiseen, joka on hänen kanssaan läsnä samassa tilassa, jos ei muuten niin saadaksesen selville, onko turvallista olla huomaamatta heitä. (emt, 52.)

Institutionaalinen asetelma määrittää myös toimintaa ja sen kehystä Jos tilanne on arkinen, puheenvuorojen jakautuminen ja kesto ovat erilaiset kuin muodollisessa tilanteessa, kuten klassisessa luento-esimerkkitalanteessa tai seremoniassa. Institutionaalinen kehys määrää puhetyylin, jota tilanteessa käytetään. Näin puhe sosiaalityöntekijän kanssa on erityylistä kuin ystävän kanssa juttelu. (emt, 53.) Puhe on kuin tunkio, jätékasa, jossa kaikki kehystämisen palaset, joita kulttuurissa esiintyy, ovat löydettävissä, toteaa Goffman. Suunnitelmallinen kehystäminen (vaikkapa näytelmä) sulkee pois muut kehykset ja pitää yllä samaa määritelmää. (Goffman 1986, 499.)

Goffmanille kehys on toiminnan kattava selitys eri tilanteessa. Onko joka tilanteella kehykset? Ovatko ne aina yhtenevät samassa tilanteessa olevien yksilöiden välillä? Kun minä istun sosiaalityöntekijän huoneessa havainnoijana, asiakas täyttää toimeentulotukikaavaketta, ja työntekijä kirjoittaa maksusitoumuslappua, onko meillekin löydettävissä yhteinen, tarpeeksi selkeä kehys, johon mahdollinen ulkopuolinen voisi sitoa toimintamme? Kehys on aina subjektiivinen tulkinta tilanteesta. Sellainen henkilö, joka tuntee sosiaalitoimiston työkäytännöt ja tietää, että siellä on tutkimuksen aineiston keruu menossa, pystyy käsittämään mitä tapahtuu. Mutta onko aina edes välttämätöntä löytää kaiken toiminnan kattava selitys yhdelle tilanteelle? Kehyksiä on monia, päällekkäisiä.

4.1 Anssi Peräkylän tutkimus

Goffmanin kehysanalyysia on käytetty teoriana monissa tutkimuksissa (esim. Vehviläinen 1996). Anssi Peräkylän tutkimus *Kuoleman monen kasvot* (1990) on omaa työtäni lähinnä oleva työ kehysanalyysista teoreettisena viitekehystenä. Peräkylä pyrkii löytämään kuolevien potilaiden hoidossa käytössä olevat toiminnan kehykset ja niiden määräämät identiteetit sekä sairaala-henkilökunnalle että potilaille. Peräkylän analyysin tuloksena hoitohenkilökunnan toiminta perustuu neljään eri kehykseen: asiantuntija-, toiminta-, maallikko- ja psykologiseen kehykseen.

Peräkylä keräsi aineistonsa havainnoimalla sairaalan eri osastoja, joissa oli vakavasti sairaita potilaita. Hän oli läsnä kaikissa sairaalan tilanteissa ja seurasi työskentelyä potilaiden kanssa. Erityisesti hän kiinnitti huomiota potilaiden ja hoitohenkilökunnan väliseen vuorovaikutukseen, jonka pohjalta hän määritteli kuolevien potilaiden hoidossa käytettävät toiminnan kehykset. Peräkylä kiinnitti huomiota niin osapuolten puheeseen, eleisiin ja ilmeisiin.

Peräkylän tutkimuksessa vastapuolet olivat vielä kauempana toisistaan sosiaalisesti kuin minun tutkimuksessani. Potilaat oli riisuttu lähes kaikista sosiaalisista tekijöistä: he olivat kaikki sairaita ja toimintarajoitteisia. He eivät puhuneet paljoa, olivat puettuina kaikki samanlaisiin sairaalan vaatteisiin ja makasivat vuoteissaan. Toinen osapuoli oli paljon näkymättömämpi kuin sosiaalitoimiston asiakas, joka osallistuu aktiivisemmin kehyksen käyttöön ja sen muotoutumiseen. Peräkylä päätyy tutkimuksessaan siihen lopputulokseen, että jos asiakkaat käyttäytyivät muun kuin lääketieteellisen kehyksen sisällä, kun heille tätä kehystä tarjottiin, asiakkaan käytöstä selitettiin psykologisen kehyksen mukaisena. Tämä oli perustelu asiakkaan poikkeavalle käytökselle. Mikä on sitten tilanne sosiaalityössä vastaavassa tilanteessa, kun toinen osapuoli ei osallistu tietyn kehyksen mukaiseen toimintaan?

4.2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelman määrittelyssä on tarkoitus yhdistää identifikaation ja kehyksen käsitteet. Mitkä ovat ne eri toiminnan kokonaisuudet, ne toiminnan kehykset, joita etenkin työntekijä käyttää asiakastapaamisen aikana? Miten työntekijän asiakkaasta tekemät identifikaatiot vaikuttavat niihin toiminnan kehyksiin, mitä työntekijä käyttää kunkin asiakkaan kanssa? Kiinnitän huomiota niihin toistuviin toimintatapoihin ja rutiineihin, joiden mukaan työntekijä toimii asiakastilanteessa. Tämän toiminnan kautta pyrin määrittelemään sosiaalityön toiminnan kehykset. Sosiaalityö perustuu pitkälle tuttuihin toimintatapoihin ja toimintamalleihin. Näin työntekijällä on valmiina se toimintatapa, miten hän eri asiakastilanteissa toimii. Pyrin saamaan juuri näitä toimintatapoja näkyviksi määrittelemällä ne eri kehysten mukaiseksi toiminnaksi.

Keskityn myös joihinkin erityistilanteisiin: kehysten vaihtumiseen ja rikkoontumiseen. Miten sosiaalityöntekijä toimii, jos asiakas ei lähde mukaan hänen määräämäänsä kehykseen, eikä halua pu-

hua toimeentulotuesta, vaan haluaakin purkaa sydäntään? Osapuolten kehykset ovat ristiriidassa keskenään. Onko tarpeenkaan löytää tilanteelle jotain tarkkaa, yksityiskohtaista kehystä?

5. Tutkimuksen metodi ja aineiston analyysi

5.1 Havainnointi metodisena välineenä

Havainnointia metodisena välineenä on usein kuvattu aikaa vieväksi, vaikeaksi ja hitaaksi. Tätä kaikkea se varmasti on. Hirsjärvi ja Remes (2000, 199-200) toteavat, että havainnointi tarjoaa välitöntä ja suoraa tietoa toiminnasta ja käyttäytymisestä ja näin se sopii hyvin vuorovaikutus-tutkimukseen. Tieteellinen havainnointi on tarkkailua eikä vaan asioiden näkemistä. Haittoja ovat mm. havainnoijan vaikutus toimintaan: hänen läsnäolonsa muuttaa tilannetta.

Havainnoinnin asteet vaihtelevat piilohavainnoinnista osallistuvaan havainnointiin. Aste-erot liittyvät tutkijan ominaisuuksiin sekä havainnointimahdollisuuksiin. Yleensä havainnoinnissa edellytetään kohteen lupaa suostua tutkimukseen. Tutkija voi olla myös pelkkä havainnoija ja olla osallistumatta toimintaan, vaikka tutkittavat tietävät, että heitä tutkitaan. Esimerkiksi koululuokkia on tutkittu tällä tavalla: videokamera nauhoittaa luokan tapahtumia, tai tutkija istuu luokassa. Tällaiseen osallistumattomaan havainnointiin voidaan ryhtyä silloin, kun osallistumisella ei haluta tuoda mitään tiettyä näkökulmaa esille tai tilanne on puitteeltaan tai vuorovaikutukseltaan niin rajattu, että tutkija voi olla läsnä tilanteessa. (Grönfors 2001, 128-131.)

Havainnointiaineiston tarkoitus on johdattaa lukija siihen tilanteeseen, josta aineisto on kerätty. Näin aineistossa on oltava syvyyttä ja yksityiskohtaisuutta. Havainnoijan huomiot toimivat lukijan silminä ja korvina. Kuvausten tilanteesta on oltava tarkkoja, todenmukaisia ja relevantteja tutkimuksen kannalta. Kuvausten on myös oltava mahdollisimman objektiivisia ja vain kuvauksia tilanteesta ilman arvottamista; kerrotaan vain, mitä tapahtuu. (Patton 1990, 26, 31.)

Havainnoija tulee tutkimustilanteeseen omana itsenään, omien asenteidensa ja odotustensa vankina. On epärealistista, että havainnoija pystyisi suorittamaan täysin objektiivista havainnointia siinä mielessä, etteivät hänen omat odotuksensa vaikuttaisi havainnointiin. Jokaisen henkilökohtaiset odotukset, konseptit toiminnasta tai tutkimukselliset intressit valikoivat myös havaintoja. Tärkeää on kuitenkin tiedostaa omat odotuksensa, käsityksensä ja tietonsa tutkittavasta kohteesta (Pellegrini 1996, 34). Näin on mahdollista kääntää omat tietonsa ja käsityksensä tutkimukselle eduksi. Todellisuutta ei voi kohdata ilman ennakkokäsitteitä (Mäkelä 1990, 56).

Oma asema tutkimuskohteessa on myös tärkeää tiedostaa, sillä se vaikuttaa näkökulmaan ja analyysiin. Tutkija on niin läheisessä suhteessa tutkimuskohteeseen, että hänen sitoutumisensa kohteeseen ja kiinnostuksensa sitä kohtaan ovat tärkeitä. (Patton 1990, 472.) Myös tutkijan vaikutus tutkimustilanteeseen on tiedostettava: hänen läsnäolonsa vaikutus, muutokset havainnoinnin aikana, tutkijan oma suhde kohteeseen sekä tutkijan epäpätevyys, esimerkiksi vaillinainen koulutus (emt, 473).

Kuvaukset tutkimuskohteesta ovat laadullisen tutkimuksen eräs tärkeä puoli. Näin vastataan MITÄ -kysymyksiin. Jotta voitaisiin vastata MIKSI -kysymyksiin, tarvitaan tulkintoja, jotka tehdään teoreettisen viitekehyksen ja havaintojen pohjalta. (emt, 374-375). Usein laadulliset tutkimukset, etenkin havainnointiaineistoihin perustuvat, jäävät vain tälle kuvailevalle tasolle. Kuvauksien tehtävä on saattaa lukija tutkimuksen kentälle, kuvailla fyysistä ja sosiaalista ympäristöä, tutkimushenkilöitä ja heidän ominaisuuksiaan. Sen jälkeen on aineiston analyysin ja tulkinnan vuoro. Koska kvalitatiiviset aineistot ovat laajoja ja vaikeasti hallittavissa olevia, on tärkeää saada aineistot hallittavaan ja prosessoitavaan muotoon (Mäkelä 1990, 53).

Keräsin aineistoni havainnoinnilla ja nauhoittamalla keskusteluja. Aineiston analyysiin tarvitsin sellaisen metodisen tutkimusotteen, jonka avulla saisin asiakastilanteet jäsennettyä eri kehysten alaiseksi toiminnaksi. Tarvitsin mielestäni sellaisen lähestymistavan aiheeseen, että pääsisin asiakastilanteeseen ja siinä kontekstissa tapahtuvan toiminnan sisälle. Toimeentulotuen rutiinit ja asiakasvastaanotto ovat minulle tuttuja tilanteita, joten olin perillä toimintatavoista ja työn sisällöstä. Olin jo aineistoa kerätessäni kiinnittänyt huomioita joihinkin kehyksiä määritteleviin seikkoihin, kuten asiakkaan kategorisointiin ja siihen tapaan, miten asiakkaasta puhuttiin hänen poistuttuaan.

5.2 Aineiston analyysi ja tulkinta

Tässä tutkimuksessa työntekijä on pääosassa. Kiinnostukseni kohteena oli hänen toimintatapansa ja rutiininsa, ja se, miten hän tuottaa erilaisia merkityksiä niiden kautta. Kiinnitin analyysissä huomiota puheeseen, liikkeisiin, toimintaan ja ilmeisiin. Analyysini päällimmäisenä ja selkeimpänä lähteenä oli kuitenkin puhe. Koska puhe on kehyksen selkein ilmaisutapa, aloitan analyysini kertomuksen puheesta ja sen tutkimuksesta.

5.2.1 Puheen merkityksestä koodinäkökulmaan

Puhe on aktiivisinta toimintaa asiakastapaamisessa. Tapaamisen aikana puhe pysyy koko ajan tietyissä sosiaalihuollon rajoissa, ja sen voidaan nähdä sisältävän piilovaltaa (Pohjola 1993, 80) sen asettaessa asiakkaan työntekijää alemmalle tasolle ja olettamalla, että asiakas ymmärtää sosiaalityön kielen terminologiaa.

Puheen tutkimuksessa voidaan soveltaa useita eri metodeja, mm. keskusteluanalyysia, diskurssi-analyysia ja sosiolingvistiikkaa. Itse en käytä näistä mainituista metodeista mitään, vaan käsittelen puhetta osana muuta toimintaa enkä sovelta sitä metodologisesti. Kuitenkin sosiolingvistiikan tutkimuksessa on mielenkiintoisia havaintoja. John J. Gumperz (Mäkelä 1999, 162) korostaa, että keskustelijan tehtävä ei ole tulkita tekstinpätkiä vaan ylläpitää vuorovaikutusta, joka luodaan puheilla ja muilla merkeillä. Suhde ei ole ennalta annettu, ja siitä seuraa, että kielen muuntelu ei ole kokonaan tilanteen määräämää vaan se myös määrää tilannetta. Kielenkäytön sävyillä määritetään myös määritetään puhetilanteen luonnetta.

Tulkintasääntöjen tutkimiseksi ei ole syytä arvailla, mitä puhujan päässä liikkuu. Vuorovaikutuksen sosiolingvistiikan tutkimuksen kohteena on se, minkälaisien sääntöjen varassa kuulijat hänen tarkoituksensa ymmärtävät eli miten he tulkitsevat hänen puheensa. Tähän tulkintaan vaikuttavat puhujien ja tulkitsijoiden erilaiset sosiaaliset taustat.(emt, 171.) Tätä on mielestäni tärkeä korostaa, sillä puheen analyysissa on tarkoitukseni pysyä siinä, mitä sanotaan eikä arvailla psykologisia ja sosiologisia taustamuuttujia liian pitkälle. Rajat määritellään, ja puhetta katsotaan siinä valossa. Tulkinnessa ei koskaan päästä eroon tutkijan kulttuurisista intuitioista, mutta sallittavat intuitiot ovat kulttuurisen kompetenssiin perustuvien tulkintasääntöjen sovellutuksia (Mäkelä 1990, 56).

Klaus Mäkelä kirjoittaa kulttuurin tutkimisessa *kulttuurisen koodin* tutkimista. Tällä koodilla hän tarkoittaa niitä ilmaisun välineitä ja sääntöjä, jotka tuottavat tai joilla tuotetaan ilmaisut.(Mäkelä 1999, 127). Toisin sanoen näitä koodeja ovat puhettavat, puheen vuorottelut, ilmeet, eleet ja painotukset. Nämä koodit ovat kulttuurisidonnaisia muuntelutaktiikoita ja sidoksissa yhteiskunnallisiin rakenteisiin (emt, 141). Niiden oppiminen on aivan eri asia kuin kielen oppiminen. Vaikka osaisimme puhua kiinaa sujuvasti, luonteva kanssakäyminen kiinalaisen kanssa olisi perin hankalaa vain pelkän kielen osaamisen avulla. Olisi tiedettävä, millainen puhetapa on korrektia missäkin yhteydessä: miten puhutella vanhusta, miten työpaikan pomoa. Kulttuurinen ymmärrettävyys ei perustu psykologiseen eläytymiseen vaan yhteisiin sääntöihin (emt, 164).

Mäkelän mukaan ei ole tärkeää ihmisten tarkoitukset vuorovaikutuksessa tai heidän ajattelutapansa maailmasta vaan osapuolten keskinäinen vuorovaikutus. Vuorovaikutus ja keskinäinen ymmärrettävyys perustuvat tähän jaettuun koodijärjestelmään, tulkintasääntöihin, jotka on erikseen opittava, vaikka ne ovatkin usein tiedostamattomia. Merkitysjärjestelmien tutkimisen Mäkelä jakaa strukturalistiseen ja pragmaattiseen kulttuuritutkimukseen. (emt, 184.) Pragmaattinen koodinäkökulman tutkimus on siis sen tutkimista, miten nämä tulkintasäännöt syntyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Koodeja on tutkittu paljon sosiolingvistiikassa, etenkin kun vertaillaan kaksikielistä puhetta samassa tilanteessa, ja koodia vaihdetaan. Tämä tutkimus paljastaa kielen ja samalla muun kommunikaation riippuvuuden sosiaalisesta ja kulttuurisesta viitekehystä. Kielessä tämä tulee selvimmän esille, koska sen tulkinta on selkeämpää kuin ilmeiden, eleiden ja liikkeiden tulkinta.

Kuten sosiolingvistiikassakin, kontekstisidonnaisuus on keskeistä myös pragmaattisessa tutkimuksessa. Kontekstin merkitys on tärkeää etenkin silloin, kun tutkitaan toiminnan intentionaalisuutta ja keskustelun rationaalista päättelyä. Keskustelun johdonmukaisuus, koossapysyvyys ja muut siinä ilmenevät vaihtelut ovat tärkeitä ja näkyvät puheen lisäksi muussa toiminnassa. Goffmanin kehysanalyysi on hyvä esimerkki siitä, miten tarkoitukset ja identiteetit ovat tai eivät ole neuvoteltavissa keskustelun ja muun toiminnan piirissä. (Sarangi ja Roberts 1999, 31.)

Koulukuntien epäpuhtaus ja päällekkäisyys ovat myös saaneet minut tutustumaan niin etnometodologiseen, etnografiseen, keskusteluanalyttiseen kuin sosiolingvistiseenkin tutkimukseen ja teorioihin. Olen pyrkinyt hakemaan näistä tulkintamalleja aineistoni analyysiin asettamatta kuitenkaan mitään erityistä tutkimussuuntaa ensisijaiseksi. Toivon, että tämä eri alojen hyödyntäminen on pikemminkin rikkaus kuin hämmentävä tekijä työssäni.

5.2.2 Analyysi tässä tutkimuksessa

Määrittelen omaksi metodikseni vuorovaikutustilanteiden analyysin siinä käytävän keskustelun ja osapuolten muun toiminnan pohjalta. Pyrin analysoimaan asiakastilanteiden rutiineja ja toimintoja, ja hahmottamaan niiden kautta työntekijän kehyksiä. Asiakkaan toimintaan kiinnitän analyysissä huomiota vain erityistapauksissa: työntekijä on keskiössä etenkin siksi, että hän on sosiaalihuollon kehyksen sisällä se aktiivisempi toimija, ja asiakas on toiminnan kohde.

Tarkoitukseni on käsitellä aineistoa aluksi kuvailevalta tasolta vastaten mikä -kysymyksiin. Sitten pyrin tulkitsemaan kuvailemiani yksityiskohtia kehysten määrittelyjen kautta. Jos toiminnan kehys on sidoksissa ympäristöön ja konkretisoituu puheessa, on koko ajan muistettava se, että toimimme institutionaalisessa ympäristössä. Sosiaalitoimisto fyysisenä tilana tukee tätä metakehystä. Työntekijän ja asiakkaat kulkevat toimiston käytävillä, työntekijän ja asiakkaan istumapaikat huoneissa on tarkasti määrättyjä, aikaa käytetään paljon hakemusten, liitteiden ja tositteiden käsittelyyn, ja näitä dokumentteja virtaa jatkuvasti toimistoon sisään ja sieltä ulos. Puheessa institutionaalinen kehys, näkyy puheenvuorojen kestossa ja vuorojen ottamisissa, puhetyylinä ja puheenaiheina.

Kiinnitin paljon huomiota sosiaalitoimiston ulkoisiin puitteisiin etnografisen tutkimuksen näkökulmasta (esim. Eräsaari 1995, Tolonen 2001). Toimintaa ei voi irrottaa siitä ympäristöstä, missä se tapahtuu. Lisäksi institutionaalisuus on sosiaalitoimiston miljöössä erittäin konkreettisesti läsnä.

6. Kuvia ja kuvauksia

Tässä kappaleessa on tarkoitus piirtää kuvaa tutkimuksen suorittamisesta ja tutkimuspaikasta: tiloista, toimintatavoista, rutiineista ja tavaroista. Toisin sanoen, lähestyn tutkimuskenttää etnografisista tutkimuksista tutulla menetelmällä. Aluksi kuvaan aineiston keräämistä. Oma asemani aineiston kerääjänä tutussa ympäristössä oli aluksi hämmentävä seikka: minulla oli ennakko-oletuksia toimeentulotukityöstä, sekä tunsin oman asemani aika epäselväksi toimistolla. Tämän takia olen halunnut kirjoittaa kuvaukset sekä aineiston keruusta että tutkimusympäristöstä. Paikan tuttuus ei voi olla vaikuttamatta tähän tutkimukseen. Kuvaamalla näitä tuttuja paikkoja ja prosesseja haluan tehdä ikään kuin näkyväksi sen, miten näin ja koin tämän ympäristön. Lisäksi on tärkeää ottaa mukaan toiminnan ulkoiset puitteet, koska ne ovat tärkeä osa palvelutapahtumaa. Ympäristö vaikuttaa toimintaan, ja institutionaalisen kehyksen hallitsevuus konkretisoituu toimiston tiloissa ja rutiineissa.

6.1 Aineiston kerääminen

6.1.1 Toimistoon sisään

Minulla ei ollut vaikeuksia päästä sisään toimistoon tutkimustani tekemään, ja tämä johtui varmaan osaltaan siitä, että olin ollut kyseisessä toimistossa sijaisena noin neljä kuukautta. Ollessani muutama päivä sijaisena syksyllä 2001 esitin ajatuksen tutkimuksesta eräässä palaverissa sosiaalityöntekijöille, ja he kaikki olivat suostuvaisia ”tutkimuskohteiksi”. Lupasin palata asiaan, kun olisin saanut työni siihen vaiheeseen, että voisin aloittaa havainnoinnin.

Otin yhteyttä osastopäällikköön 16.11. ja ilmoitin, että voisin aloittaa havainnoinnit toimistossa heti seuraavan viikolla. Päätin aloittaa havainnoinnit Suvin kanssa. Kaiken kaikkiaan vietin toimistossa 18 päivää 20.11– 9.12.2001. Olin paikalla aina sen ajan, minkä vastaanottoaika kesti. Alkuperäinen tarkoitukseni oli viettää joka työntekijän kanssa 5 päivää. Tämä osoittautui käytännössä mahdottomaksi useasta syystä. Joku työntekijä ei ottanut asiakkaita vastaan tai ei ollut paikalla, joten menin toisen työntekijän luo havainnoimaan. Tarkastin aina myös neuvonnasta, kenelle työntekijälle menisin: jos toisella ei ollut yhtään asiakasta jonottamassa ja toisella useita, menin sinne, mistä saisin eniten materiaalia. Käytännössä toisilla työntekijöillä käy enemmän asiakkaita kuin toisella, ja joku

on muiden työasioiden takia poissa toimistolta enemmän. Liisa jäi sairauslomalle joulukuun puolesavälissä, joten hänen luonaan olin vain kolmena päivänä. Jakauma työntekijöiden kanssa vietettyjen päivien ja havainnointien välillä on seuraava:

työntekijä	havainnoinnit	päivät
Suvi	14	4
Liisa	8	3
Maija	7	2
Kerttu	17	5
Seija	12	4
yhteensä	58	18

Olin vielä sopinut Maijan kanssa yhdestä havainnointipäivästä 20.12, mutta en päässyt menemään silloin. Olin jo saanut aineistokseni 58 asiakastapahtumaa, ja mielestäni se oli riittävästi. Olin lisäksi mukana yhdellä ajanvarausasiakkaan käynnillä Suvin kanssa. Tämä ”poikkeama” suunnitellusta tutkimusmenetelmästä tuli Suvin aloitteesta: hän ehdotti, että jos haluaisin, voisin tulla mukaan hänen ottaessaan vastaan asiakasta, joka tuli päihdeongelmansa takia työntekijän vastaanotolle. Tätä aineistoa en ole ottanut mukaan analyysiin. Minulle kertyi riittävästi aineistoa muutenkin, ja ajanvarausasiakkaan tapaaminen oli erilainen kuin muut asiakastapaamiset.

Aineistoni koostuu nauhoitetuista keskusteluista asiakkaan tai asiakkaiden ja työntekijän välillä sekä kirjoittamastani havainnointipäiväkirjasta. Tein muistiinpanoni pääasiassa havainnointitilanteissa työntekijän huoneessa. Litteroin kaikki asiakastapaamiset transkriptiomerkein kotona. Ajanvarausasiakkaan tapaamista en litteroinut; se on minulla vaan nauhalla. Aineistoa käsitellessäni luin pääasiassa litteroituja tekstejä ja muistiinpanojani tilanteesta⁴. Välistä kuuntelin nauhoilta niitä esimerkkejä, joita otin mukaan työhöni. Halusin tarkistaa, että aiemmin tekemäni tulkinta keskustelusta olisi edelleen sama.

6.1.2 Tutkijan kaavussa

Kuten olen jo edellä maininnut, tutkimuspaikka oli minulle ennestään tuttu. Ollessani sijaisena olin jo puhunut edessä olevasta gradunteosta osastopäällikölle, ja hän suhtautui ajatukseeni myönteisesti.

⁴ Tässä työssä esiintyvät työntekijöiden, asiakkaiden ja paikkojen nimet on keksittyjä salassapitovelvollisuuden takia.

Tunsin kaikki toimiston työntekijät, joitten vastaanotolla suoritin havainnoinnit. Olin myös tehnyt parityötä Suvin ja Liisan kanssa, joten tunsin heidän työtapansakin mielestäni kohtalaisesti. Tästä tuttuudesta oli minulle sekä hyötyä että haittaa tutkimusta suorittaessani. Koska vietin aikaa myös sosiaalitoimiston käytävillä odottaen sisäänpääsyä työntekijän huoneeseen, keskityin tekemään havaintoja siinä tilassa. Työntekijät tulivat minulla poikkeuksetta juttelemaan ja kysellemään olemisestani toimistolla tuttavallisesti: ”Oletko sinä taas töissä, kenen sijaisena olet, kauanko viivyt, mitä oikein tutkit...” Tunsin olevani samanlaisessa *välitilassa*, vierauden ja tuttuuden välimaastossa, josta Tarja Tolonen (2001, 46) kirjoittaa etnografisessa tutkimuksessaan koulumaailmasta. Hän kokee tuttuuden vaikutelman koulusta omien koulumuistojensa ja käsitystensä kautta. Minulle tuttuuden ja toisaalta vierauden vaikutelma syntyi siitä, että olin kaikille työntekijöille tuttu, kaikki työntekijöiden toimet olivat itsestään selviä: heidän jatkuva liikkumisensa käytävillä ja avaimien rapina lukoissa heidän mennessään huoneisiin tai wc:hen.

Työtäni puolestaan helpotti se, että olin itse tehnyt sosiaalityötä ja etenkin toimeentulotukityötä. Asiakastilanne olisi saattanut näyttäytyä aivan erilaisena ja ehkä täysin käsittämättömänä henkilölle, työkäytännöt olisivat vieraat. Tiesin, minkä takia hakemus on ehdottomasti allekirjoitettava, miksi on toimitettava tietyt liitteet yms. Voi pohtia sitä, pidinkö sitten joitain asioita liian itsestään selvinä enkä kyseenalaistanut tai ihmetellyt niiden luonnetta, vaikkapa ainaisten tositteiden esittämistä, hakemusten täyttöä tai kopioimista. Havainnoinnin aikana aloin pohtia uudelleen niitä samoja asioita, joihin kiinnitin huomiota työskennellessäni toimistolla.

Välitilainen olotila seurasi mukanani kaiken aikaa myös sosiaalisessa mielessä. Työntekijät puhuivat minulle kuin työtoverille avoimesti sellaisistakin työasioista, jotka eivät liittyneet tutkimukseen. Tunsin itseni ikään kuin ”tutkijaksi naamioituneeksi”, koska he olivat niin avoimia kommentoidessaan asiakkaita tai kertoessaan asiakkaasta taustatietoja:

Asiakas on juuri poistunut huoneesta. ”Mielenterveyshäiriöinen”, sanoo Kerttu asiakkaasta.
”Puhuu ihan pimeitä.”

(Havainnointipäiväkirja 13.12.)

Työntekijät pyrkivät siis kertomaan ja kategorisoimaan asiakkaat minulle joko etu- tai jälkikäteen. Samasta asiasta puhuu Forsberg (1995) tutkimuksessaan sosiaalityössä käytävästä keskustelusta. Työntekijä tarjoaa tutkijalle omaa määritelmäänsä asiakkaasta, ja nämä määritelmät perustuvat ehkä heidän omaan ajatteluunsa tai logiikkaansa. En yleensä kysellyt asiakkaista, vaan minulle kerrottiin

avoimesti heidän taustoistaan. Joskus saatoinkin kysyä jotain tai kommentoida jotain havaitsemaani työntekijälle, esim. asiakkaan vaatteista tai käyttäytymisestä: tärisee hermostuneena: onko hän sairas yms..

6.1.3 Havainnointitilanteessa

Aineistoa kertyi 58 asiakastilanteen havainnointia ja yksi ajanvarausasiakkaan havainnointi. Kolme asiakasta kieltäytyi havainnoinnista. Heistä yksi tuli lastensuojeluasiassa, ja työntekijä sanoi minulle, että hänestä olisi parempi, etten olisi paikalla. Kysyin kuitenkin naisasiakkaalta voinko olla paikalle, ja hän kieltäytyi. Kaksi miesasiakasta kieltäytyi myös havainnoinnista. Nämä asiakkaat tulivat tapaamaan työntekijää toimeentulotukiasioissa.

Nauhoitin keskustelut digitaalisella videokameralla, josta oli sekä hyötyä äänen korkean laadun suhteen että haittaa asiakkaiden suhtautumisen takia. Jos asiakas näki kameran, hän joko kieltäytyi haastattelusta tai oli erittäin pidättyväinen. Koska asiakkaat hermostuivat kameran näkemisestä, asetin kameran siten, ettei asiakkaalla ollut välitöntä näköyhteyttä kameraan:

Asiakas tulee huoneeseen, minulla kamera vielä kädessä. Asiakas sanoo heti että ei kuvata. Kerroin asiakkaalle että tarkoitukseni ei ole kuvata, näytän että linssinsuojus on paikallaan. Asiakas ei kuitenkaan halua, että olen läsnä. Hän haluaa, että otan kameran mukaani poistuessani huoneesta.

(Havainnointipäiväkirja 14.12.)

Kun työntekijä meni kutsumaan asiakasta huoneeseen, olin työhuoneessa odottamassa. Esittelin itseni ja asiani ja pyysin heiltä lupaa olla läsnä sekä kerroin nauhoittavani keskustelut.

Ensimmäisillä havainnointikerroilla annoin heille lapun, jossa kerrottiin tutkimuksesta. Tämä osoitautui kuitenkin hidastavaksi ja osittain turhaksi, sillä monella asiakkaalla oli niin kiire ~~asiään~~, että jouduin keskeyttämään heidät esitelläkseni itseni ja kertoakseni tutkimuksesta. Useimmat asiakkaat eivät olleet kiinnostuneita siitä, kuka olin ja mitä teen työntekijän huoneessa: he antoivat suostumuksen läsnäolooni ja nauhoitukseen ”käden heilautuksella”. Päälimmäiseksi mielikuvakseni jäi asiakkaiden kiire päästä puhumaan asiastaan työntekijälle: monet aloittivat asiansa selittämisen jo ovensuussa. Useimmille asiakkaille ei ollut mitään väliä sillä, että olin jo valmiiksi huoneessa, kun he tulivat työntekijän kanssa sisään. Olivatko he niin tottuneita siihen, että sosiaalitoimistossa hei-

dän ongelmistaan puhutaan avoimesti, oliko heillä kiire päästä hoitamaan asiaansa työntekijän kanssa, vai olivatko he niin tottuneita muiden ihmisten läsnäoloon asiakasvastaanotolla, esim. opiskelijat ja harjoittelijat?

En osallistunut asiakkaan ja työntekijän väliseen keskusteluun kuin muutaman kerran, jos minulta kysyttiin jotain. Työntekijä saattoi kysyä minulta tiedäkö jotain, esimerkiksi bussilipun hintaa. Asiakkaat puhuttelivat minua ainoastaan silloin, kun työntekijä poistui huoneesta. He saattoivat kysyä päivämäärää täyttäessään toimeentulotukilomaketta tai kertoa omasta voinnistaan. En alkanut oma-aloitteisesti puhutella asiakkaita, vaikka olimme kahdestaan huoneessa. Jos minulle puhuttiin, vastailin kyllä. Pyrin pitämään oman osuuteni tilanteesta mahdollisimman ”näkyttömänä” jotta en olisi vaikuttanut asiakastilanteeseen enemmän kuin oli välttämätöntä. Tietenkään en todellisuudessa ollut niin näkymätön. Pelkkä läsnäoloni vaikutti molempien käytökseen, vaikka huomiota minuun kiinnitettiin vain vähän: pikaisia vilkaisuja minuun päin, hyvästelyjä asiakkaan poistuessa.

Työntekijät sanoivat kaikki, etteivät edes muistaneet minun olevan paikalla. Varmasti he eivät voineet olla näin neutraaleja läsnäololleni, ja tekivät työtään varmaan vielä tavallista huolellisemmin minun ollessani paikalla. Koska kaikki työntekijät olivat minulle ennestään tuttuja ja minä heille, se teki läsnäoloni toisaalta helpommaksi ja toisaalta vaikeammaksi. Tutun ihmisen tarkkaillessa toimintaamme pyrimme tekemään asian vielä huolellisemmin, etenkin jos henkilö itsekin on tehnyt samaa työtä ja on varta vasten paikalla tarkkailemassa *miten* työni teen. En siis usko, että työntekijät pystyivät unohtamaan minut ja pöydällä surisevan kameran niin hyvin kuin he väittivät. On kuitenkin realistista väittää, että kaikki tekivät työnsä todella huolellisesti ja hyvin, kun istuin huoneessa seuraamassa tilannetta.

6.2 Fyysinen ympäristö

6.2.1 Sosiaalitoimiston käytävillä

Kun astutaan sosiaalitoimiston ovesta sisään, tullaan odotustilaan, jossa on neuvontatiski. Toimistovirkailija palvelee asiakkaita muovipleksin takana olevalta tiskiltä koko toimiston aukioloajan. Hän ottaa vastaan hakemuksia, neuvoo asiakkaita, tarkastaa päätteeltä, onko hakemus käsitelty ja vastaa puhelimeen. Tiskillä käy asiakkaita pitkin päivää. Kun asiakasvastaanotto alkaa, ilmoitaudutaan ”luukulle”. Sain sen vaikutelman, että asiakkaat olivat odotustilassa yleensä hiljaa, ja työntekijät

pitivät meteliä toimistossa. Mietin, miltä tämä jatkuva meteli, ”byrokraattinen hälinä”, kuulostaa asiakkaasta, joka istuu ehkä ensimmäistä kertaa odottamassa pääsyä sosiaalityöntekijän vastaanotolle.

Odotustilassa on ihmisiä, mutta he ovat hiljaa, vain radio soi. Asiakastilassa on lehtiä ja kaksi pöytää, joilla voi lukea tai täyttää toimeentulotukihakemusta. Hakemuksia on esillä hyllyllä, ilmoitustaululla on ilmoituksia esimerkiksi ruokapakettien saannista, erilaisista tapahtumista ja tilaisuuksista. Kopiokone hurisee kopiohuoneessa, ovia avataan ja suljetaan, lukot ja avaimet kilahtelevat, kenkien korot naputtavat lattiaita.

(Havainnointipäiväkirja 14.12)

Sosiaalitoimistossa lähes kaikki ovet ovat lukittuina. Useimmat sosiaalityöntekijät pitävät myös ovensa lukossa koko päivän; toiset avaavat ne vastaanottoajaksi. Kaikilla työntekijöillä on yleis-avain, jolla he pääsevät kulkemaan ovista, siksi avaimet kilisevät jatkuvasti toimistossa. Ovien lukossa pitäminen on viisasta sen takia, että toimistolle tuleva asiakas voi olla humalassa haluaa säännätä ensimmäisestä ovesta sisään hoitamaan asioitaan. Asiakkaat käyvät neuvonnassa pitkin päivää, eikä juopunut tai raivostunut asiakas ole mikään harvinainen näky. Näin lukittu ovi on myös turvallisuuskysymys.

6.2.2 Työhuone: millainen se on, ja mitä siellä tapahtuu?

Jalowieckin ja Starassoldon mukaan (Eräsaari 1995, 93) organisaatiotiloille tai hallinnollisille tiloille on tyypillistä vallankäyttö. Miten valta näkyy sosiaalityöntekijän huoneessa? Siellä ollaan tietysti työntekijän reviirillä, hänen tilassaan, jossa hän istuu pöydän takana ja asiakas hänen edessään tuolilla. Kaikkien työntekijöiden työhuoneet olivat suunnilleen samanlaiset: kaksi huonetta oli toistensa peilikuvia, ja huoneiden välillä oli ovi, joka sijaitsi työntekijän pöydän takana. Huoneissa oli seinillä julisteita mm. alkoholin vaaroista ja lapsen asemasta. Toisilla työntekijöillä oli huoneessa omia henkilökohtaisia tavaroita, valokuvia, viherkasveja ja radio. Työntekijän kirjoituspöytä muodosti suljetun alueen asiakkaan ja työntekijän välille. Työntekijä istui pöytänsä ääressä, asiakas tuolilla joko seinän vieressä tai kirjoituspöydän lähellä. Minä pyrin asettumaan sivustalle istumaan, ettei minulla olisi suoraa katsekontaktia kumpaakaan osapuoleen. Olin huomannut, että osapuolet tulivat vaivautuneiksi, jos katsoin heitä suoraan silmiin.

Tietokone oli erittäin keskeisessä roolissa lähes jokaisessa asiakastapaamisessa. Työntekijä katsoi asiakkaan aiemmat tiedot aina koneelta, jos hän oli ollut aiemmin asiakkaana. Toinen työntekijä tarkasti asiakkaan tiedot ennen kuin asiakas tuli huoneeseen, toinen käytti tietokonetta jatkuvasti muistin apuvälineenä. Sain vaikutelman, että kone oli miltei asiakasta tärkeämpi tietolähde asiakkaan tilanteesta. Työntekijä tarkasti koneelta asiakkaan viimeisimmän päätöksen ja normilaskelman. Jos tietokonetta ei ollut käytettävissä, koko asiakastilanne muodostui erilaiseksi. Aineistossani on kuusi asiakastapaamista, jolloin tietokoneet olivat poissa käytöstä. Tällöin työntekijä ja asiakas keskustelivat paljon enemmän keskenään eivätkä vain tietokoneen kautta esinevälitteisesti. Työntekijä oli myös paljon avuttomampi, kun hän ei voinut tarkastaa asioita koneelta: hän toisteli asiakkaille monta kertaa, että kone ei toimi, joten en voi auttaa jne.

Toinen tärkeä elementti palvelutapahtumassa olivat erilaiset paperit. Jatkuva paperien virta toimistoon sisään ja sieltä ulos oli häkellyttävää. Asiakkaat esittivät tiliotteita, verokortteja, verotodistuksia, vuokrasopimuksia, talonkirjanotteita, vuokranmaksulappuja ja sähkölaskuja. Työntekijä tarjoaa asiakkaalle toimeentulotukihakemusta täytettäväksi tai täyttää sen itse asiakkaan puolesta, ja asiakas allekirjoittaa hakemuksen. Hakemus näytteli erittäin tärkeää osaa: se oli täytettävä, vaikka mitään muutoksia tai liitteitä ei ollutkaan. Usein työntekijä täytti hakemuksen asiakkaan puolesta, ja asiakas vain allekirjoitti sen. Erilaiset asiakirjat ja hakemukset myös kiinnittivät työntekijän huomion: hän ikään kuin tarvitsi mustaa valkoisella asiakkaasta, ennen kuin pystyi käsittelemään tämän toimeentulotukiasiaa. Kun asiakas antoi papereitaan työntekijälle, tämä tutki papereita ja katsoi tietoja koneelta. Asiakkaita pyydettiin usein toimittamaan lisää papereita ja päätöksiä toimistoon. Papereiden valtakunnalta työntekijöiden huoneet näyttivätkin: pöydät oli kasattu täyteen tiedotteita, lomakkeita, hakemuksia, liitteitä. Vaikka itsekkin olen istunut tällaisten paperivuorten takana katselemassa asiakasta, sain työntekijän työstä erittäin kiireellisen ja lähes kaoottisen kuvan. Miten hän muistaa, mikä paperi on mikäkin? Eräsaari (1995, 279) puhuu etnografisessa tutkimuksessaan paperien keskeisestä merkityksestä asiakaspalvelutilanteessa: ne ovat vuorovaikutuksen kohteina, ja niistä käydään jatkuvaa neuvottelua.

Paperien tärkeys vaikutti joissain tilanteissa jopa huvittavalta: havainnoinnissa nro 31 työntekijä oli lähettänyt kutsun asiakkaalle, jota asiakas ei ollut kuitenkaan saanut. Asiakasvastaanoton alussa työntekijä etsi monta minuuttia kopiota kutsusta ympäri huonetta, vaikka sillä ei ollut käytännössä mitään merkitystä. Minulle syntyi vaikutelma, että työntekijä tarvitsi jonkun paperin, todistuskappaleen tai dokumentin, jonka kautta käsitellä asiakasta. Erilaiset paperit asiakkaasta sekä itse asiakaspalvelun suorittaminen tietokoneen avustuksella tai sen kautta purkavat asiakkaan ja työntekijän välisen

kijän sosiaalisia siteitä hetkellisesti. Peräkylän (1990, 30) mukaan sairaalat ovat yksi ympäristö, joissa ihmisten yhteiseen maailmaan kuulumista ja ihmisyyttä puretaan. Tämä ihmisyyden väliaikainen purkaminen saattaa olla välttämätöntä sille, että työntekijä pystyy käsittelemään vaikeita-kin työasioita ”vain” asioina. Työntekijä keskittyy enemmän asiakkaan sairaslomatodistukseen kuin tämän kertomukseen vakavasta sairaudestaan.

6.3 Asiakas ja työntekijä nenäkkäin

6.3.1 Tapaamisen kulku

Olen jo edellä kuvannut sitä, miten asiakas tulee huoneeseen työntekijä saattamana. Myös asiakkaan kiirettä mennä asiaan kuvasin edellä. Tämä oli nimenomaan kauan asiakkaana olleiden todella yleinen tapa. Pohjolan (1993,87) mukaan asiakkaan on vaativaa vastata työntekijän ensimmäiseen kysymykseen käynnin syystä, vaikka kysyjänä olisi tuttu työntekijä. Työntekijän olisi hyvä avata keskustelu alkujutustelulla vaikkapa säästä tai muusta neutraalista ilmiöstä. Aineistoni pohjalta voin todeta, että vanhat asiakkaat eivät odottaneet työntekijän aloitusta, vaan menivät itse suoraan asiaan. Asiakas saattoi aloittaa keskustelun näyttämällä jotain paperia ja sanoa:

”Mul ois tämmönen” (hav 37),

”Nyt tarvis tohon rahaa kun sais kukkavihko...” (hav. 40),

”Joo mä tulin kysymää että ei ole tehty vielä päätöstä ku mä jätin ne” (hav. 33).

Aineistoni uusien asiakkaiden kohdalla kolmessa työntekijä aloitti keskustelun, ennen kuin kertoivat asiansa. Keskustelu avattiin tyyliin

”No nii minkälaista asiaa sul ois ollu?” (hav. 16)

”Se sun asias?” (hav.1)

Uusista asiakkaista neljä avasi itse keskustelun:

”Ei oo muuta vaihtoehtoo ku mä tulin tänne näin mullon tällai tilanne että mullon avioliitto purkautunu, (hav. 20)

”Mitä sä haluat nähä,” (hav. 27)

Nauhoitetuissa keskusteluissa minä esittelin itseni ensin, ja laitoin vasta sitten nauhurin päälle, joten asiakastilanne käynnistettiin ikään kuin uudestaan. Kun asiakas pääsi kertomaan asiansa, työntekijä kuunteli häntä jonkin aikaa päästäkseen ajan tasalle. Samalla hän usein joko tarkisti asiakkaan tiedot

tietokoneelta tai luki asiakkaan tuomia papereita. Kun työntekijä oli ”valmis”, hän otti ohjat käsiinsä ja alkoi kysellä tietoja asiakkaalta tai neuvoa tätä. Puhuessaan työntekijä teki lähes aina jotain muuta samanaikaisesti: hän joko pakkasi hakemusta muovitaskuun, laski koneella normilaskelmaa, selasi toimeentulotukiopasta, täytti asiakkaan hakemusta tai teki muistiinpanoja. Kun asiakas kertoi jotain dramaattista tai yllättävää tilanteestaan, työntekijä yleensä kuunteli tätä tekevä muuta. Myös tilanteissa, jotka vaativat empaattista kuuntelua, työntekijä keskittyi asiakkaaseen. Nämä pelkät kuunteluhetket eivät useinkaan kestäneet kauan, vaan työntekijä alkoi hoitaa tehtävänsä eli meni ”rahalinjalle”.

Loppupuolella tapaamista työntekijä kävi lähes aina kopioimassa asiakkaan papereita. Kun hän palasi, puhuttiin vielä tulevista tapahtumista. Tämä oli myös se hetki, kun asiakas otti esille jonkin asian, pyysi vaikkapa ruokarahaa tai osaa tuesta ennakkoon. Loppua kohti saatettiin keventää juttua vaikkapa vuodenvaihteessa ajankohtaisella aiheella euroilla tai jouluvalmisteluilla. Kevyttä, asiaan liittymätöntä keskustelua ei ollut paljoakaan. Yleensä työntekijä lopetteli tapaamista puhumalla siitä, miten asian käsittely jatkuu: mitä liitteitä pitää vielä tehdä tai milloin päätös tulee. Nämä toteamukset olivat tavanomaisia lopettelufraseja, joita käytettiin useiden asiakkaiden kanssa. Niillä oli kaksi merkitystä: vakuuttaa asiakkaalle, että hänen asiaansa käsitellään ja viedään eteenpäin. Tämä oli myös tapa viestiä, että tapaaminen on lopussa. Tämän jälkeen asiakas ja työntekijä hyvästelivät ja asiakas lähti.

Tapaamisen alussa asiakas saattoi olla huolestunut, hermostunut tai surullinen. Hänellä oli jokin kiireellinen ongelma, jota hän tuli selvittämään työntekijälle. Kun työntekijä otti asian käsittelyyn joko heti tai lupasi hoitaa sen nopeasti, asiakas helpottui usein selvästi. Hänen asentonsa olivat rennompia, puhe oli vapautuneempaa ja hän saattoi kertoa jotain hauskoja juttuja. Esimerkkinä havainnointi nro 40, jossa keski-ikäinen naisasiakas tulee Kertun vastaanotolle hakemaan toimeentulotukea äitinsä hautajaisia varten kukkavihkoon, matkoihin ja mahdollisesti hautajaisvaatteisiin. Hän menee suoraan asiaan astuessaan huoneeseen sisään, joten joudun keskeyttämään hänet. Asiakas on tapaamisen alussa hermostunut ja itkuinen. Hän muuttuu kuitenkin suorastaan iloiseksi, kun työntekijä ottaa hänen asiansa empaattisesti ja käytännöllisesti vastaan. Tapaamisen loppupuolella asiakas alkaa kertoa kissoistaan hauskoja juttuja, jotka saavat meidät kaikki nauramaan.

1. A: nyt tarvis tohon rahaa kun sais kukkavihkoo ja jotaki hautajaisvaatetta kans
2. T: joo, ni mä sainki ton viestin tolta Maija Purhoselta((toinen sosiaalityöntekijä)) et olit soittanu sille
3. A: joo mä olin soittanu joo ku täs on niin kiire täl asial vielä ku se torstai[na tapahtuu ja se et]
4. T: [nii et se on jo niin]

5. nopeasti
6. A: toisella paikkakunnalla siunataa
7. T: joo et tota ..toeta tota periaate on se et niihin vaatteisii ei etku ne katotaa et ne kuuluu
8. siihe perusosaa
9. A: se sano kyl tää Purhonen et on sitä °tämmönen° ..mul ei oo minkälaisia oikeen vaatteita
10. tosissaakaa °sinne hauvale° ..punasissakaa paljon keht mullei oo tosissaa oikeen
11. minkäänäköstä vaatetta mulon sillä taval et tietysti..äitin hautajaisiikaa nyt ei iha ..ihan voi
12. tota mennä sillee sillon kesempää ku mul oli vasta hautajaiset mut mul ol sillon sillo
13. paremminkii sitä vaatetta että ku on sellaset kesävaatetta °sillon et vielä tarkeni sillon ° se ei
14. oo ku kolme kuukautta aikaa ku mun ystävä kuoli
15. T: onks sul mitää tota ni mustia housuja tai sel°laset°
16. A: mul ois tummat housut jotka neki on sellaset nukkaantunu (3)
17. T: no ensinnäki kukkalaitteeseen siihen voi sen kakssataa,
18. A: joo nii se sano tää °Purhonenki°-
19. T: joo, ja sitte tota mitä millä sä meet sinne .. hautajaisii

Aluksi työntekijä kuuntelee asiakasta, ei tee muuta kuin istuu käsi poskella ja kuuntelee tätä katsoen välillä käsiään. Asiakas puhuu aluksi hermostuneena ja itkuisella äänellä. Hän vetoaa toisen sosiaalityöntekijän sanaan siitä, että voisi saada toimeentulotukea hautajaisvaatteisiin. Työntekijä ottaa asian esiin käytännön tasolla: rivillä 15 kysyy, onko mustia housuja hautajaisiin. Sitten hän selvittää kukkalaitteeseen saatavan tuen ja kysyy, miten asiakas aikoo matkustaa hautajaisiin. Keskustelu jatkuu tästä asiakkaan vuolaalla puheella äidin luona käymisestä, ja mitä se on maksanut. Työntekijä alkaa kirjoittaa asioita muistiin. He selvittelevät vielä asiakkaan mahdollisuutta saada vaatteita lainaksi tuttavilta. Sitten puhe siirtyy asiakkaan vuokrankorotukseen.

112. T: tota ni ..se on kyl tosi kova vuokra ni yksinasuvalle etenki et-
113. A: on se kyllä kova mullaki jos muuttas mulla on niin paljon ensinnäki niitä
114. huonekalujakkii nytki ku vielä äitiltäki niitä toi niitä ni ja sitte kissatki ku on oppinu
115. kulkemaa ne ei osaa olla muualla ku siinä ..niistä pojista minä en raaski luopua millää
116. T: onks sul kaks kissaa,
117. A: on kaks kissaa toinen on semmonen kauheen pörrönen kissa semmonen semmonen
118. et sillon häntäki näin paksu
119. T: ((naurahtaa))
120. A: siltä se on katkennu vaa sen häntä ku se pienenä puotti termospullon tiskipöyälle
121. ku ol tälle tiskipöyän kulmala täys termospullo ni se puotti sen alas ja ...hh kerkis ite
122. hypätä eeläpäin ni [se termos]pullo putos sen hännän päälle
123. T: [voooi]
124. A: (2) et se on varma ainut kissa mikä on yrittäny itsemurhaa ((molemmat naurahtavat))
125. T: olikse se vai joku muu kerta
126. A: no se ei se sillon mutta tota se ku on ne rullaverho ni siinä on niinku tossakii se
127. naru roikkuu tollee alaala ku se verho on yläälä ni se tekis siihen ittesä ..kievotti
128. onneks olin kotona et olin lähössä kursseile mut onneks olin kotona ja...kerkisin
129. pelastaa sen hengen
130. T: yhym onks siit kauan aikaa
131. A: no se ol sillon ihan pikkunen et täst on monta vuotta aikaa se ol sillon pien kissa
132. sillon (3)
133. T: se vähän kokeili rajojaan
134. A: £nii kokeili rajojaa£ ((työntekijä naurahtaa)) se on ihana ku se nukkuuki pään pääle

135. tuleeki pään päälle ku se nukkuu kylellää ni se nukkuu pään päälä tällee näin ja panee
136. korvaa nenän ..((työntekijä naurattaa)) tuhisee siinä miten ihana se laps mä raaski
137. kyllä ikinä niistä pojista luopua ((molemmat nauravat))

Kun toimeentulotukiasiat on selvitetty, ja työntekijä on neuvonut asiakasta käytännön asioissa, asiakas piristyy silmissä ja alkaa kertoilla hauskoja juttuja kissojen edesottamuksista. Työntekijä touhuaa koko ajan papereiden kanssa, kun asiakas kertoo juttujaan. Työntekijä ja asiakas nauravat paljon yhdessä. Minuakin alkaa naurattaa asiakkaan kissojen edesottamukset, ja naurahdan ääneen. Asiakas vilkaisee minua heti, mutta osoittaa puheensa koko ajan työntekijälle.

6.3.2. Asiakasmäärät ja ajankäyttö

Matthies (1993, 119) on kuvannut ajankäyttöä sosiaalitoimistossa rinnastamalla sen palkkatyöläisyyden ”kellokorttimaisuuteen”: ”Virallisen järjestelmän ajankäyttö on yleensä pyritty rationalisoimaan äärimmilleen palkkatyöläisyyteen kuuluvilla suhteellisen täsmällisillä päivittäisillä ja vuosittaisilla työajoilla, toimintasuunnitelmissa ja ajanvarauksilla. Mutta ajankäytön rationalisointi onkin lopulta aiheuttanut sen, että aikaa ei ole. Työpäivät muistuttavat toisiaan, aikataulu vie mukanaan eikä yllätyksille ja sattumille jää tilaa. Kysymys ei kuitenkaan ole työntekijöiden kyvyttömyydestä, vaan modernin instituution toimintatavasta, johon spontaanisuus sopii huonosti” Tämä teoreettinen määritelmä ei vastaa saamaani kuvaa sosiaalityöstä. Sosiaalityössä ei ole lainkaan poikkeuksellista, että kaikki menot ja toimintasuunnitelmat on peruttava kiireellisemmän asian takia. Nämä kiireellisemmät asiat, kuten lastensuojelu tai päihdehoidon pikainen järjestäminen menevät aina suunnitellun päiväohjelman ohi, ja joitain asiakastapaamisia tai palavereja joudutaan peruamaan.

Keräsin siis aineistoni vastaanottoajalta, jolloin työntekijän luokse pääsi tunnin aikana ilmoittautumalla ensin neuvontaan. Työntekijä ei tiennyt, kuka asiakas tulee minäkin päivänä, jollei hän ollut sopinut erikseen asiakkaan kanssa. Niinpä nämä asiakastapaamiset olivat hyvin erilaisia myös kestoltaan. Aineistoni asiakastapaamisista lyhyin kesti 1.16 minuuttia ja pisin 20.53 minuuttia. Jos työntekijällä oli jonossa monta asiakasta, hän otti heitä sisään nopeammalla tempolla kuin siinä tilanteessa, että muita ei enää ollut tulossa. Tällöin asiakas sai puhua ja purkaa sydäntään vapaammin eikä työntekijä kiirehtinyt tapaamisen päättämistä. Näin oli havainnoinnissa nro 40, josta oli osa edellisessä luvussa. Kun vastaanottoaika alkoi lähestyä loppua, työntekijä kiirehti selvästi tapaamista: hän siirtyi puhumaan lopettelufraaseissa, järjesteli tavaroitaan pöydällä ja kasasi hakemuksen

nippuun. Työntekijä saattoi nousta seisomaan ennen asiakasta ja ottaa avaimet käteensä. Kaikki aika, minkä työntekijä teki vastaanottoajan yli, oli käytännössä pois hänen ruokatunnistaan. Näin asiakkaat pyrittiin hoitamaan tunnin aikana. Kaikki ilmoittautuneet asiakkaat otettiin kuitenkin aina vastaan, vaikka vastaanottoaika olisi jo päättynyt.

Ajankäyttöön vaikuttivat siis asiakkaiden määrä samana päivänä ja rajattu vastaanottoaika. Silvermanin (1994, 193) tutkimuksessa AIDS–klinikan toiminnasta (Silverman and Peräkylä (1990): AIDS-Counselling: The Interactional Organization Of Reception In AIDS-counselling) hän puhuu sosiaalisesta kontekstista vastaanottotilanteesta ja sen vaikutuksesta asiakasmääriin ja työajan jakautumiseen. Kun lehdessä tai muussa mediassa oli ollut AIDSia käsittelevä aihe, asiakkaita tuli enemmän testattavaksi. Sosiaalitoimistossa asiakasmääriä sääтели ensinnäkin ajankohta. Kuukauden loppupuolella kävi enemmän asiakkaita kyselemässä vielä viipyvää sen kuukauden tukea tai tuomassa seuraavaa hakemusta. Vuodenvaihteessa asiakkaat tulivat vastaanotolle euroon siirtymisen takia, ja se nostettiin puheenaiheeksi monissa asiakastilanteissa. Lisäksi vuodenvaihteessa muuttivat toimeentulotuen perusosat sekä työmarkkinatuki. Moni tuli myös varmistamaan, että saisi toimeentulotuen ennen joulua. Kaiken kaikkiaan joulun alusviikot olivat kiireistä aikaa toimistolla.

Silverman (emt, 193) mainitsee tutkimuksessaan havaitun seikan rutiininomaisen opastuksen ja henkilökohtaisen neuvonnan välillä: jos asiakasta neuvottiin persoonallisemmin, se vei enemmän aikaa, mutta oli hyödyllisempää. Rutiininomainen tietopakettien jako sen sijaan oli aika turhaa asiakkaille, mutta vei vähemmän työntekijän aikaa. Kääntöpuolena sille, että asiakkaille annettaisiin lisää aikaa on se, että asiakkaita voidaan ottaa vastaan vähemmän. Joku asiakas voi kyllästyä odottamaan ja jäädä ilman tärkeää palvelua tai opastusta. Onpa kyseessä sitten AIDS–klinikka tai sosiaalitoimisto, asiakkaan tilanne voi olla hyvinkin huono.

7. Toiminnan kehysten määrittelemisen sosiaalityössä

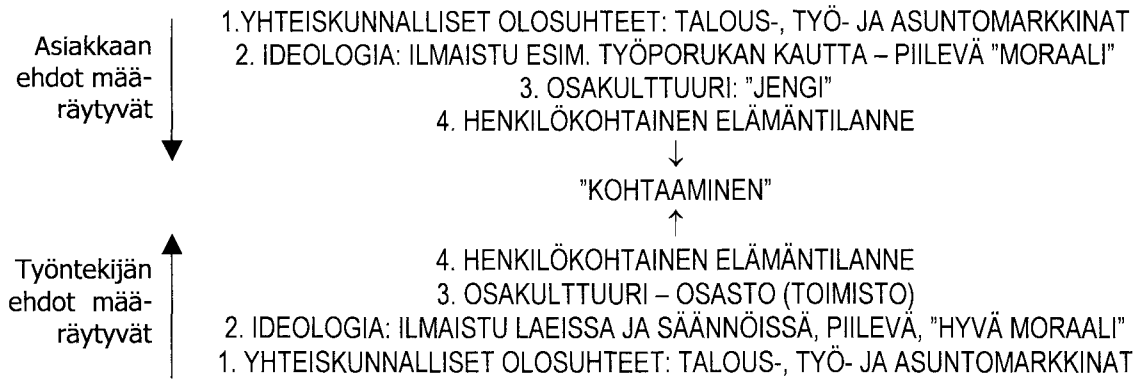
Kehykset ovat määritelmiä erilaisissa tilanteissa tapahtuvalle toiminnalle, ja eri kehykset ilmenevät juuri toiminnassa sekä odotuksissa. Niillä pyritään luomaan järjestystä sosiaaliseen tilanteeseen. Se, miten työntekijä identifioi asiakkaan ja tämän ongelman, vaikuttaa siihen, minkälaisia kehyksiä ilmenee käytännössä. Jos asiakas on epäluotettava ja holtiton, häneen suhtaudutaan eri tavalla kuin luotettavaan ja tunnolliseen asiakkaaseen. Kehysten määritelmässä on syytä muistaa, että kommunikaatiomallit, joiksi kehykset voidaan käsittää, ovat toimivia vain tietyssä institutionaalisessa kontekstissa (Silverman 1994, 192). Pyrin havainnollistamaan niillä sekä tietoisia että tiedostamattomia toimintoja sekä niiden seurauksia interaktiotilanteessa.

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamista toimistossa sävyttävät eri asiat: he kohtaavat sosiaalihuollon kehyksen sisällä, puhuvat institutionaalista kieltä, ovat lähteneet aivan eri ympyröistä tähän tilanteeseen, ovat persoonaltaan muokkaamassa toimintaa. Rostilan (1987, 40) mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus kytkeytyy henkilöiden yhteiskunnalliseen asemaan ja siihen yhteiskunnalliseen yhteyteen, jossa vuorovaikutustilanne tapahtuu. Siten työntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta voisi muodostua erilainen, jos he tapaisivat vaikkapa asiakkaan kotona tai palaverissa jossain muualla kuin työntekijän omassa työhuoneessa, vaikkapa työvoimatoimistossa, mielen-terveystoimistossa tai jonkun muun yhteistyötahon luona.

Toiminta on tärkeä elementti tässä kohtaamisessa. Garfinkel (Heritage 1996, 60) määrittelee yhteiskunnallisen elämän toimintojen verkostoksi, jota yksilöt tulkitsevat intersubjektiivisesti jo olemassa olevien konstruktoiden avulla. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa molemmat näkevät tilanteen oman subjektiviteettinsa kautta, mutta tietävät kuitenkin jakavansa yhteisen maailman, ja kumpikin tiedostaa toisen käsittävän tilanteen samansuuntaisesti. Interaktiivisen toiminnan ehtoina ovat perspektiivien vastaavuuden ylläpito, sekä luottamus siihen, että kumpikin osapuoli tekee osuutensa tässä perspektiivien ylläpidossa. Interaktion hajoamistilanteessa⁵ tulee hyvin ilmi, että kaikissa keskusteluissa jätetään paljon mainitsematta siitä mistä puhutaan, ja kuitenkin molemmat osapuolet olettavat asian olevan selvä kummallekin. Tässä on kyse luottamuksesta, jolla Garfinkel tarkoittaa henkilön sopeutumista arkielämän odotuksiin niiden moraalisen luonteen vuoksi. (emt, 87-89.)

⁵ kuten Garfinkelin kokeessa, jossa keskustelun toinen osapuoli vaati toista selventämään aivan tavallisia puheenvuoroja (Heritage 1996).

Seuraavassa kuviossa on kuvattu asiakkaan ja työntekijän kohtaamista eri tason tapahtumina. Siitä voidaan nähdä, mitkä ehdot määrittävät tapaamishetkeä.



Kuvio 3: Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen (Lähde: Marklund ym. 1984, 14).

Yllä olevasta kuvioista nähdään, miten asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen ehdot määräytyvät makrotasolta mikrotasolle. Keskityn työntekijän ideologia-tasoon, jonka määrittelen seuraavassa institutionaaliseksi kehykseksi. Olen tässä nostanut esille niitä tekijöitä, jotka aineiston pohjalta ovat selkeimmin ja useimmin esillä; kaikkia tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä on mahdoton listata ja määritellä. Silloin olisi otettava huomioon edellisen kuvion pohjalta myös tasot yksi, kolme ja neljä. Määrittelen institutionaalisen kehyksen metakehykseksi muille kehyksille, jotka rakentuvat sen päälle. Tällöin olemme jo peruskysymyksen äärellä: mitkä ovat ne toiminnan kehykset, joissa liikutaan asiakastapaamisen aikana?

7.1 Institutionaalinen kehys metakehyksenä

Silvermanin (1994, 31) mukaan tapahtuman kontekstilla on suuri merkitys laadullisessa tutkimuksessa: voimme ymmärtää mitä tapahtuu vain asettamalla sen laajempaan sosiaaliseen ja historialliseen kontekstiin. Toisaalta hän korostaa kontekstuaalista herkkyyttä. Tällä hän tarkoittaa sitä, että eri instituutiot, kuten perhe, heimoja tiede, saavat eri merkityksen eri konteksteissa. Lisäksi tutkijan ei pidä ottaa annettuna omaa näkemystään siitä, missä kontekstissa keskustelu tapahtuu. On keskiyttävä siihen, mitä osapuolet sanovat ja tekevät tilanteessa, ja vasta sitten määriteltävä se jonkin instituution tai kategorian mukaan. (Emt, 8.) Käsittelem institutionaalista ympäristöä yhtenä kon-

tekstin osana ja määrittelen sen työntekijän näkökulmasta. Työntekijä on se osapuoli, jolla on eniten mahdollisuuksia muokata asiakastapaamista.

Sosiaalitoimisto on institutionaalinen ympäristö. Se muodostaa sosiaalilautakuntien ja eri hoitolaitosten kanssa osan *sosiaalihuollosta*, josta lähdän liikkeelle määritelläkseni institutionaalisen kehityksen. Sosiaalihuollolle löytyy useita määritelmiä. Mäntysaari (1991, 22) on koonnut niitä tutkimukseensa, ja määritelmien tunnusmerkkejä ovat yksilökohtaisuus, viimesijaisuus ja tarpeellisuus. Waris (emt, 23) määrittelee sosiaalihuollon sisältävän ”ne sosiaalipoliittiset pyrkimykset ja toimenpiteet, joiden tarkoituksena on työsuhteesta riippumatta palvella ihmistä ensisijaisesti auttamalla häntä sosiaalisissa vaikeuksissa yksittäistapauksin suoritetuin tukemistoimenpitein.” Sosiaali- ja terveydenhuoltolainsäädännössä määritellään sosiaalihuolto seuraavasti:

”Sosiaalihuollolla tarkoitetaan tässä laissa sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaalivastuuja ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä.” (Sosiaalihuoltolaki 201/1982 1§, 1.momentti)

Kaiken kaikkiaan sosiaalihuolto voidaan määritellä osaksi sosiaaliturvapolitiikkaa, ja sitä toteuttavat käytännössä sosiaalitoimistot. Sosiaalilautakunnat valvovat ja ohjaavat sosiaalitoimistojen toimintaa.

Douglasin ja Weberin mukaan instituutio on lain tai muiden normien määrittelemä organisaatio, joka käsittää sääntöjä, tehokkaita menettelytapoja ja asiantuntijoiden hallitsemaa tietoa sen toiminnasta (Sarangi ja Roberts 1999, 14). Instituutioon kuuluvat sen työntekijät ja asiakkaat, joita varten se on luotu. Instituutiot tuotetaan eläviksi, ja niitä uusinnetaan jatkuvasti vuorovaikutusprosessissa. Kaikista instituutioista tulee kuolleita, jollei niitä jatkuvasti herätetä eloon inhimillisessä kokemuksesta (Berger ja Luckmann 1995, 89).

Asiakkailla on voimakkaat ennakkokäsitykset sosiaalihuollosta ja sen asiakkuudesta. Nämä käsitykset voivat muuttua asiakkuuden aikana, mutta asiakkaalla on vahvoja ennakkokäsityksiä sosiaalihuollosta, ja useimmiten ne ovat negatiivisia. Monelle ensikertalaiselle kynnys astua sosiaalitoimistoon on siksi korkea. Offer (1999, 23-24) toteaa että yleisön mielipiteellä sosiaalityötä kohtaan on suuri merkitys silloin, kun heistä tulee asiakkaita. Heidän asenteensa ja mielipiteensä voivat estää asiakkaaksi hakeutumisen. Parsonsin tekemän tutkimuksen pohjalta Offer jatkaa, että useimmilla

ihmisillä ei ole mitään käsitystä sosiaalitoimistosta tai sitten heillä on siitä negatiivinen kuva. Tällä negatiivisella kuvalla Parsons tarkoittaa sosiaalityöntekijöitä lasten huostaanottajina ja henkilöinä, jotka ”kertovat sinulle miten sinun pitäisi elää”.

Aineistossani oli kahdeksan asiakasta, jotka asioivat sosiaalitoimistossa ensi kertaa. Etenkin yksi heistä päivitteli kovasti sitä, että joutui turvautumaan sosiaalihuoltoon: ”En olisi arvannut, että joudun tänne tulemaan, mutta kun sitä on maksanut veroja monta vuotta niin onhan se oikein....”. Asiakkaan piti ikään kuin perustella itselleen miksi hän tuli: tulini, koska minulla on oikeus tulla. Myös kommentteja siitä, että rahaa jaetaan juupoille ja tavalliset ihmiset saavat olla ilman, kuuli usein. Asiakkuuden kestäessä kauemmin tämänkaltaiset perustelut asiakkuudelle kuitenkin katosivat.

Kanssakäyminen sosiaalitoimistossa tapahtuu institutionaalisessa ympäristössä. Tätä ympäristöä kutsun *institutionaaliseksi kehykseksi*, jota voidaan nimittää myös asiakastilanteen *metakehykseksi*. Van Dijk (1981, 219) kognitiopsykologisen määritelmän mukaan metakehys tarkoittaa niitä yleisiä olosuhteita, missä toiminta ilmenee. Esimerkiksi jos joku sanoo unissaan: ”Voisitko avata ikkunan”, kuulija tuskin tekisi niin, koska kuulija ymmärtää, että vain kontrolloitu, tiedostettu ja tarkoituksenmukainen toiminta on huomioitavaa eikä unissaan puhuminen.

Asiakas tulee sosiaalitoimistoon sisään, mikä sekä fyysisenä että sosiaalisena ympäristönä rajaa ja muotoilee siellä käytävän vuorovaikutuksen tiettyihin raameihin. Toiminta asiakkaan ja työntekijän välillä ei irtoa näistä peruskehyksistä. Käsiteltävät asiat ovat lisäksi sosiaalityötä, asiakkaan henkilökohtaisten asioiden hoitamista. Työntekijän ja asiakkaan keskustelu voi olla välillä vapautunutta ja rentoa, mutta he toimivat kuitenkin sosiaalihuollon kehyksessä: puhe on instituution sisällä käytyä ja on siis pakotteista sen rajoille.

Sosiaalityöntekijällä on organisaation edustajana parempi kosketus institutionaaliin käytäntöihin ja enemmän tietoa organisaation rutiineista kuin työntekijällä (Jokinen 1995, 130). Anneli Pohjola (1994, 161) sivuaa samaa asiaa toteamalla, että elämässä pärjäämisen taitolajiksi tulevat myös palvelujärjestelmässä toimimisen hallitseminen ja omista oikeuksista huolehtiminen. Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa instituution edustajilla on pääsy ammatilliseen tietoon, jonne maallikko ei pääse. Tämä näkyy tutkimuksessa vuorovaikutuskäytännöissä, kuten diagnooseissa, ohjeissa ja keskustelun muotoutumisessa. (Peräkylä 2002, 60.) Työntekijä pystyy siis hallitsemaan tilannetta paremmin kuin asiakas, koska hän tuntee oman instituutionsa kentän. Tämä antaa työntekijälle valtaa ja resursseja. Työntekijä on profession edustajana tilanteessa, sosiaalityöntekijänä,

jolla on pääsy institutionaalisen kehysten sisältämään tietoon. Anneli Pohjolan (1993, 59) mukaan asiakasta katsotaan juuri ylhäältä alaspäin, siis instituution makrotasosta asiakkaan arkipäivän mikrota-
solle. Yhteiskunnallinen järjestelmätaso, makrotaso, antaa suunnan organisaatioiden palvelu-
tehtäville, joissa työntekijät ovat työnantajavirastolleen alisteisia. Tässä ketjussa asiakas on viimei-
senä lenkkinä.

Työntekijällä on myös roolinsa työyhteisönsä päin; hän on osa instituutiota. Hän on profession edustaja, tehokas ja toimiva ammattilainen suhteessa työtovereihinsa ja ylemmässä asemassa ole-
viin. Hän haluaa olla hyvä ja ahkera työntekijä. Omien havaintojeni sekä kokemuksieni pohjalta minulle on vakiintunut käsitys, että työntekijässä korostuu ”pärjäämisen eetos”: omaa kiirettä ja työpainetta korostetaan sekä pomolle että työtovereille. Mutta kuitenkin jaksetaan ja pärjätään; etenkin, jos pomo sitä kyselee. Työntekijän kulkiessa sosiaalitoimiston käytävällä kiireisen ja te-
hokkaan näköisenä hänen voi kuvitella olevan pärjääjän roolissa sekä asiakkaille että organisaati-
olle. Kummallekin tarjoillaan suunnilleen samaa kuvaa mutta eri syistä: asiakkaalle halutaan kertoa, että olen taitava ja osaan hoitaa asiasi. Pomolle ja työtovereille kerrotaan, että on kiire, olen kiirei-
nen, tarpeellinen, työteliäs. Tämä puoli saattaa korostua nykyään, kun suuri osa työntekijöistä on sijaisia eli tekemässä määräaika-
sijaisuuksia ja kärkkymässä uusia.

Asiakkuuden kestäessä sosiaalihuolto saa kasvot oman sosiaalityöntekijän muodossa. Asiakkaan odotukset ja vaatimukset kohdistuvat omaan sosiaalityöntekijään, jonka odotetaan olevan asiakkaan puolella. Särkelä (1994, 74) toteaa tämän olevan edellytys asiakkaan auttamiselle. Asiakkaalla on odotuksia sen suhteen, mitä hän työntekijältä haluaa: empatiaa, kuuntelemista ja tuomitsematonta asennetta asiakkaan ongelmiin. Lisäksi työntekijän täytyy olla ammattitaitoinen ja hänellä tulee olla tietoa, että hän voi auttaa asiakasta. Asiakas tarvitsee neuvoja, ohjausta sekä aktiivisuutta. (Lishman 1995, 14.)

Institutionaalinen kehys pitää siis sisällään ne normit, määräykset, ohjeet ja tiedot, mitä työntekijällä on hallussaan asiakastilanteessa. Tämä tieto antaa hänelle enemmän valtaa metakehysten sisällä. Tämän tiedon hallussapitäjänä työntekijä ohjaa toimintaa vuorovaikutustilanteessa. Institutionaalinen kehys on metakehys, jonka sisälle muut kehukset rakentuvat. Palaamme institutionaalisen kehysten ominaisuuksiin muiden kehysten tarkastelussa.

7.1.1 Institutionaalinen puhe

Eri instituutioissa tuotettu puhe poikkeaa arkikeskustelusta. Bergerin ja Luckmannin (1995) mukaan instituutioita edustetaan kielellisillä objektivoitumilla, ja niiden ylläpitäminen vaatii jatkuvaa uusintamista. Institutionaalisuus tuotetaan siis erityisesti puheessa, siinä kontekstissa mitä kyseisen tilanne vaatii. Drew'n ja Heritageen teoksessa *Talk at work* (1992) aihetta käsitellään sosiolinguistiikan ja keskusteluanalyysin näkökulmasta. He määrittelevät institutionaaliselle vuorovaikutukselle tietyt erityispiirteet, jotka ilmenevät selkeimmin puheessa (emt, 22):

1. Ainakin yksi osapuolista toimii päämäärätietoisesti ja instituution toiminnan määräämänä.
2. Toiminnassa on tietyt muodollisuudet ja rutiinit, jotta tehtävä voidaan hoitaa.
3. Kaiken toiminnan viitekehyksenä on instituutio, jossa keskustelua käydään.

Sosiaalitoimisto on organisaatio, jossa keskustelua käydään. Kumpikin osapuoli, sekä asiakas että työntekijä, ovat orientoituneita institutionaaliseen kehykseen: asiakas tulee paikalle hoitamaan asiansa eikä vaan löpöttelemään, ja työntekijä on paikalla palvella asiakasta. Molemmat ovat päämäärätietoisesti toimivia yksilöitä. Heidän orientaationsa saattavat tietenkin vaihdella eri syistä, mutta lähtökohta on tämä. Käytävän keskustelun muoto voi myös vaihdella vapaamuotoisemmasta säänneltyyn, vaikkapa sosiaalitoimistosta oikeusistuntoon. Toisessa puhe muistuttaa arkipuhetta vuorovaihtoiseen, toisessa puheenvuorojen määräytyminen on erittäin säänneltyä. Lisäksi osapuolten päämäärät poikkeavat toisistaan: instituution edustajaa sitovat tietyt normit ja määräykset, kun maallikon päämäärät voivat olla aivan ristiriitaiset.

Institutionaalinen ympäristö rajoittaa siis kommunikaatiota. Sen edustajan on pysyttävä omassa roolissaan instituution edustajana, käyttäytyttävä institutionaalisessa kontekstissa. Näin hänen on pidettävä tunteensa kurissa: hämmästyttä, sympatiaa, yhteisymmärrystä, syytöksiä.. (emt, 24.) Kaikki edellä mainitut institutionaalisen puheen piirteet näkyvät tietenkin eri tasoissa eri instituutioissa. Drew ja Heritage käyttävät termiä *fingerprint*: jokaisessa eri instituutioissa tapahtuva vuorovaikutus on yhtä ainutlaatuista, koska tätä vuorovaikutusta määräävät tekijät esiintyvät eri tasoissa, ja kaikilla aloilla on omia erikoistumisen alueita ja arvonsa, jotka näkyvät vuorovaikutuksessa. Jokaisessa instituutioissa on omat kulttuuriset muuttujansa, joita normit ja arvot määrittävät. (Emt, 26.)

Rostila (1997, 21) toteaa, että sosiaalitoimistokohtaamisessa tapahtuu muuta institutionaalista kohtaamista paljon radikaalimpaa neuvottelua tilanteiden luonteesta, tavoitesuuntautumisesta ja viitekehyksistä. Tämä johtuu sosiaalityön monikasvoisuudesta, ristiriitaisuudesta ja epämääräisyydestä. Monikasvoisuudella ja ristiriitaisuudella Rostila tarkoittaa asiakkaan siirtymistä sosiaaliturvaa saavasta kansalaisesta toimeentulotuen asiakkaaksi. Teoreettisesta oikeudesta tuleekin totta henkilön elämässä, ja hän joutuu kohtaamaan institutionaalisen kehyksen elämässään.

Institutionaalinen puhe poikkeaa arkipuheesta etenkin sanastoltaan. Näin puhuja pyrkii sitomaan puheen siihen institutionaaliseen kontekstiin, missä sitä käydään, ja kieli on heidän roolinsa mukaista. Esimerkiksi viitatessaan organisaatioon päin puhuja käyttää ilmaisua ”me” eikä ”minä”. (Drew ja Heritage 1992, 29-30.) Tästä esimerkkinä aineistostani havainnointi nro 1 20.11.01, jossa Suville tuli asiakkaaksi nuori ensikertalainen nainen, jolle hänen piti perustella, miksei avopuolison asumismenoja voitu hyväksyä toimeentulotuessa (transkriptiomerkkien selitykset löytyvät liitteistä):

21. T. joo ° et sullon°.. elikkä sulta nää työttömyyspäivärahat ja sit..nää palkat..ja tota..mikäs sun miehen
22. tilanne on?
23. A: no..hän on...suorittaa siviilipalvelusta eli saa sitä päivärahaa sieltä
24. T: ...joo::..tota ..ninniin.. täs on nyt semmonen tilanne tietysti sitte että sit ku sivareiden kohalla
25. meilon ehdoton kieltö et heiän asumismenojaan ei saa huomioida että tuota niinniin..
26. A:joo mä vähän tot arvelinkin et tosson varmaan joku tollanen [ku. ((epäselvää puhetta))]
27. T: [joo MEILON IHAN]annettukin
28. siitä niinku tositarkat ohjeet et niitä ei saa huomioida et ku ne on niinku ne sivareiden asumismenot
29. pitää olla sen työnantajan maksamia ..ja tota mutta tota yhtä kaikki nii[nku tota]
30. A [joo just]

Työntekijä korostaa kaksi kertaa pahoittelevalla äänellä, että instituutiosta päin on annettu tarkat ohjeet, ettei siviilipalvelusta suorittavien asumismenoja saa huomioida. Työntekijä vetoaa siis siihen, että heille on annettu ohjeet miten menetellä; hän ei voi sille mitään. Instituutioon viittaamista korostettiin niissä tilanteissa, kun jouduttiin antamaan kieltävä vastaus asiakkaalle. Juhilan ja Pösön (2000, 47) mukaan tämänkaltaisella viittauksella työntekijä pyrkii legitimoimaan oman toimintansa viittaamalla tietynlaiseen organisaatioon, institutionaalisen ”meidän” tehtävään. Työntekijät puhuvat vain organisaation puolesta, jonka alaisia he ovat, ja jonka sääntöjen mukaan heidän on toimitettava.

Institutionaalisisessa puheessa professionaalinen varovaisuus on myös tyypillistä. Kysymykset esitetään epäsuorasti ettei luotaisi niin voimakasta vaikutelmaa institutionaalisuuden läsnäolosta tilanteessa. Halutaan olla enemmän neutraaleja ja kunnioittaa toista osapuolta, ettei hän menettäisi kasvojaan. (Emt, 45-47.) Kieltävän vastauksen antamisessa korostuu osapuolten epäsymmetrinen ase-

telma. Verrattuna arkipäiväiseen kanssakäymiseen osapuolet ovat hyvin eri asemassa. Drew ja Heritage toteavat kuitenkin, että arkipuheen symmetristä asetelmaa korostetaan liiaksikin: siinäkin esiintyy hetkellisiä epäsymmetrioita niin, että toinen osapuoli johdattelee keskustelua omaan suuntaansa ja keskustelun vuorottelu on hänen määräämäänsä. Lähtökohtana on kuitenkin pitää arkipuhetta institutionaalisen puheen vastakohtana ja vertailukohtena. (Emt, 48.)

Yhteenvetona voidaan todeta Drew:n ja Heritagen (emt, 49) mukaan, että institutionaalinen keskustelu on toisaalta sidoksissa osapuolten statukseen ja rooliin, ja toisaalta diskursiivisiin oikeuksiin ja velvoitteisiin. Epäsymmetriaa luovat osapuolten poikkeavat tiedolliset resurssit, mahdollisuudet hankkia tietoa, osapuolten poikkeavat mahdollisuudet määrätä keskustelun muotoutumista ja siihen osallistumista

Institutionaalisen kehyksen, metakehyksen, sisälle rakentuvat muut työntekijän toiminnan kehykset asiakaspalvelutilanteessa. Tässä tutkimuksessani määrittelen toiminnan kehykset nimenomaan työntekijän toiminnalle asiakaspalvelutilanteessa. Asiakkaan toiminta voi olla eri kehyksessä tai samassa; siihen en niinkään keskity. Henkilöiden roolit eri kehyksessä poikkeavat muutenkin toisistaan. Ajatellaanpa vaikka Goffmanin luento-esimerkkiä käyttäen Peräkylän subjekti–objekti – ja -ottelua: luennoitsija on toimivana subjektina, luennon kuuntelijat toiminnan objekteina. Jos luennon aikana syntyy vaikkapa vilkas väittely tai keskustelu osapuolten välille, tilanteen kehykset muuttuvat.

Tässä tutkimuksessani määrittelen toiminnan kehykset nimenomaan työntekijän toiminnalle asiakaspalvelutilanteessa. En edes pyrkinyt määrittelemään yhteisiä toiminnan kehyksiä tilanteelle, vaan lähtökohtani ja tarkkailuni keskipisteessä on työntekijä. Kun asiakas kertoo maallikkona omista kokemuksistaan, työntekijä keskittyy työtehtäviinsä, mutta kuitenkin vastasi ja huomioi asiakkaan puheen. Osapuolten välillä säilyi koko ajan yhteys ja interaktion vastavuoroisuus.

Seuraavaksi siirrymme määrittelemiini toiminnan kehyksiin, joita havainnollistan yhdellä esimerkillä. Sitten nostan esille joitain erityistapauksia kehysten toiminnassa, niiden rikkoutumisen ja päällekkäisyyden. Tämän jälkeen perehdytään kuhunkin kehykseen yksityiskohtaisesti.

7.2 Toiminnan kehysten määritelmät

Asiakkaalla oli aina asiaa, kun hän tuli vastaanotolle. Toiset tulivat pienemmästä syystä vaikkapa vain palauttamaan uutta hakemusta tai tuomaan jotain puuttuvaa liitettä. Toiset tulivat jonkun yllättävän ongelman tai asiantilanteen takia: he olivat esimerkiksi joutuneet karenssiin työmarkkinatuesta tai jääneet sairauspäivärahalle. Tyypillisin työntekijän toiminnan kehys asiakastilanteessa on *ammattillinen kehys*. Toiminta siinä on tyypillisintä asioiden hoitoa: hakemusten täyttämistä, liitteiden toimittamista, kopiointia, rutiininomaista opastusta, normilaskelman tekoa, toimeentulotuen määrän arviointia. Tyypillisimmillään ammatillisessa kehyksessä ollaan vanhan asiakkaan kanssa, joka tulee jättämään uutta hakemustaan tai kysymään toimeentulotukipäätöstä. Asiakas ja työntekijä ovat molemmat samassa kehyksessä, tai asiakas voi olla maallikkokehyksessä ja työntekijä ammatillisessa kehyksessä. Asiakkaan ongelman ratkaisu voidaan nähdä rutiininomaisena toimintana joissain tapauksissa. Se, onko kyse rutiininomaisesta toiminnasta, riippuu asiakkaasta ja hänen tarpeistaan.

Maallikkokehys on kuvaus sille toiminnalle, jossa työntekijä on vähiten viranomainen. Hän kommentoi jotakin aika vapautuneesti, ilmaisee ilon tai hämmästyksen tunteita. Loppujen lopuksi toiminta on kuitenkin tässäkin kehyksessä hyvin säänneltyä. Maallikkokehyksen pilkahdukset ovat lyhyitä tai kontrolloitua. Sitä leimaa institutionaalisen kehysten rajat, aina läsnä oleva asiantuntija. Tässä kehyksessä työntekijä on passiivinen ja asiakas taas usein se aktiivinen osapuoli. Goffman (1971, 78) toteaa, että sosiaalisten kontaktien rajoittaminen ja etäisyyden säilyttäminen ovatkin keino herättää kunnioitusta ja pitää sitä yllä. Joissain tapauksissa maallikkokehys on ainoa, missä asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu vastavuoroinen kanssakäyminen: siihen turvaudutaan, kun muuten ei saada interaktiota toimimaan. Tapaamisen loppupuolella työntekijä siirtyy usein maallikkokehykseen hyvästelyjen ja toivotusten merkeissä.

Kun työntekijän toiminnalla asiakastilanteessa on laajempi merkitys ja tarkoitus kuin raha-asioiden hoitaminen, käytän tilanteesta kuvausta *sosiaalityön kehys*. Sosiaalityön kehyksessä asiakkaan ongelmat nähdään laajemmin kuin taloudellisina ongelmina. Työntekijä voi ehdottaa asiakkaalle päihdehoitoa tai tiedustella perheen kuulumisia ja vointia. Sosiaalityön kehukseen liittyy salaamistyötä (Rostila 1990, 262): ongelmien epäilyä ja pyrkimystä niiden hallintaan. Usein tämä kehys on piilotettuna toisen kehysten sisään, ammatilliseen tai maallikkokehyksen. Tähän kehukseen liittyy myös oikean moraalin korostaminen, josta käytän nimeä elämönhallintatyö. Siinä pyritään korostamaan kaikkia myönteisiä arvoja ja tavoitteita asiakkaan elämässä, ja tässä kehyksessä asiakas ja työntekijä toimivat yhdessä.

Työntekijä pyrki kontrolloimaan sekä asiakasta että tapaamistilannetta. Tämänkaltaisen toiminnan katson kuuluvan *kontrollin kehukseen*. Tässä kehyksessä työntekijän kontrolli on senhetkistä ja paikallista: hän ohjaa asiakastapaamista, kontrolloi ajankäyttöä ja neuvoo asiakkaalle, miten tämän tulee toimia sosiaalihuollon vaatimissa rutiineissa. Kontrolli on myös jatkuvampaa: työntekijä on ikuinen epäilijä asiakkaan suhteen. Asiakkaan sanaan ei uskota, vaan hänen on toimitettava todistusta yhdestä jos toisestakin asiasta. Asiakkaan on esimerkiksi esitettävä kuitti, että tuki käytetään siihen asiaan, mihin se on myönnetty. Epäily ja byrokraattiset tarkistukset kuuluvat tähän kehukseen. Kontrollin kääntöpuolena on asiakkaan riippuvaisuus työntekijästä: hän kysyy lupaa, ”saanko tehdä niin?”, hyväksyykö työntekijä asiakkaan toivoman asian. Kontrollin kehys on usein piilotettu maallikkokehukseen, jos asiakkaalta halutaan tiedustella asioita ilman että tämä arvaa työntekijän tarkoituserät.

Erotan vielä yhden toiminnan kehysten sosiaalityöntekijälle, ja tämä on *kollegiaalinen kehys*. Tätä kehystä työntekijä käyttää joko suhteessa itse instituutioon päin tai suhteessa minuun. Tämä kehys on se kehys, joka näkyy työntekijästä muille työntekijöille ja ylemmässä asemassa oleville. Kollegiaalisessa kehyksessä työntekijä on joko asiantuntija sosiaalihuollon instituutioon päin tai hyvinkin vapaamielinen ja avoin puhuessaan asiakkaastaan. Tällaista avointa puhetta asiakkaista tapahtui vain, kun työntekijä puhui minun kanssani tai toisten sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tämä on myös olennaista: työntekijä puhuu asiakkaista ja työstään muille sosiaalityöntekijöille eri tavalla kuin vaikkapa osastopäällikölle tai toimistohenkilökunnalle. Tässä on paljon tunnepuhetta mukana.

Esimerkkinä kehyksistä ja niiden käytöstä katsotaan havainnointia nro 53, 18.12.01. Kesto 4,29 min. Tekstissä on koko asiakastapahtuma, työntekijänä Arja (T), asiakas keski-ikäinen mies, vanha asiakas (A).

1. T: joo joulukuun loppu asti päätös
2. A: tos on toi.
3. T: asumistukipäätös
4. A: asumistukipäätös ei se muuttunu mihkää
5. T: ei muuttunu?
6. A: se on se satakolkytyheksän
7. T: joo
8. A: °ei se muuttunu°
9. T: joo o, tota [mites]
10. A: [tilio] tteet on °tässä° (6)
11. T: katoin vaa että (4) olikos sillä vaimolla nyt sitä päätöstä °siitä..työttömyys°päivärahasta,
12. mä katoin [tos oli et kolmaskymmenes] kymmenet nii se saa sen
13. A: [nii se saa sen kaksikymment] se saa sen (yhessäki)
14. T: joo o, (3)
15. A: plus kurssin ruokarahat [°mitä se nyt] on°

16. T: [nii et se] hän on semmonen mitä ei huomioia
17. A: nii joo (1)
18. T: oliko nii et hänellä on oikeus siihen työttömyyspäivärahaan nytteki vaikka [sit]
19. A: [on]
20. T: =ku kurssi loppuukii (1) mä tota laitan tohon vaa että (6) et mä huomioin ton
21. kulukorvauksen ettei joskus automaattisesti kattoo [täältä]et aha tommonen
22. A: [nii nii]
23. T: =tulo ja ettei me sit (vähä) (5) ja veronpalautukset tuli,
24. A: yhm
25. T: joo se oliki tuo (3) joo (3) selvä juttu ehän sul sitä hakemus kaa[°vaketta ole°]
26. A: [ei o ei o muuta ku] (5)
27. T: no mites teillä muuten on menny,
28. A: ihan hyvin °iha hyvin° (2)
29. T: molempien mielestä
30. A: joo: (1) joo ei sin
31. T: °joo:° (5)
32. A: käy sielä °koulutukses kyl se sielä viihtyy °
33. T: joo nii mites mä muistan silloin alku se jotenkin sä sanoit että hän .. piti vähän sillee
34. hankalana ku ei ollu kovin montaa englantia englantia puhuvaa siinä et onks siihen ryhmää
35. päässy
36. A: o:n siel on yks italialainen nainen se on sen kaa hyvä kaveri
37. T: joo: no [se onki tärkeä]
38. A: [ne pärjää porukoissa] (5) kyl se sinne mielellää lähtee (3) ((asiakas täyttää
39. hakemusta, työntekijä katselee tietokoneelta tietoja))
40. T: miten muuten vuokra nouseeko vuoen vaihteessa
41. A: no ei nouse ei o mitää hätää ()
42. T: ei o tullu mitää joo (15)
43. A: minne mä laitan joo ((tarkoittaa allekirjoitusta))
44. T: se on siel kääntöpuolella (3)
45. A: °mikäs päivä°
46. T: kaheksastoista (2) viikon pääst alkaa joulu olla jo ohi
47. A: joo (10)
48. T: oota nyt mä mietin et olikse niin että (3) sun vaimon oli tarkoitus mennä käymään sielä
49. kotomaassa
50. A: meinasin jos rahaa on nyt ei rahaa o lähtee
51. T: nii joo .. mut et se se on niinku vielä suun [nitelmissä]
52. A: [se on se] on ihan suunnitelmissa
53. T : nii joo (1)
54. A; jos lotos sattuu voittamaa
55. T: nii joo.. hän pystyy pitää yhteyttä puhelimitse
56. A: pitää joo
57. T: joo
58. A: pari kolme kertaa viikos saa hillitä vähän
59. T: nii joo siin tietyst sit puhelinlaskut ain[a vähän]
60. A: [ei ne maksa] mitäs se ..se on neljä markkaa
61. kaksikypennii °minuutti°
62. T: no eihän se kauhe[en kallist sitte o] ku aattelee verrattuna siihen lentomatkaa
63. A: [ei oo joo ei oo] nii joo
64. T: joo selvä, (2) [mutta, täst tu] lee sit kotii päätös ja
65. A: [se on siinä] okei
66. T: hyvän joulunajat
67. A: samaa samaa
68. T: joo joo moi

69. A: joo hei .. hei hei

70. O: Hei

Rivit 1-26 ovat rutiininomaista tulojen tarkistusta uutta hakemusta varten. Tässä toiminta on ammatillisessa kehyksessä, puhetta vetää välillä työntekijä, välillä asiakas. Työntekijä on tietokoneella ja katsoo sieltä tietoja, asiakas kertoo tulotietoja tositteiden mukaan (asumistukipäätös, työmarkkinatuki, veronpalautukset). Ammatillisessa kehyksessä tietokone on aktiivisessa käytössä, ja siihen liittyy myös tukikaavakkeen täyttö. Toisiin asiakkaan sanomisiin ja tekemisiin työntekijä ei kiinnitä mitään huomiota: kun asiakas antaa tiliotteet, hän ei kommentoi sitä mitenkään. Työntekijä tutkii koneelta edellistä normia, ja asiakas antaa liitteitä. Työntekijä kommentoi asioita sitä mukaa, kun hän lukee tietoja koneelta.

Rivillä 27 työntekijä alkaa kysellä, miten miehellä ja hänen vierasmaalaisella vaimollaan on mennyt, ja samalla hän antaa hakemuksen täytettäväksi. Asiakas vastailee hiljaisella äänellä. Työntekijä kysyy vielä rivillä 29: ”molempien mielestä?”. He keskustelevat vaimon kuulumisista ja kurssista, ja asiakas vakuuttelee, että vaimolla menee ihan hyvin, on löytänyt ystävänkin. Työntekijä toteaa rivillä 37: ”joo no se onki tärkeä”, ja sitten asiakas alkaa täyttää työntekijän antamaa hakemusta ja työntekijä jatkaa tietokoneen kanssa seurustelua. Tässä keskustelussa on sekä kontrollin että sosiaalityön kehykset, jotka tavallaan ovat maallikko-kehyksen sisällä: kontrolli on istutettu maallikkokehykseen. Työntekijä haluaa tietää, mitä vaimolle todella kuuluu, koska vaimolla on aiemmin ollut sopeutumisvaikeuksia paikkakunnalle.

Rivillä 40, noin puolen minuutin hiljaisuuden jälkeen, työntekijä palaa ammatilliseen kehykseen kysymällä vuokrasta. Tilanne jatkuu rutiininomaisena hakemuksen allekirjoituksella. Rivillä 46 työntekijä toteaa: ”Viikon päästä alkaa joulu olla jo ohi”. Hän ikään kuin lopettelee tapaamista siirtymällä maallikko-kehykseen. Kuitenkin rivillä 48 työntekijä palaa kontrollin kehykseen kysymällä, oliko perheellä aikomusta matkustaa vaimon kotimaahan. Asiakastapaamisen jälkeen työntekijä sanoi minulle, että hän epäilee vaimon olevan käymässä kotimaassaan, koska tavallisesti puoliset ovat käyneet yhdessä vastaanotolla. Tämän lisätiedon työntekijä kertoo minulle kollegiaalisessa kehyksessä: hän tarjoilee minulle sellaista tietoa ja epäilyä, mitä asiakkaalle ei näytetä. Asiakastapaamisessa sama asia ilmaistaan kontrollin kehyksessä epäilynä ja kyselynä asiakkaalta, joka kieltää matkustussuunnitelmat lähitulevaisuudessa: ”Se on se ihan suunnitelmissa” ..”Jos lotossa sattuu voittamaan”. Asiakas rentoutuu selvästi, kun keskustelu siirtyy puheluihin; hän juttelee puhelujen hinnoista vapautuneemmin kuin alussa, vaikka työntekijä on vielä kiinnostunut matkustuksesta ko-

timaahan. Sitten asiakastapaaminen lopetetaan rutiinimaisesti: rivillä 64 työntekijä toteaa: ”Joo selvä mutta, täst tulee sitten kotii päätös ja” . Tämä oli monella työntekijällä lopetusfraasi, jonka merkitys oli minusta se, että asiakkaalle vihjattiin, että hänen asiansa on käsitelty. Tässä on ajan kontrollia. Asiakas on valmis lähtemään: hän toteaa rivillä 65: ”Se on siinä.” Tämän jälkeen tapaaminen päättyy nopeasti hyvän joulun toivotuksiin ja hyvästeihin.

Tästä asiakastapaamisesta löytyivät nämä viisi määrittelemääni kehystä. Kehykset ilmenivät ensisijaisesti puheesta, mutta myös muusta toiminnasta: ilmeistä, asennoista, ja siitä, mitä henkilöt tekevät. Alussa esimerkiksi työntekijä oli enemmän tekemisissä tietokoneen kuin itse asiakkaan kanssa. Tämä ilmaisi mielestäni ammatillista, rutinoitunutta toimintaa. Asiakas oli vaivautunut lähes koko tapaamisen ajan: tämä ilmeni hänen puhetavastaan, asennostaan ja ilmeistään. Vasta tapaamisen loppupuolella asiakas rentoutui, hän alkoi puhua kovemmalla äänellä, ilmeet ja asento olivat rennompia.

7.3 Kehysten rikkoontuminen

Peräkylä (1990, 146) toteaa, että olennaista vuorovaikutuksessa on se, miten henkilöt toimivat rutiineissaan ja jokapäiväisissä toimissaan. Näiden rutiinien kautta pyritään erittelemään, miten ylläpidetään sosiaalista järjestystä ja yksimielisyyttä. Koska kehykset ovat dynaamisia ja epästabiileja, ne voivat myös olla hukassa. Tästä ovat esimerkkinä useat havainnoinnit, joissa asiakkaalla on huono suomen kielen taito. Kun osapuolet eivät ymmärrä toisiaan, kommunikaatio ei suju, ja normaali palvelu ei onnistu. Esimerkkinä havainnointi nro 38, 7.12.01, työntekijänä Maija:

Rivit 1-24 keskustelua työharjoittelupaikasta

25. T: kyllä tuota, onkos sitte työvoimapoliittista lausuntoa (1) työvoimatoimistosta

26. A: eilen,

27. T: nii annettinko sulle lausunto

28. A: nii niin nini

29. T: [nii siitä] työttömyysturvasta

30. A: [joo joo]

31. T: no onks sulla mukana se

32. A: nii mukana

33. T: onks sulla mukana se (1) TYÖVOIMAPOLIITTINEN LAUSUNTO MINKÄ oot saanu

34. työ[voimatoimistosta

35. A: [nii kyllä]

36. T: NII ONKS SULLA MUKANA SE

37. A: mukana..[ei ole] nyt ei mitää

38. T: [NII-I] se pitäs toimittaa tänne meille,

39. A: niin minä uusi aika

40. T: [se] yhym

41. A: £uusi aika£((naurahtaa))

42. T: yhym
43. A: oi anteeksi
44. T: yhym (14) ((asiakas kaivaa esille työvoimatoimistoon ilmoittautumiskortin jossa näkyy
45. hänen seuraava aikana)) joo, onks sieltä tullu sitten mitään muuta lausuntoa kun se mikä on
46. ollu silloin syyskuulla lopulla jonka mukaan et oo työmarkkinoiden käytettävissä, ((katsoo
47. koneelta tietoja))tämmönen ku on syyskuussa tullu tää työvoimapolitiittinen lausunto
48. kaksikymmenesseittemäs yhdeksättä nollayks, jonka mukaan ei työmarkkinoiden
49. käy[tettävissä] kaksikymmenens yhdeksäs kuudetta nollayks alkaen
50. A: [nii nii nii kyllä]
51. T: nii tuota ONKO TUON JÄLKEE TULLU UUTTA (1)
52. A: ei tämän toinen, toinen työ mulla
53. T: yhym nii
54. A: niin ööö, teisko etsiä..uusi uusi [paikka]((teisko on työvoimaneuvoja))
55. T: [joo joo:] elikkä sulla tulee tää työha.kokeilu sitte
56. A: mmm...kotipäivä,
57. T: kokopäivä
58. A: ei
59. T: kotipalvelu
60. A: joo kotipalv..eiii ((nauravat kumpikin kun oikeaa sanaa ei löydy))
61. T: päiväkot, PÄIVÄKOTI?
62. A: niin , päiväkotiin ((nauravat)) £kotipäivä, päiväkotif ..hohhoh... huonosti, (2) en ole
63. käynyt kurssilla (12) kotipäivä
64. T: no niin minä liitä nämä tänne asiakirjoihin vaikka näile ei nyt..ainaka tällä tietämällä o jos
65. joutuu näitten selvit...tämään tarkemmin et miks sulla on tullu tämmösiä ni tää on yks
66. semmonen peruste sitten siihen (1) no nii ihan hyvä ku ilmoitit nämä ja tuota...sitte ku taas
67. tiedät uutta ni (1) kä käy £kertoo sitte£
68. A: miten
69. T: että ku tiedät millon se työkokeilu alkaa, esimerkiks
70. A: yhym
71. T: nin käyt sitte kertomassa sen
72. A: uutta vuotta
73. T: nii[uuden vuoden aa joo
74. A: [uuden vuoden]
75. T: joo
76. Ä: niin paljon kiitoksia teille ja anteeksi
77. T: ei mitää ei tarvihe anteeks pyyellä ett ((nauraa))£me ollaa palvelupaikka niinku
78. muutkii£ tässä
79. A: moi

Alussa riveillä 1-24 keskustellaan työmarkkinatuesta ja työharjoittelusta, mihin asiakas menee. Asiakas on tuonut harjoittelusta todistuksen työvoimatoimistosta. Lisäksi puhutaan asiakkaan tuomasta lääkärintodistuksesta, jota työntekijä ei tarvitse. Kun työntekijä alkaa penätä työvoimapolitiittista lausuntoa, missä ilmenee myönnetty työmarkkinatukioikeus, asiakas ei ymmärrä tätä vaan kertoo, milloin on käynyt työvoimatoimistossa. Tilanne on kiusallinen asiakkaalle, ja työntekijä vaikuttaa kiireiseltä. Kun työntekijä ei pysty toimimaan ammatillinen kehityksessä, mikä alussa toimii, hän on kireän oloinen, mikä ilmenee parhaiten riveillä 40-44: työntekijä hymähtelee, asiakas pyytää anteeksi. Osapuolet nauravat, ennen kuin oikea sana päiväkot löytyy. Tässä he palaavat maallikkokehukseen, missä he voivat saada kontaktin toisiinsa ja näin luoda sosiaalisen järjestyksen kiusalli-

selle tilanteelle. Kun sana päiväkotiki löytyy ja molemmat hyväksyvät sen, he ovat helpottuneita. Asiakas selittää, ettei rivillä 62-63: ”En ole käynyt kurssilla”, millä hän tarkoittaa suomen kielen kurssia. Lopussa työntekijä lopettelee rutiininomaisilla toteamuksilla ” sitte ku taas tiedät uutta ni käyt kertoo sitte”. Asiakas tarttuu työntekijän sanaan ”uutta” ja toivottelee uutta vuotta. Lopussa työntekijä nauraa ja sanoo, ettei tarvitse pyydellä anteeksi: ”me olla palvelupaikka niinku muutkii tässä”. Tässä työntekijä palaa maallikkokehykseen.

Työntekijä yrittää pysytellä aluksi ammatillisessa kehyksessä, vaikka se ei toimi. Garfinkel (Heritage 1996, 86) osoittaa kokeillaan, että toiminnan normaalikulusta poikkeaminen saa toisen osapuolen yrittämään tilanteen normalisointia⁶. Lisäksi tässä tilanteessa näkyvät kehyksen rikkoontumisesta aiheutuva kiusaantuminen ja sosiaalisen järjestyksen puute, kun rutiininomainen toiminta ei tuota yhteisymmärrystä. Kaikki kehykset luovat normatiivisia odotuksia osapuolille ja heidän osallistumiselleen niihin (Goffman 1986, 345). Kun näihin odotuksiin ei vastata, kehykset rikkoontuvat. Sosiaalityöntekijä ei saa yhteyttä asiakkaaseen ammatillisessa kehyksessä, mutta maallikkokehyksessä se onnistuu. Maallikkokehykseen siirtyminen naurun kautta on merkki siitä, että tietty raja on tullut vastaan: en enää pysty jatkamaan tässä roolissa, koska se ei toimi (emt, 543). Tapaamisen loppupuolella asiakas rikkoo kehyksen, kun työntekijä puhuu uusista tiedoista ja asiakas toivottaa uutta vuotta. Kehyksen rikkoontuminen on osapuolille kiusallista: tämä näkyy asiakkaan anteeksipyytelyinä ja työntekijän loppukomentissa: ”me olla palvelupaikka niinku muutkii tässä”. Työntekijän toteamus on selittelevä ja puolustelevalta vastauksena asiakkaan anteeksipyytelyyn.

Toinen esimerkki rikkoontuneista kehyksistä on havainnointi nro 27: työntekijällä on asiakkaina aviopari, joka on ensimmäistä kertaa toimeentulotukiasioissa sosiaalitoimistossa. He selvittävät tulojaan työntekijälle, ja mieheltä (A2) puuttuu palkkatodistus. Puolisoiden keskinäinen keskustelu irtoaa institutionaalista kehyksestä: he alkavat väitellä palkkatodistuksesta keskenään. Työntekijä kuuntelee jonkin aikaa väittelyä, mutta keskeyttää sen sitten kovalla äänellä. Tämän jälkeen miesasiakas (A2) on kovin hiljainen ja vaisu eikä osallistu keskusteluun vaan vetäytyy tilanteesta. Naisasiakas (A1) vastailee työntekijälle, mutta hän on hillitympi kuin ennen työntekijän keskeyttämistä.

⁶ Jätkäshakki-pelissä toisen pelaajan rikkoessa pelin sääntöjä jotkut pelaajat yrittivät normalisoida ristiriitatilanteen legitimoimalla toisen pelityylin: hekin alkoivat pelata vastoin sääntöjä. Toiset pelaajat hylkäsivät jätkänshakin tulkinta-kehyksenä. (Heritage 1996, 86).

80. A1: siinon mun tulot,
 81. T: jo [o hyvä hyvä joo]
 82. A1: [kahelta viimeselt]ä kuukaudelta
 83. T: elikkä tuota sitte vielä.[.penalta]
 84. A1: [sit mitä sä tarttet menoja,]
 85. A2: mä voin soittaa töihin ne faksaa tänne kahen viimesen
 86. palkkatodistuksen kahelta viimeseltä kuukauelta
 87. T: ja nettotulot nimenomaan ei palkkatodistusta vaan nettotulot palkkatodistus on vähän
 88. erilainen siinä näkyy vaan tuota..
 89. A1: pyydä palkkakuitti viime kuu..
 90. Saila: anteeks..yksi vielä ((ovi kolahtaa, toimistotyöntekijä tuo työntekijälle lapun että on
 91. vielä yksi asiakas tulossa))
 92. T: [joo aivan]
 93. A2:[palkkato]distuksia ehän ne anna ku voi sitten bruttotulo
 94. A1: ei anna ku se on sitte
 95. ((asiakkaat väittelevät keskenään palkkatodistuksesta ja miten sen voi saada työnantajalta, työntekijä kuuntelee hiljaa , rivit 95-107))
 96. A2: kuinkas () siis jos se..semmonen palkkatodistus missä näkyy että-
 97. T: [HEI] IHAN
 98. OIKEESTI, NYT ..MULLA ON TULOSSA TÄNNE VIELÄ LISÄÄ ASIAKKAITA
 99. LOPETTAKAA VÄLITTÖMÄSTI.

Tässä tilanteessa näkyy kaksi kehyksen murtumista: ensin asiakkaiden välinen väittely irtoaa institutionaalisesta metakehyksestä, ja he siirtyvät toiseen kehykseen keskinäiseen väittelyynsä, missä työntekijä on vain tarkkailijana. Sitten työntekijä ”palauttaa asiakkaat” takaisin sosiaalihuollon maailmaan rikkomalla heidän kehyksensä rivillä 97 kovaäänisellä puuttumisella väittelyyn. Kun asiakkaat siirtyvät eri kehykseen kuin työntekijä, hän rikkoo asiakkaiden kehyksen. Tilanteeseen vaikuttaa varmasti se, että asiakkaat ovat ensimmäistä kertaa asiakkaina eivätkä ole vielä kovin rutiinointuneita toimimaan institutionaalisessa kehyksessä. Työntekijä edellyttää myös asiakkailta sitoutumista institutionaaliseen kehykseen, ja kun toiminta irtoaa siitä, työntekijä reagoi siihen. Tässä näkyy myös se miten kahden osapuolen toiminnan siirtyminen toiseen kehykseen saa työntekijän muuttamaan toimintaansa, ja näin koko tilanne pitää arvioida uudelleen. Goffman (1986, 346) toteaa tämänkaltaisen kehyksen rikkoontumisen olevan väistämätöntä. Jos jonkun osapuolen tai osapuolten toiminta irtoaa olemassa olevasta kehyksestä, se rikkoo kehyksen.

7.4 Kehysten sekamelskaa

Kehykset ovat dynaamisia, ja uudet toiminnan kehykset rakentuvat toistensa päälle ja lomittain. Tämän ominaisuuden voi nähdä selkeästi aineistostani. Joissain asiakastilanteissa osapuolet vaihtelivat kehyksiä vuorotellen: välillä toinen määräsi kehyksistä, välillä toinen. Esimerkkinä tarkastelen havainnointia nro 48. Asiakkaana on keski-ikäinen nainen, joka on vanha asiakas. Asiakkaalla on

ongelmia alkoholin käytössä, ja tässä tapaamisessa hän tulee selvittämään sotkuun menneitä asioitaan ryyppyputken jälkeen. Tapaaminen oli monivivahteinen ja kehykset vaihtelivat taajaan. Välistä asiakas puhui onnettoman kokemuksiensa ja työntekijä laskeskeli normia, välistä työntekijä oli empaattinen kuuntelija ja siirtyi sitten siitä ammatilliseen kehykseen. Asiakas ja työntekijä vaikuttivat ajoittain olevan aivan eri maailmoissa, mutta kuitenkin tilanne ei vaikuttanut ristiriitaiselta. Havainnointi on nauhoitettu 14.12.01, työntekijänä on Seija (T), asiakas on siis vanha asiakas, keski-ikäinen nainen (A).

Riveillä 1-30 käydään lävitse asiakkaan tuomaa hakemusta ja liitteitä, asiakas tuo mukanaan päätöksen työmarkkinatuen karenssista.

31. T: mites sun onks sul veronpalautus...juttuja jo kysytty
32. A: no ku mä en tiiä onks mä toimittanu sen mä johki mä sen laitoin mut mä en löytäny sitä
33. nyt sit mistää mut must tuntuu et se oli se viissataakuuskytseitemän markkaa mikä sielt on
34. nyt tullu
35. T: nii i,
36. A: ni se on menny ulosottoo
37. T; onks sul siitä ilmoitus
38. A: ei o sitä mä jos [oon aikasemmin]
39. T: [ulosoton ennakko]ilmoitus
40. A: mulle tullu aikasemminka mul on menny ne mut ku mä en o varma siitä ..ja sitte mullon
41. sellanen tilanne et mä oon voinu sen sitte kännipäissää käyä nostamassa °sen sielt tililtä° ku
42. mä en nyt tiiä sitäkää
43. T: tota, sehän on nyt niinku ihan sillee varma et jos veronpalautus menee ulosottoo
44. A: ni
45. T: ni se menee kyllä.. automaattisesti siit tulee kotii lappu ja-
46. A: no mulle ei oo aikasemmin tullu ku mullon menny ni ei o tullu kotii mitää lappua
47. T: et ne ei ei pitäs ehtiä omalle tilille siinä välissä.
48. A: joo mut ku mä en muista kerta kaikkia et oonks mä käyny nostamassa ne vai en
49. T: Jo, e sullei nyt oo semmosta pikapankin tiliote[ttakaa mist näkys] ne viimesimmät
50. A: [hhh ei oo mä hhh] just
51. löysin tänä aamuna pankkikortin ..[sattu]malta ((naurahtaa vähän))
52. T: [joo::] sullon nyt sitte ollu vähän huonompi
53. jakso sitte no erittäin huono hhh
54. T: joo:: ((sanoo empatiaa hakevalla äänellä))
55. A: ja mä oon ..nyt mua harmittaa vaan hirveesti se että ..hh mulle on nyt tullu se asumistuki,
56. tonne tilille ja mä oon varmaan nostanu senki ja sit mä kävin kuitenkin sen nyt sit
57. muuttamassa että se menee suoraan vuokranantajalle koska ei se ei tu mitää et se on mun
58. tilille ja sitte.. mullon nyt kaikki asiat ihan päin helvettiä suoraan sanottuna sori nyt vaa et
59. tää juttu on tällanen((naurahtaa)) mutta kuitenkin, ja sitte ni ..hhh vaa siinä ku ...ei o rahaa ja
60. sitte likoille pitäs sitä joulua laittaa ((asiakas puhuu nopeasti, hengästyneesti, työntekijä
61. myöntelee välillä: ei merkitty tekstiin)
62. T: onks työistä ketä tulossa sun luona käymää onks teil miten sovittu
63. A: ähhh no nehän käy päivittäin mun luona ku mä asun siin lähellä nytte
64. T: nii
65. A: nii tota noin ni suvi asuu siin samas talossaku minä ni. nehän käy päivittäin ja tota sitten
66. hhh jouluna ni ..sitä joulua laittaa jos mä saan jostain vaa nyt sit rahaa
67. T: >joo< [kyllä]
68. A: [se vu]okra nyt on yks tärkeä kans sit että tota mä en tiiä nyt mä oon sotkenu nyt

69. kaikki ihan perusteellisesti (1)

70. T: tota tehäppäs tämmönen pika, ..pikalaskelma (8) ((työntekijä alkaa laskea normia

71. koneella, asiakas on hiljaa ja huokailee, radiossa soi ”tyttö hymyilee, tyttö säteilee..”))

Tapaaminen alkaa ammatillisessa kehyksessä. Rivillä 41 asiakas alkaa puhua ”kännipäissään” mahdollisesti nostaneensa rahat. Asiakas puhuu passiivisella äänellä, kuin millään ei olisi mitään väliä. Työntekijä pysyy ammatillisessa kehyksessä, vaikka asiakas puhuu asioistaan maallikkomaiseen sävyyn: tunnustaa huonon tilanteensa. Rivillä 52 –53 työntekijä toteaa:” Sullon nyt sitte ollu vähän huonompi jakso sitte.” Asiakas vastaa ”erittäin huono”, ja huokaa raskaasti. Tämän jälkeen asiakas kertoo, miten huonosti menee. Työntekijä kuuntelee ja myöntelee välillä ”yhm”, ”mm”, näitä ei ole merkitty tekstiin. Toiminta on siirtynyt sosiaalityön kehukseen: työntekijä kuuntelee asiakasta eikä enää tutki tämän papereita. Tekstissä ei näy, että jatkossa asiakas itse palaa ammatilliseen kehukseen, kun työntekijä alkaa kysellä asiakkaan lasten vierailuista. Työntekijä siirtyy tässä kontrollin kehukseen, jossa on mukana myös sosiaalityön kehys lasten suhteen. Asiakas siirtyy itse ammatilliseen kehukseen eli puhumaan ensin rahasta joulua varten ja sitten vuokran maksusta. Työntekijä siirtyy myös ammatilliseen kehukseen rivillä 70: ”Tota tehäppäs tämmönen pika”, jolla hän tarkoittaa alustavaa normilaskelmaa.

Riveillä 71-125 selvitetään toimeentulotuen määrää ja sen maksua, työntekijä puhuu asiakkaalle myös välitystiliasiakkuudesta⁷. Rivillä 126 asiakas siirtyy pois ammatillisesta kehuksesta kertomaan lisää tilanteestaan.

126.A: mul on yks

127.T: Ni?

128.A: siinä ku tota sitku mä saan helmikuun noita (2) ne ensimmäiset kolautukset mitkä

129.tulee ni..hhh mä on rokareille velkaa eli ne on mun kimpussa hhh-

130.T: onks sul kuin paljon velkaa

131.A: no (1) sellanen varmaa (1) toista tonnia

132.T: minkälaisia lyhennyssuunnitelmia siin on

133.A: No..toiselle mä pystyn hoitamaa aika hyvin sen mutta tää tää toinen ni ..se on nyt jo

134.jallittanu kyl nii pahasti et toeta-

135.T: eli ne sun helmikuun rahat menee sinne

136.A: °ni° menee joo (4)

137.T: tota pitäskö se tehä kuitenkin niin et tästä välitystiliasiasta ..juttelisit Maijan

138.kanssa, ja kun hän on se sun sosiaali[työnteki]jä varsinaisesti

139.A: [nii joo]

⁷ Välitystiliasiakkaan saamat etuudet (esim. työmarkkinatuki) maksetaan sosiaalilautakunnalle, jonka kautta hoidetaan asiakkaan raha-asiat kuten vuokranmaksu, sähkölasku ym. Lisäksi asiakkaalle maksetaan tietty summa rahaa käyttörahoiksi.

Asiakas ottaa vielä esille velkansa trokareille. Tämä saa työntekijän siirtymään sosiaalityön kehykseen ottamalla välitystiliasian uudelleen esille. Tässä kehyksessä työntekijä kyselee asiakkaalta yksityiskohtaisempia tietoja veloista ja niiden maksuista: hän on aktiivinen toimija. Lopussa työntekijä palaa ammatilliseen kehykseen kehottamalla asiakasta ottamaan yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään. Ammatilliseen kehykseen sisältyvät käytännöt ja toimintatavat näkyvät tässä.

Rivit 140-144 työntekijä selvittää asiakkaalle välitystiliasiaa.

145. A: nii on se tääki nyt meni sit ihan .. mun piti niin hyvin hoitaa ne se työjuttu ja kaikki
146. tää ni ne on kaikki menny se on menny niin alamäkee ku olla ja voi ..pahemmin ku
147. pitem ((naurahtaa)) pitkää aikaa ku että mua harmitta se jouluku että jos sitä jos ei tyttöjä olis ni sit ei ois
148. mitää niinku siinä--(asiakas puhuu katkonaisesti, itku kurkussa, paksulla äänellä)
149. T: tota onks teil vielä ollu siitä et jos tytöt on sun luon niist viikonlopun ruokarahoista
150. onks niist ollu
151. A: no nyt ei oo ollu niist mitää niistä (1) oo (2) mut tota noin ni hhh (4) et kuha saa
152. ton joulun vaa ni se on vaa nii tärkeet (1) niist voi keskustella sitte
153. T : joo et lokakuun lokakuussa on ollu
154. A: joo
155. T: Niist tyttöjen ruoka ruokarahoista
156. A: joo
157. T: eli et sehän on semmoin ku (2) toeta no ens viikolla maija ois ite paikalla että
158. voisit sillon käyä to katon vaa et onko se tossa torstaina..tai perjantaina (1) torstaina
159. maija on [.siin enn]en joulua tavat[tavissa ainakai et] jos sä sill[on käyt kysyy ni]mä sanos
160. siitä
161. A: [et jos sä] [no onks setota noi ni] [ni se on kuitenkin]
162. yhentoista aikaa

Riviltä 145 lähtien asiakas puhuu erittäin onnettoman siitä, miten kaikki suunnitelmat ovat menneet pieleen. Työntekijä pysyy ammatillisessa kehyksessään jatkaen normilaskelman selvittelyä. Asiakas ei enää lähde mukaan ammatilliseen kehykseen: hän ei osaa vastata kysymykseen tyttöjen ruokarahasta. Työntekijä ohjaa asiakkaan hänen omalle työntekijälleen, joka on seuraavalla viikolla tavattavissa.

Tässä tapaamisessa työntekijän kehykset vaihtelevat välillä ammatillisesta sosiaalityön kehykseen ja kontrolliin. Välillä asiakas vaihtaa kehystä, välillä työntekijä. Kun toinen vaihtaa kehystä, toinen joko virittyy samaan kehykseen tai sitten ei, niin kuin lopussa työntekijä pysytteli normilaskelmassa, vaikka asiakas halusi vielä purkaa sydäntään. Ammatillisessa kehyksessä työntekijä keskittyy tietokoneella laskemiseen, ja kontrollin ja sosiaalihuollon kehyksissä hän kuuntelee asiakasta ja katsoo tätä silmiin ja myöntele. Tämänkaltainen myöntely on tulkittu kertomaan toiselle osapuolelle, että kuulija on kuulolla ja ymmärtää, mitä toinen puhuu.

Työntekijän ”kylmä” suhtautuminen asiakkaan ongelmiin selittyy tulkintani mukaan institutionaalisen kehyksen normatiivisina vaatimuksina. Työntekijän on siirryttävä hoitamaan asiakkaan sekavia raha-asioita eikä kuunneltava häntä käsi poskella. Näin hän alkaa toimia hoitaakseen tehtäviään tilanteessa, eli siirtyy ammatilliseen kehykseen. Asiakkaan puhe tilanteestaan on tällöin kuin yksinpuhelua. Alussa työntekijä kuuntelee asiakasta, koska tämä kaipaa myös empatiaa ja kuuntelijaa ongelmilleen, ja työntekijä tarvitsee aikaa selvittääkseen, mikä tilanne on. Ajan kontrollia näkyy työntekijä määrittäessä sen hetken milloin hän siirtyy ammatilliseen kehykseen.

7.5 Kehyksen ulkopuolista toimintaa

Goffmanin mukaan kehyksen ulkopuolinen toiminta jätetään systemaattisesti huomioimatta. Näin luodaan järjestystä tilanteeseen. Näin myös voidaan pakottaa toisten huomio niihin asioihin, joista itse ollaan sillä hetkellä kiinnostuneita. Toiset osapuolet osoittavat myös käytöksellään ja eleillään osallisuutensa tilanteeseen: me olemme sinun kanssasi samassa kehyksessä. (Goffman 1986, 220-221.) Toisin sanoen, yksi osapuoli voi muuttaa toiminnan luonnetta tuomalla tilanteeseen ulkopuolisen seikan. Ulkopuolinen toiminta tuodaan senhetkisen toiminnan ja kehystämisen piiriin, ja koska toiminta tilanteessa muuttuu, muuttuvat myös sille määritellyt kehykset. Koska kehykset ovat joustavia, ne voivat rakentua uudelleen jonkin ulkopuolisen toiminnan muututtua oleelliseksi ja tärkeäksi, ja tämä vaikuttaa toiminnan päämääriin. (Goffman 1986, 238.) Aineistoni tarjoaa esimerkiksi tästä havainnoinnissa nro 37, 7.12. 01. Keskustelua ei ole kokonaan nauhalla, koska vaihdoin kasettia tapaamisen aikana.

Työntekijä Maijan asiakkaana on nuori mies, joka on kirjoilla toisella paikkakunnalla, jossa hän asui aikaisemmin. Nyt asiakas sanoo oleskelevansa täällä. Työntekijä soittaa asiakkaan henkikirjoituskunnan sosiaalitoimistoon, koska hän on sitä mieltä, että asiakas kuuluu tämän kunnan asiakkaaksi. Työntekijä ajautuu tiukkaan sanasotaan toisen paikkakunnan sosiaalityöntekijän kanssa siitä, kenen asiakkaaksi miehen on mentävä.

37. T: kyllä ku sinä kerta oot kiteeläinen kyllä niitten nyt pitää kuuluu nyt jossaki hoitaa tää asia .. minä yrittän soittaa
38. sinne ((valitsee numeroa))
39. T:((esittelee puhelimeen itsensä ja kertoo asiakkaasta))
40. häne hänele on tehty sielä..lokakuula toimeentulotukipäätös
41. ja hän on jääny asunnottomaks että miten tämä nyt hänen asiassa käsittely jatkossa on
42. (2) nii-i (12) heinonen he..hetkinen
43. ((ottaa uuden numeron ylös ja soittaa siihen, esittelee itsensä ja asiakkaan asian))..on tässä
44. rahattomana ja tuo tuntuu olevan nyt hankaluuksia et miten tää jatko nyt sitten menee
45. ((kuuntelee ja myöntelee, sanoo asiakkaan sosiaaliturvatunnuksen)) yhym ..joo minä ihan
46. samaa kun hänellä on tää päätös tässä mukana nii oon ihan samaa sanonu tässä mut sanoo et

47. hänen on ollu hirveen vaikee..MUT MINÄ EN NYT TIEDÄ TÄSTÄ TARKEMMIN et
 48. mikä tässä nyt sitte on ((myöntelee ja kuuntelee, puhelu siirtyy taas, työntekijä kuiskaa
 49. asiakkaalle))°koko ajan siirretää eteenpäin° ((työntekijä jää odottamaan linjalle))
 50. A: yhym se varsin hyvin sanottii et hoietaa täällä et voiaa hoitaa ku mä oleskelen täällä
 51. [suurimman]
 52. T: [JOOO MUTTA]ku sinä [olet kiteeläinen.. ei k]itee anna meiän kuntalaisille
 53. A: [mitä se tähän kuuluu] mut ku se sano _mä tuon
 sen tänne
 54. sitte
 55. T: joo mutta kiteen se kuuluu hoitaa koska sinä ot kiteellä kirjoilla ..ei kiteekä anna
 56. meiän kuntalai[sille]
 57. A: [täällä] hän mä oleskelen
 58. T: yhym (40) ((odottaa puhelimesta puhelun yhdistämistä)) siinä on ollu ohjeis-((alkaa
 59. puhua puhelimeen, nauha loppuu))

Työntekijä jatkaa väittelyä Kiteen sosiaalityöntekijöiden kanssa, ja lopettavat keskustelun, koska se menee kinasteluksi ja inttamiseksi. Puhelun jälkeen asiakas on epä tietoinen siitä, kuka hänen asioitaan nyt hoitaa. Työntekijä antaa asiakkaalle ruokarahaa ja pyytää häntä palaamaan ensi viikolla sekä jättämään toimeentulotukihakemuksen.

- 124.T: no..minä yritän tähän saaha selvyttä nyt lisää et miten täs eteenpäin ei sinua
 125.nyt..pulaan jätetä sitten (7) onks sulla tarkotus vielä mennä sinne kiteelle
 126.A: riippuu ihan et mist mä saan töitä
 127.T: joo-o, (5)
 128.A: heti ku alkaa liiton rahat juoksee ni mä tiän pääse sitte °töihin°..vara käyä töissä ja
 129.sitte..mahollisuus hommata sit taas asuntoo (31) ((työntekijä kirjoittaa maksulappua kassalle))
 130.T: tää ..tässon tätä keskustelua joka ei nyt sillä tavalla ois tässä sinun kanssa
 131.mut..aikana kannattanu £käy£ tuon ..kiteen kanssa mutta tuota ..tässä on ihan niien
 132.kanssa on ..vähän ristiriitasta näissä käytännöissä
 133.A:((sanoo jotain hiljaa))
 134.T: yhym mut tota ninnin mutta (1) toivottavasti nyt maanantaina ollaan viisaampia
 135.A: joo,
 136.T: ja tota..tu nimeomaan sillon maanantaina ku minä en oo sillon tiistaina paikala ..ni
 137.tuo se on sitä ..taas jouvut eri ihmiselle ni sit on alusta koko rumpa

Työntekijän puhelu Kiteelle ja kiivaaksi väittelyksi mennyt yhteenotto sosiaalityöntekijän kanssa muuttavat koko tapaamisen luonnetta. Aluksi työntekijä oli kovin penseä asiakasta kohtaan, koska oli sitä mieltä, että tämän asiat on hoidettava naapurikunnassa Kiteellä. Puhelun jälkeen työntekijä on valmis auttamaan asiakasta. Koko suhtautuminen ja tavoitteet muuttuvat: alussa työntekijä ei ollut valmis auttamaan, vaan halusi selvittää naapurikunnan kanssa, kuka oikein hoitaa asiakkaan toimeentulotukiasiat. Kun hän joutuu kinaan puhelun aikana, hän on valmis auttamaan asiakasta, vaikka mitään ratkaisua siitä ei ole tehty, kummanko kunnan asiakkaaksi nuori mies kuuluu. Asiakastapaamisessa työntekijän toiminnan päämääräksi nousee vanhan kiistan ratkaiseminen, ja asiakas tahtoo miltei unohtua tilanteessa. Työntekijä pakottaa asiakkaan mukaan tilanteeseen väittelemään

siitä, kuuluuko asiakas tähän toimistoon vai Kiteen sosiaalitoimistoon Näin tilanteen ulkopuolinen tekijä, puhelu Kiteelle, muuttaa koko tapaamisen luonnetta ja tavoitteita, ja siitä tulee oleellinen tekijä tässä kehyksessä. Työntekijä pyrkii ottamaan asiakkaan mukaan ”omalle puolelleen”: hän toteaa rivillä 124: ”Ei sinua nyt pulaan jätetä.” Hän pyrkii myös pitämään vastavuoroisuutta yllä asiakkaaseen kaiken aikaa: odottaessa puhelun siirtymistä hän kuiskuttelee asiakkaalle: ”Koko ajan siirretään eteenpäin.” Asiakas alkaa väitellä työntekijän kanssa, kun tämä odottaa puhelimesta. Loppujen lopuksi tilanne päättyy vaikutelmaan, että asiakkaasta tulee ikään kuin työntekijän liittolainen taistelussa ”yhteistä vihollista” vastaan. Työntekijän puolelta kyseessä on kauan jatkunut periaateriita toisen kunnan kanssa, kenen asiakkaiksi esimerkin tapaiset kuntien välillä liikkuvat henkilöt kuuluvat.⁸ Asiakasta puolestaan huoletta se, kuka suostuu hoitamaan hänen toimeentulotukiasioitaan.

Tässä esimerkissä asiakastilanteen ulkopuolinen toiminta tuodaan senhetkiseen toimintaan mukaan, ja siitä tulee tilanteeseen vaikuttava tekijä. Työntekijän käyttämät kehykset vaihtelevat ammatillisesta kollegiaaliseen hänen keskustellessaan toisen toimiston työntekijän kanssa. Tämänkaltainen toiminta oli poikkeuksellista aineistoni asiakastapaamisissa: työntekijän huomio siirtyi asiakaspalvelusta aivan toisenkaltaisiin aisoihin, ja hän ottaa asiakkaan mukaansa tähän tapahtumaan, joka ei asiakkaalle kuulu mitenkään. Työntekijä pahoitteli asiakastapaamisen lopussa asiakkaalle, että tämä joutui osalliseksi työhön liittyvistä kiistoista. Työntekijä pahoitteli myös minulle tapahtunutta.

7.6 Onko tunteilulle sijaa?

Sosiaalityön tutkimukset korostavat ammatillisen empaattisuuden tärkeyttä sosiaalityössä (esim. Matthies 1993, 113). Peräkylä korostaa artikkelissaan, että vuorovaikutustutkimuksessa on tunteiden tutkiminen jäänyt vähäiseksi, vaikka ne ovat läsnä koko ajan. Tunteita voisi tutkia vaikkapa ilmeiden sekä äänen intonaatioiden ja voimakkuuden kautta. (Peräkylä 2002, 59.)

Sosiaalityössä empatia on työntekijän kykyä ilmaista ymmärrystä asiakkaalle: pysymistä mukana toisen ajatuksissa ja tunteissa ja kykyä asettua toisen asemaan. Käytännössä empatia toteutuu kuuntelemisena, keskusteluna ja asiakkaan auttamista hänen omien ajatustensa selvittämisessä. Ammatillinen empatia ei saa olla kiinni siitä, että toinen edustaa eri sosiaaliluokkaa, sukupuolta tai etnistä taustaa kuin itse. Empatia on eri asia kuin sympaattinen toisen tilanteen pahoittelu. Työntekijän

⁸ Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotukea maksetaan pääasiallisen oleskelupaikkakunnan mukaan.

täytyy myös pystyä käsittelemään omia tunteitaan ja kestäämään henkistä painetta. Työntekijältä vaaditaan itsetuntemusta ja oman persoonan hyödyntämistä sosiaalityössä, jotta hän onnistuisi luomaan luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen. (Smale, Tuson, Statham 2000,196-204.)

Rostila (1990, 259-264) näkee sosiaalityöntekijän tunneyön kietoutuvan profession käsitteeseen ja . sosiaalityön pyrkimykseen saavuttaa profession status. Hän toteaa, että ongelmallista on tunnejohtajuuden ja tunneammattilaisuuden puute. On epäselvää, missä määrin ja millä tavoin tunteiden ilmaisu ja käsittely kuuluvat sosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijä ei ole psykologi, ”tunteiden asiantuntija”, mutta kuitenkin hän joutuu kohtaamaan sekä asiakkaan tunteita että omia tunteitaan työssään päivittäin. Hänen on luotava vilpitön ja persoonallinen suhde asiakkaaseen ja tuettava ja autettava häntä edellisessä kappaleessa lueteltujen ideaalien mukaan. Mitä hän sitten tekee omille tunteilleen? Etenkin lastensuojelutyö on usein hyvin raskasta ja tunteisiin vetoavaa. Myös toimeentulotukityössä tutuksi tulleiden asiakkaiden elämänvaiheiden seuraaminen voi olla hyvin raskasta, toisaalta myös palkitsevaa. Oman tutkimukseni osalta haen niitä toiminnan kehyksiä, missä tunteita ilmaistaan. Eli miten tunteet ilmenevät minun aineistossani?

Olen eritellyt tunteita sosiaalityön, maallikon ja kollegiaalisessa kehyksessä. Tunteita näytettiin eniten maallikkokehyksessä asiakastapaamisen aikana, kuten vaikkapa spontaani helpotus, joka purkautuu nauruna, kun löydetään yhteiset kehykset (havainnointi 38). Muita tilanteesta syntyviä spontaaneja tunteenilmaisuja olivat mm. kiusaantuminen, ärtyneisyys, iloisuus.. Näitä tunteita olen tulkinnut työntekijän puheesta äänen sävyinä ja hänen ilmeistään, joita ovat esimerkiksi otsan ryppistäminen tai hymyily.

Sosiaalityön kehyksessä tunteet ovat vanhemmuuden kaltaisia valmentamisia: ollaan iloisia tai nuhtelevia, mitä asiakas kertoo. Tässä kehyksessä ilmaistiin myös empatiaa. Suoninen (2000, 91) kirjoittaa asiakkaan tunnepitoiseen puheeseen vastaamisen velvoitteesta. Kun asiakas puhuu ongelmistaan, työntekijällä on moraalinen velvoite ilmaista empatiaa. Muuten hänen toimintansa näyttää oudossa valossa, koska hän rikkoo sääntöä.

Voimakkaimmat tunteet asiakkaista työntekijät ilmaisivat minulle, kun asiakas oli poistunut huoneesta. Asiakkaasta, jolla meni huonosti, puhuttiin alakuloiseen sävyyn: ”Voi että miten huonoon kuntoon hän on käynyt.”. Toista asiakasta saatettiin kehua äidilliseen sävyyn, kun hän oli reipastunut ja huolehti itse asioistaan. Pohjolan (1994, 161) mukaan tämänkaltaisella patriarkalisella äidillisyydellä pyritään ohjaamaan asiakasta oikeanlaiseen toimintaan kontrollin ja pakotteiden kautta.

Äidillisyyss sisältää huolehtimisen ja hoivan, ja nämä viestivät huolenpidosta, jonka tavoitteet määritellään asiakkaan ulkopuolelta (emt, 162). Tässä määritelmässä on piilotettuna oikean moraalin käsite, johon asiakasta pyritään ohjaamaan ja sitouttamaan sekä positiivisella toiminnalla (hoiva) että negatiivisella (pakotteet). Näin patriarkaalisena äidillisen toiminnan voi sitoa sekä sosiaalityön että kontrollin kehukseen.

Työntekijä ilmaisi minulle myös suoraan negatiivisia tunteita asiakkaasta: ”Voi että mikä paskanpuhuja..”, ” Kauheeta miltä hän haisi”. Nämä tunteen ilmaukset ovat sidoksissa niihin identifikaatioihin, joita työntekijät tekevät asiakkaista. Työntekijät ilmaisivat minulle usein näitä kategorisointejaan kuin kollegalle, ja minä olin valmis tähän kollegiaaliseen kehukseen. Näistä lisää kollegiaalisen kehyyksen yhteydessä.

8. Ammatillinen kehys

Giddens toteaa Peräkylän (1990, 30) mukaan: ”Jokapäiväisen elämän rutiinit antavat perustan jopa kaikkein monimutkaisimmille sosiaalisen organisaation muodoille.” Ammatillinen kehys on se toiminnan kehys, johon työntekijä pyrkii ja jossa asiakaspalvelu sujuu tehokkaimmin. Asiakas voi toimia samassa kehyksessä kuin työntekijä, ja silloin häneen kohdistuu odotuksia, miten toimia. Ammatillisessa kehyksessä toiminnan keskeisimpiä piirteitä ovat asiakkaan tietojen tarkastaminen tietokoneelta, hakemuksen täyttäminen, liitteiden vastaanottaminen ja niiden kopiointi, perusneuvonta toimeentulotukiasioissa, normilaskelman arviointi. Työntekijä on tehokas, vähäilmeinen, vähäeleinen, keskittyy tehtäväänsä. Kaiken kaikkiaan, ammatillisessa kehyksessä työntekijä suorittaa niitä rutiinitehtäviä, jotka hän hallitsee ja jotka ovat olennainen osa toimeentulokityötä.

Ammatillisessa kehyksessä toiminta keskittyy paljon ulkoisiin välineisiin: tietokoneeseen, hake-
mukseen ja liitteisiin. Nämä pakolliset apuvälineet työskentelyssä vaikuttavat kovin hallitsevilta asiakastilanteessa ja paikoitellen jopa korvaavat asiakkaan. Tämänkaltaisen toiminnan voi nähdä ihmisyyden väliaikaisena purkamisena (Peräkylä 1990, 32): asiakkaan sijasta keskitytään dokumentteihin ja tiedostoihin, joissa ”kohdataan” asiakas ja häntä käsitellään työtehtävänä. Peräkylä totesi samantapaista ihmisyyden purkamista tapahtuvan sairaalassa potilaiden hoidossa. Hän korosti, ettei pidä tämänkaltaista ihmisyyden purkamista epäinhimillisenä. Niin lääketieteessä kuin sosiaalityössäkin ihmisten esineellistäminen asioiksi tai ”tapauksiksi” lienee välttämätöntä. Tähän voi lisätä pyrkimyksen järjestykseen ja hallittavissa olevien kokonaisuuksien muodostamiseen, jotta voisi suhtautua asiakkaan asioihin ulkopuolisena ammattilaisena, ja pystyisi muodostamaan käsityksen asiakkaan ongelmista. Työntekijähän tekee sitä työtä mitä varten häntä tullaan tapaamaan. Vastavuoroisten odotusten verkossa työntekijään kohdistetaan monia odotuksia, jotka saattavat olla ristiriitaisia. Hänen on oltava empaattinen mutta myös tehokas toimeentulotuen käsittelijä. Loppujen lopuksi häneltä tullaan hakemaan apua taloudellisiin ongelmiin. Jos työntekijä vain kuuntelisi käsi poskella asiakasta eikä ottaisi rutiininomaista rahanäkökulmaa ongelmaan, asiakas varmaan tuskastuisi. Ongelma on ratkaistava niillä keinoin, mitä siihen tarvitaan.

Institutionaalisen metakehyksen sääntely ammatillisessa kehyksessä käsittää toimeentulokityön tiedollisen puolen: lakipykälät, sisäiset ohjeistukset ja rutiinit miten asiat hoidetaan. Vaikka toimeentulotukilaki on sama koko maassa, on toimistojen käytäntöjen välillä eroja: tämä tieto ja toimintamallit kuuluvat ammatilliseen kehykseen.

Pitää muistaa, että työntekijä teki harvoin varsinaisia toimeentulotukipäätöksiä vastaanottoaikana. Useimmat työntekijät pitivät sitä linjaa, että hakemuksia ei käsitelty eikä päätöksiä tehty heti, vaan asiakkaan jättämä hakemus käsiteltiin muuna työaikana kuin vastaanottoaikana. Näin työntekijä saattoi keskittyä asiakkaiden tapaamisiin. Tästä periaatteesta poikettiin joskus kiireellisten tai nopeasti hoidettavien asioiden kohdalla. Työntekijä saattoi myös antaa etukäteen osan toimeentulotuesta maksumääräyksenä tai maksusitoumuksena johonkin kauppaan tai apteekkiin, jos asiakkaalla oli akuutti tilanne. Työntekijät antoivat usein arvioita tulevasta tuen määrästä, jos kyseessä oli vanha asiakas. Juuri vanhojen ja tuttujen asiakkaiden kohdalla ammatillinen kehys on tyypillinen; asiakkaan tilanne ei ole kummemmin muuttunut, ja hakemuksen jättö on vain tietojen päivitystä.

Edellä on ollut jo esimerkkejä tapaamisista, joissa työntekijä oli ammatillisessa kehyksessä ja asiakas ei (ks. havainnointi 48). Toisissa tapaamisissa ammatillinen kehys toimi niin, että molemmat osapuolet olivat siinä mukana. Tyypillisintä tämä oli vanhan asiakkaan kanssa. Tästä on esimerkkinä havainnointi 30, nauhoitettu 4.12, työntekijänä Kerttu (T), asiakkaana vanha mies, vanha asiakas (A). Tapaamisen kesto oli 1:16 minuuttia:

1. T: päätöstäkö tulit kysymään
2. A: niin (1)
3. T: mä tän-
4. A: saitsä sen paperin
5. T: sain joo,
6. A: joo meinasin-
7. T: ilmeisesti sulla ei sitä veronpalautusta sitte ollu,
8. A: ei ne puh-
9. T: joo ku siinei ollu niinku mitää et
10. A: juu:: ei töitä katos
11. T: eikä niistä eläkkeistäkää oo kuulunu mitää
12. A: joo ei (2)
13. T: koskakohan niist kuuluu tiedätsä yhtää,
14. A: °eeen°.. kelastahan sitä vois
15. T: nii sitte sieltä
16. A: kysyä kesällähän mä °viimeks° sano et se kestää
17. T: mm nii varmaan kestääki
18. A: varmaa
19. T: mutta mä tein tosiaan tänään tän päätöksen ja [se on] nytte..joulukuusta helmikuun loppuun
20. A: [jaaha] ()
21. T: se on se tuhat seitemänsataa kaheksäkytkaksmarkkaa niinku aiemminki
22. A: jaaha
23. T: kakssataa yheksäkytyks euroa
24. A: ° ai £joo£°
25. T: yheksäkytyheksän (1) et..mikä se sun pankki oli.
26. A: osuus
27. T: osuuspa[nkki] no jos se ei oo tänään siel tilillä ni huomena se on varmaa sit ai[naki]
28. A: [joo] [ai onks se] niin

29. nopiaa °jaa° nii et ei viel nyt ainakaa
 30. T: ei se kyllä vielä nyt ole mut huomenna,
 31. A: °no jjoo°
 32. T: mut kuitenkin se on nyt tehty [ja]...
 33. A: [tällä] viikolla
 34. T: joo
 35. A: Joo kiitos ((asiakas lähtee))
 36. T: hyvä, moikka

Keskustelu on niukkaa, ja tapaaminen on aineiston lyhyin. Työntekijä aloittaa toteamalla että ”päättökö tulit kysymään” eli asettaa hänet jo rutiininomaiseen kehykseen. Asiakas kysyy, onko työntekijä saanut hänen toimittaman lisäselvityksen. Tästä keskustelu jatkuu muutamana tilanteen kyselyinä, työntekijä hakee samalla asiakkaan tietoja koneelta. Kun ne löytyvät, hän ilmoittaa toimeentulotuen määrän ja mahdollisen maksuajankohdan. Tämän jälkeen asiakas lähtee nopeasti pois tyytyväisenä: päätös on tehty, ja rahat tulevat pian tilille. Kumpikin on koko ajan keskustelussa aktiivinen, ja vastavuoroisuus säilyy koko tapaamisen ajan. Työntekijän palvelu on rutiininomaista: katsotaan koneelta, ilmoitetaan asiakkaalle. Työntekijän puhe on niukkasanaista. Asiakas istuu rennosti ja pudistelee välillä päätään. Keskustelu on leppoisaa ja hidastempoista juttelua. Asiakas puhuu hiljaisella äänellä, unelmoivaan ja vähättelevään sävyyn.

Kun molemmat toimivat samassa kehyksessä, he ymmärtävät toisiaan helposti vaikka ilmaisut eivät olisikaan tarkkoja. Esimerkiksi asiakkaan kysymys rivillä 4: ”Saitsä sen paperin”; työntekijä vastaa saaneensa ja toteaa, että veronpalautusta ei sitten tullut. Veronpalautuskeskustelu jatkuu toisen keskeyttämisellä aina välistä rivit 7-10. Asiaa käsitellään puolinaisilla virkkeillä: työntekijä sanoo rivillä 9: ”joo kun siinei ollu niinku mitää et”, asiakas keskeyttää: ”joo ei töitä katos” (vrt. Heritage 1996).

Rivillä 11 työntekijä kysyy asiakkaan mahdollisesta eläkepäätöksestä. Tulkitsen tämän rutiininomaiseksi asioiden tarkastamiseksi enkä kontrolliksi. Asiakas on selvillä siitä, että hänen on ilmoitettava sosiaalitoimistoon, kun eläkepäätös tulee. Lisäksi työntekijä puhuu eläkepäätöksestä arkisen puheen kehyksessä kuin toteaisi tosiasian: ”Eikä niistä eläkkeistäkää oo kuulunu mitää.” Rivillä 19 työntekijä palauttaa aika arkisen keskustelun ammatilliseen kehykseen toteamalla päätöksen voimassaoloajan ja toimeentulotuen määrän markeissa ja euroissa.

Silvermanin ja Peräkylän tutkimuksessa aids-klinikan toiminnasta (Silverman 1994, 193) on kiinnitetty huomiota siihen, minkä verran käytetään aikaa rutiininomaiseen neuvontaan. Aikaa käytettiin paljon sellaisten asiakkaiden kohdalla, joille ei oltu tehty hiv-testiä, ja näin monta negatiivista tapausta tuli vastaanotolle saadakseen tietoa taudista. Klinikana tarkoitus oli kuitenkin testata asiak-

kaita ja hoitaa potilaita, ja näin aikaa ”hukkaantui” neuvontaan. Lisäksi tämä neuvonta oli rutiininomaista tiedonjakoa, josta ei ollut asiakkaille paljoakaan hyötyä. Jos neuvoja annettiin asiakkaille henkilökohtaisesti, aikaa kului paljon enemmän. Samantapaista turhalta kuulostavaa neuvontaa tapahtui sosiaalitoimistossa. Työntekijä ”paapatti” rutiininomaisesti jonkin tietyn etuuden huomiointia tai tuen määräytymistä, ja asiakas vaikutti yhä epätietoiselta lähtiessään. Jos asiat käytiin lävitse kohta kohdalta, asiakas pysyi mukana mutta aikaa kului paljon. Siksi tämänkaltaista neuvontaa ei annettu, jos työntekijälle oli tulossa monta asiakasta. Esimerkkinä havainnointi 24, asiakkaana keski-ikäinen mies, vanha asiakas (A) , työntekijänä Suvi (T):

20. T: joo-o, oikein hyvä, ja sun työttömyysturvaetuedet ois ihan hyvä olla..sielä näkyy olevan
21. niitä ..papereita ((tarkoittaa asiakkaan hallussa olevaa paperinippua))
22. A: nii täson nyt nämä
23. T: sit..SITÄ me ei tarvita
24. A: [joo ei] mutta se tämä ..tämä asumistukijuttu..pitääks mun kelaa tää -
25. T: ..hhh joo kelaan jätetään se asumistukihakemus
26. A: joo
27. T: elikkä tota niinniin ..hhh se on tosiaan semmonen niinku ensisijainen tähän
28. toimeentulotukeen nähden et se pitää olla ..hhh et joulukuullehan sä et kerkee sitä
29. saamaankaan mut me myönnetään joulukuulle toimeentulotuki sulle, niin me peritään se
30. joulukuun asumistuki et sehän tulee takautuvasti se ..hhh asumistuki tota niin se peritään
31. po:is. niinku meille sitten se jouluk..koska se toimeentulotuki ois vastaavasti sen
32. asumistuen verran vähemmän jos tuota se asumistuki olis sulla jo joulukuussa olemassa mut
33. sun täytyy se hakemus hoitaa nyt sinne k[untoon.]
34. A: [joo nii]mun ei tarvi tänne sitte
35. tuo[da mitää..sieltä]
36. T: [..hhh no KYL] se PÄÄTÖS joo sit k[u se tulee mut]
37. A: [nii se päätös]

Asiakas on hämillään koko vastaanoton ajan, ei oikein tiedä miten toimia. Hän on epävarma, mistä asumistuki haetaan: ”mutta se tämä.. tämä asumistukijuttu .. pitääks mun kela tää--” Työntekijä selostaa pitkään asumistuen hakemista ja takaisinperintää sosiaalikeskukselle riviltä 27. Samalla hän katsoo asiakasta tiukasti silmiin. Kuitenkin asiakas on yhtä epävarma koko tapaamisen loppuun asti. Hän ei hallitse ollenkaan niitä rutiininomaisia käytäntöjä, joiden mukaan toimia byrokratiaviidakossa. Hän ei tiedä, mikä etuus haetaan Kelasta ja mikä sosiaalitoimistosta, vaikka on ollut asiakkaana jonkin aikaa. Työntekijöiden pitkät selonteot asioista saivat aikaan sen vaikutelman, että asiakas menee entistä enemmän sekaisin asioista. Lisäksi työntekijän puhe ei ole johdonmukaista vaan katkonaista ja takeltelevaa. Hän puhuu ikään kuin itsekseen asiasta, joka on hänelle itselleen selvä. Eikö hän yritäkään selvittää asiaa asiakkaalle? Rutiiniomainen neuvojen luettelu ilman vastapuolen huomioon ottamista sekä vastavuoroisuuden katkeaminen aiheuttavat sen, että asiakas on ulkopuolisena tilanteessa. Työntekijä toimii ammatillisessa kehyksessä, mutta asiakas ei pysy mukana. Tilanne synnyttää vaikutelman, että neuvojen perille menolla ei ole suurtakaan väliä;

kunhan asiakas saadaan ohjattua Kelaan jättämään asumistukihakemus. Silverman (emt, 193) toteaa, että kommunikaatiotekniikoilla voidaan vaikuttaa siihen, paljonko asiakkaat ymmärtävät saamastaan neuvonnasta.

9. Maallikkokehys

Maallikkokehyksessä toiminta oli paljon vaihtelevampaa kuin ammatillisessa kehyksessä. Siinä oltiin uteliaita käytävällä kuuluvasta melusta, naurettiin asiakkaan kertomalle jutulle, sanottiin jotain rennompaa tapaamisen päätteeksi. Joku työntekijä lopetti tapaamisen aina siirtymällä maallikkokehykseen. Joku työntekijä ei käyttänyt kertaakaan maallikkokehystä, vaan päätti tapaamiset nopeasti hyvästelyihin eikä muutenkaan pyrkinyt keventämään tapaamista maallikkokehyksen piirissä. Maallikkokehyksessä työntekijä pyrki purkamaan ammatillisuuden ja kontrollin rajoja asiakkaan ja itsensä välillä.

Maallikkokehyksessä toiminta on lähinnä arkipuhetta ja arkisia toimintoja. Siinä vitsaillaan, kuunnellaan, nauretaan, ollaan huolissaan. Tässä kehyksessä työntekijä näyttää tunteitaan. Asiakkaan toiminta on useammin maallikkokehyksen mukaista kuin työntekijän, joka vain piipahtaa siinä kehyksessä. Institutionaalisen kehyyksen ainainen läsnäolo rajoittaa maallikkomaista toimintaa sekä ajallisesti että paikallisesti. Arkityylinen juttelu ja oleilu ei kestä kauan, ja työntekijän vastavuoroisuus on minimaalista: asiakkaan kertoessa hauskaa juttua kissastaan työntekijä tyytyy vain myöntelemään, kyselemään vähän ja nauramaan. Työntekijä ei puhu itsestään asiakkaalle ihmisenä ja tavallisena kadunmiehenä.

On tärkeää pitää etäisyyttä asiakkaaseen. Tämä on asiaan kuuluvaa ja itsestään selvää; se on kuin osa asiantuntijuutta. Eräs työntekijä sanoi minulle aineiston keruun jälkeen, että hänestä on epämiellyttävää, jos joku asiakas sanoo, että näki hänet kadulla tai tietää missä hän asuu. Työntekijä haluaa suojella omaa yksityisyyttään asiakkaalta. Voidaan siis olettaa, että institutionaalisen kehyyksen vaatimus profession mukaisesta käyttäytymisestä vaatii häntä pitämään oman itsensä erillään asiakastilanteesta. Tämä asettaa toisaalta osapuolet hyvin epätasa-arvoiseen asemaan: toisen on kerrottava kaikki ja paljastettava koko elämänsä työntekijälle saadakseen rahaa. Toinen ei kerro toiselle pienintäkään asiaa omasta itsestään sosiaalihuollon ulkopuolella.

Maallikkokehyyksen yksi merkitys on osapuolten epäsymmetrinen asema. Maallikkokehyksessä toinen tuotetaan samaan maailmaan itsen kanssa, näin vahvistetaan sosiaalisia siteitä osapuolten välillä. Maallikkokehystä tarvitaan luottamuksen rakentamiseen, ja se oli joissain tapauksissa keino päästä ratkaisuun tilanteessa, jossa muut kehykset eivät toimineet. Tästä oli jo esimerkki edellä (havainnointi 38), kun työntekijä sai kontaktin asiakkaaseen naurun kautta.

Lishmanin (1994, 7) mukaan asiakkaat arvostavat sosiaalityöntekijöissä seuraavia ominaisuuksia: ystävällisyyttä, lämmintä vuorovaikutusta ja epämuodollista kanssakäymistä. He arvostavat työntekijää, joka tuntee todellista huolta asiakkaistaan eikä vaan tee työtään. Lishman viittaa useisiin tutkimuksiin, joiden mukaan nämä ominaisuudet näkyvät käytännössä työntekijän kiinnostuksena asiakkaan perheestä, harrastuksista ja valmiudesta joustaa työajoista.

Asiakkaat asettivat minut aina maallikkokehykseen, kun puhuttelivat minua. He saattoivat kertoa minulle sairauksistaan, kysyä päivämäärää täyttäessään hakemusta tai kommentoida työtäni. Eräs asiakas sanoi minulle tullessaan huoneeseen, että ”Hyvää hommaa sinäki teet istut tuolilla ja” (hav. 39). Kuten jo aiemmin totesin, asiakkaat puhuivat minulle muulloin silloin, kun työntekijä ei ollut paikalla. Esimerkkinä havainnointi 25, jossa työntekijänä on Suvi. Asiakkaana on nuori mies(A), ja käytävältä kuuluu kovaäänistä huutoa:

- 77. T: sit mä käyn ottamas tota (1) tästä vielä kopion ja ((käytävältä kuuluu kovaäänistä puhetta,
- 78. työntekijä menee kopioimaan)) (21)
- 79. A: se on toi toi toi mä en nyt muista sen liukkonen mä en nyt muista asu joskus samassa
- 80. talossa toi äijä ((puhuu käytävällä huutavasta miehestä))
- 81. O: mm
- 82. A: se on ihan sekoboltsi ei se mikää sanotaa ei e vaarallinen toi mutse aina ärisee olevinaa
- 83. jotain sit se ryypää ihan helvetisti kerran se juoks meiän käytävää vittu munat paljaina(2)
- 84. O: yhym
- 85. A: tosi outo hipperi
- 86. O: kuulostaa vähän ..() (12) ((työntekijä palaa huoneeseen))

Asiakas puhuu minulle aivan eri tavalla kuin työntekijälle, kun puhuu käytävällä huutavasta miehestä. Hän kertoo juttua huutavasta miehestä minulle kuin kertoisi vaikkapa kavereilleen. Kun työntekijä palaa huoneeseen, asiakas siirtyy takaisin institutionaalisen kehyksen vaatimaan puhe-tyyliin ja on asiallisen korrekti.

Tässä kohtaa on tehtävä ero sen maallikkotyölin välillä, millä asiakas puhuu työntekijälle ja millä hän puhuu minulle. Maallikkopuhe työntekijän kanssa on aina institutionaalisessa kehyksessä. Se on paljon muodollisempaa kuin arkipuhe, ilmaisut ovat niukempia ja asiallisia. Tämänkaltaisesta maallikkokehyksen mukaisesta puheesta esimerkkinä on havainnointi nro 49, työntekijänä Seija (T), asiakkaana nainen, vanha asiakas (A). Molemmat osapuolet keskustelevat tapaamisen lopuksi eu-roon siirtymisestä.

112. A: nii se onki euroja sitte

113. T: NII-I siin onki oma opettelemisensa sitte et tähän kuuen kertotaulua käyttäen joo

- 114.A: on jo nytki kaupassa tullu harjoteltua
 115.T: joo
 116.A: nii et koittanu muuttaa jo euroiks
 117.T: yhm JA KYL SE on ihan hyvä jo vähän alustavasti alkaa ajatella sitä siinä..siinä
 118.yksikössä ettei se tu ihan äkkimuutos että
 119.A: yhym
 120.T: Mut et kyllä se tietysti jotain et kaupassa hintaa ku kattoo äkkiseltää et ai viistoista
 121.ni ilahtuu et onpas edullinen ni sit kattoo et [se onki euroo et yheksänkymppiä]
 122.A: [no muutaman kerran kävikii] nii et katoin
 123.et sit toisen kerran ai se oliko eurohinta ((naurahtaa))
 124.T; ((naurahtaa)) nii joo (1) mut et kylhän ne tottuu sitte
 125.A: yhym

Surkukupaisasti myös maallikkopuhe kulki rahalinjalla sosiaalitoimistossa: puhuttiin euroista. Euroon siirtyminen oli vuodenvaihteen paikkeille yleinen keskusteluaihe, ja sillä oli omat vaikutuksensa toimeentulotukiasioissa: se viivytti päätöksiä, eikä pitkiä päätöksiä voitu tehdä. Näin se voidaan nähdä toisaalta ammatillisessa kehyksessä ja toisaalta maallikkokehyksessä, koska aihetta käsiteltiin usein laajemminkin kuin toimeentulotukiasiassa. Työntekijä nosti asian usein esiin, ja siitä keskustelu laajeni. Tässä maallikkopuheessa voi nähdä sosiaalisten siteiden uudelleen luomista ja vahvistamista asiakkaan ja työntekijän välillä: he ovat molemmat samassa asemassa kansallisen valuutan muutoksessa. He kuuluvat molemmat samaan sosiaaliseen maailmaan. Maallikkokehys on keino luoda sosiaalisia siteitä puheen ja yhteistoiminnan itsestään selvillä ja rutiininomaisilla käytännöillä (vrt. Peräkylä 1990, 30).

Maallikkokehystä käytetään myös päällekkäisenä toisen kehyksen kanssa, joko sosiaalityön tai kontrollin kehyksen. Halutaan kysellä asioista epäsuorasti, mutta siihen sävyyn ettei se kuulosta kontrolloivalta. Esimerkkinä tästä on havainnointi 31, jossa työntekijä Kerttu (T) kysyy naisasiakkaan (A) ajanvietosta. Asiakkaan raha-asiat ovat huonosti, ja työntekijä kertoo minulle tapaamisen päätyttyä, että hän epäilee vahvasti asiakkaan käyttävän kaikki rahansa alkoholiin.

- 122.T: mites sä oot saanu ajan kulumaa °nytte ku et oo ollu töissä°
 123.A: no se on mulle ..ollu..sellasta..no tietyst omakotitalossa on aina kaikkee (2) mut
 124.tohon ..tulee mun nimi eiks tu((alkaa täyttämään toimeentulotukihakemusta)) mul ei
 125.oo £silmälaseja ni£ (5) kaikkee sellasta pientä hommaa mut ei aina jaksa kuule
 126.siivotakkaa
 127.T: hhhmm mä en nyt sit tiedä et mmiltä toimeentulotukilaskelma näyttää, ku täs on
 128.kuitenki näit tuloja ((paperin rapinaa)) °mä en yhtää osaa sanoa vielä° (13) ootsä nyt
 129.kuinka aktiivisesti sitte ettiny niit töitä,
 130.A: no mä oon niinku ilmottanu mutta-

Tässä ovat päällekkäin maallikkokehys, sosiaalityön kehys ja kontrollin kehys. Asiat ilmaistaan etenkin aluksi arkipuheena:” Mites sä oot saanu ajan kulumaa nytte ku et oo ollu töissä.” Asiakas kertoilee tekemisistään. Asiakas puhuu koko tapaamisen ajan hermostuneena, selittää asioitaan hä-

dissään. Työntekijä kysyy muutenkin kovasti asiakkaan taustoista, avioerosta ja menoista. Kun kysyn työntekijältä miksei hän kysy alkoholinkäytöstä suoraan asiakkaalta, hän sanoo että haluaa tutustua asiakkaaseen lähemmin ennen kuin ottaa asian puheeksi. Tilanne jatkuu vielä, sitä käsitellään luvussa 10.2.

Työntekijä on yleensä ammatillisessa kehityksessä ja asiakas maallikon tai ammatillisessa kehityksessä. Kun osapuolet vaihtavat yllättäen paikkaa, tämä rikkoo kehityksen. Siitä esimerkkinä havainnointi 34, työntekijänä Maija(T), asiakkaana nuori mies (A):

16. T: et tiedä, ..hhh no, ö ö selvittele se kestääkö se sulla nyt tällä tietämällä minkä verran
17. aikaa, ..hhh ja sitten liite tähän hakemukseen ..mukaan sitten sen ..mm
18. työmarkkinatukimaksuilmotuslomakkeen mikä sulle on tulle kelalta.
19. A: kai mä tän saan varmaa sen (2) ainaki mun fajia sano et se maksettas mun takuu (2)
20. T: mitä sielä on nyt ((käytävältä kuuluu huutoa, työntekijä menee katsomaan ja puhuu vielä
21. mennessään)) vuokravakuus joo yhden kuukauden vuokravakuus voidaan...((työntekijä poistuu
22. huoneesta)) (7) siel on vahtimestari((tulee takaisin huoneeseen)) (2) anteeks nyt tää ..ku on
23. tuommonen..kova ääni tulee ni heti freakoipi siihen et£ (1) kuulostellee et mistä on kyse nii,
24. elikkä tuota ..((huuto kovenee käytävällä)) tuloista pitää olla liitteenä selvitys sitte jos sulla
25. on jotain varallisuutta omaisuutta sulla todennäköisesti ei oo mi-
26. A: e

Työntekijä ja asiakas ovat ammatillisessa kehityksessä rivit 16-19. Sitten työntekijän huomio kiinnittyy ulkopuoliseen tapahtumaan, käytävältä kuuluvaan asiakkaan huutoon. Hän menee katsomaan mitä tapahtuu. Kun hän palaa, hän pyytää anteeksi ja naureskelee omalle käytökselleen. Hän siirtyi maallikkokehitykseen kesken ammatillista kehystä, jossa asiakaskin oli. Pian hän kuitenkin palaa ammatilliseen kehitykseen rivillä 24.

10. Sosiaalityön kehys

Sosiaalityön kehyksessä työntekijä keskittyy asiakkaan muihinkin asioihin kuin hänen raha-asioihinsa. Mukaan saatetaan nostaa asiakkaan jokin muu ongelma, kuten perhesuhteet tai terveydentila. Tätä nimitän sosiaalityön kehykseksi, koska asiakasta katsotaan laajemmasta näkökulmasta kuin pelkästään toimeentulokiasioissa. Tässä määritelmässä törmätään väistämättä moniongelmaisuuden käsitteeseen: siihen, että erilaiset sosiaaliset ongelmat kasautuvat samoille henkilöille.

Sosiaalityön kehys on usein toisen kehyyksen sisällä, joko istutettuna tai piilotettuna siihen. Tästä määritelmästä seuraa se jatko-oletus, että asiakas joko tietää työntekijän selvittävän hänen muita olosuhteitaan kyselemällä alkoholin käytöstä, perhesuhteista yms. tai sitten ei tiedä. Kun asiakas on tietoinen sosiaalityön kehyyksen käytöstä, hän menee itse siihen mukaan. Kun asiakasta ”huiputetaan” vaikkapa maallikkokehykseen kätkeytyllä sosiaalikeyhyyksen käytöllä, hän itse jatkaa maallikkokehyksessä.

10.1 Elämänhallinnan korostaminen

Potterin (Kurri ja Wahlström 2000, 183) mukaan työntekijä konstruoi itsensä ja edustamansa instituution *puolueettomana asiantuntijana* auttamistilanteessa. Työntekijällä on oikeutus moraaliseen tietoon, koska hän on kokemusten ja tunteiden asiantuntija. Hän on kohdannut vastaavia tilanteita ennenkin. Tämän moraalisen tiedon asiantuntisuuden asetan sosiaalityön kehyykseen. Työntekijällä on oikeus ohjata asiakasta neuvoillaan ja ohjeillaan ”oikealle tielle”, koska hänellä on sekä instituution kautta tulevan tiedon että työkokemusten takia asiantuntijan rooli tilanteessa. Moraalia ylläpitävää toimintaa Peräkylä (1990, 77) nimittää moraalityöksi. Siinä pidetään yllä kehyyksen sisäistä moraalialueita, ja liitetään tämä moraalialue yhteiskunnassa vallitseviin moraalisiin periaatteisiin.

Sosiaalityön kehyksessä tehdään moraalitöitä ja korostetaan oikeaa moraalialuetta. Kulttuurisissa käytännöissä luodaan moraalialueita järjestyksiä, joiden mukaan arvotetaan erilaisia tekoja hyväksi, pahoiksi, vääriksi tai oikeiksi valinnoiksi. Moraalia uusinnetaan jatkuvasti toiminnan kautta, ja me piirrämme rajoja hyvälle ja pahalle, hyväksyttävälle ja paheksuttavalle. (Kurri ja Wahlström 2000, 168). Tässä työssä määrittelen moraalipuheen ja oikean moraalialueen korostamisen seuraavasti:

- moraaliryön sosiaalitoimistossa määrittelen *elämähallintatyöksi*, jota tehdään sosiaalityön kehyksessä.
- siinä korostetaan *työnteon merkitystä*; työn arvoa ja sen tuottamaa mielihyvää
- tärkeitä ovat myös *oikeat elämäntavat ja perheestä huolehtiminen*
- *aktiivisuus* on työntekijän tuottaman moraalipuheen tärkeä ominaisuus: aktiivisuus niin työn, kurssien, koulutuksen kuin etuuksienkin hakemisessa.
- elämähallintatyötä tekevät *molemmat osapuolet*: asiakkaat ovat hyvin perillä oikeasta moraalista ja pyrkivät korostamaan etenkin työhön liittyvää moraalialia tai sen tavoittelua. Työntekijät tekevät elämähallintatyötä osana ammatillista osaamista

Elämähallintatyössä voi olla kyse pienistä asioista yhtä hyvin kuin suurista elämänkysymyksistä. Oleellista on se, että työntekijä asiantuntijan ominaisuudessa ohjaa asiakasta moraalisesti oikeisiin ratkaisuihin tai ainakin kannustaa ajattelemaan niitä. Sosiaalityön kehyksessä tehtävä elämähallintatyö keskittyy asiakkaan aktivoimiseen. Siinä yhdistyvät sekä lakien määräämät vaatimukset asiakasta kohtaan että moraaliarvojen mukaiset oikeat valinnat. Työntekijä ottaa asiantuntijan roolin suhteessa asiakkaaseen, kannustaa häntä oikeaan suuntaan ja esittää vaateita ja pakotteita. Asiakas itse tekee elämähallintatyötä määritellessään itse jatkosuunnitelmia, työhön hakeutumista ja kuvallessaan halua työllistyä Tämänkaltaista työtä tehdään yleensä siinä vaiheessa, kun jokin aiempi hanke (kurssi, työsuhde) on päättynyt ja ollaan siirtymässä työttömyysturvan tai toimeentulotuen varoilla elämiseen. On aika ottaa suuntaa, suunnitella tulevaisuutta., Työntekijä usein kehottaa asiakasta. Esimerkkinä havainnointi 25, asiakkaana nuori mies(A), työntekijänä Suvi(T):

26. T: no mitäs sie meinaat tota ruveta tekemään tammikuussa ku jos sä
 27. £M[EINAAT ETTET SÄ OO ENÄÄ MEIÄN RAHOILLA£,]
 28. A: [no ku mä vähän aattelin et jos ei muuta] keksitä ni
 29. mä lähen ainaki työharjottelu [saa vähän aikaa()]
 30. T: [NII, IHAN TOTTA JOO OTSÄ] olik
 31. sulla niin että sulla oli jo varattu ai[ka sinne]
 32. A: [mullon] maanantaina, kel [lo kolm] etoista on sen
 33. T: [no ni,] oikein hyvä

Työntekijät pyrkivät itse suhtautumaan neutraalisti asiakkaan kertomuksiin juopotteluistaan tai muista töppäilyistään. Kuitenkin oikean moraalin korostaminen näkyy sosiaalityön piilokehyksinä: kysytään työnhakusuunnitelmia, halutaan selvittää asiakkaan todelliset elämäntavat. Kuitenkaan suoraa tuomitsemista ja ohjausta vältetään, jos asiakas on repsahantanut juomaan. Asiat otetaan niin

kuin ne ovat: rahat on juotu, asiakas tarvitsee apua. Toki asiakas itse on myös tietoinen siitä, että on toiminut ”väärin”. Asiakkaat korostavat myös itse oikean moraalin mukaista toimintaansa, etenkin työhön liittyen. He ikään kuin pyrkivät legitimoimaan toimeentulotukioikeutensa sillä, että saisivat sitten taloudellisen tilanteensa siihen kuntoon, että voisivat hakeutua töihin. Esimerkkinä havainnointi 37, asiakkaana (A) nuori mies, työntekijänä Maija (T):

112.T: yhym (4) ni tota, (1) no onks sulla tarkotus nyt sitte tänne asettautua jatkossa

113.A: HETI KU MÄ saan nää raha-asiat kuntoo mä lähen ettii töitä se on sit mistä-

114.T: yhym

115.A: ei mul oo rahaa nyt mennä ees töihin milläs mä meen töihin

116.T: yhym...joo, (10)

117.A: °sitte nää mennä töihinki°

Työntekijä tiedustelee asiakkaan jatkosuunnitelmia, koska tämä on tullut paikkakunnalle vasta vähän aikaa sitten. Asiakas toistaa useita kertoja, että hän alkaa hakea heti töitä, kun saa raha-asiat kuntoon. Työntekijä antaa minimipalautteen ja siirtyy toiseen asiaan. Asiakas korostaa olevansa aktiivinen. Tämä aktiivisen työnhaun ja työmoraalin korostaminen on tietysti jo kirjoitettu toimeentulotukilakiin, jossa edellytetään työttömäksi ilmoittautumista ja työttömyysturvan hakua ensisijaisena toimeentulotuen lähteenä. Näin se on sosiaalityön kehyksen sisäistä moraalialueen ylläpitävää toimintaa, johon vaikuttavat institutionaaliset käytännöt ja yleiset arvot. Työn arvostus näkyy asiakaiden tarpeena korostaa omaa aktiivisuuttaan sekä työnhaussa että koulutukseen hakeutumisessa.

Elämänhallintaan kannustavaa ja ohjaavaa työtä työntekijä tekee usein nuoren asiakkaan kanssa. Silloin annetaan käytännön neuvoja siihen, miten saada asiat kuntoon. Neuvotaan pitämään huoli asioista, osoitetaan empatiaa ja neuvotaan äidillisesti. Nämä asiakkaat ovat riippuvaisia toimeentulotuesta, ja heihin suhtaudutaan holhoavalla tavalla. Lisäksi asiakkaista ollaan ylpeitä: minulle eräs työntekijä kertoi, miten eräs nuori miesasiakas on kunnostautunut ja tullut reippaammaksi.

Esimerkkinä havainnointi 42, jossa asiakkaana (A) nuori mies, jonka työttömyysturva on katkaistu, koska hakija ei ole ilmoittautunut ajoissa työvoimatoimistoon. Hänellä on vuokratuottoja sekä maksamattomia sakkoja. Työntekijä Maija (T) kehottaa asiakasta lyhentämään maksamatonta vuokraa pikkuhiljaa.

126.T: yhym ET ELÄ AINAKAA NYT ENÄÄ PÄÄSTÄ RYÖSTÄYTYMÄÄ lisää et

127.sitten yrität ihan vaikka V[IISKYMPPIÄ kuussa]sinne saaha ni seki ois-

128.A: [yhym pitäs vissii käyä] tuol yläkerrassa

129.T: ni varmaa kannattas sopimassa niitten kans voi..todennäköisesti saa senki et vaikka

- 130.viiskymppiä kuukaudessa lyhentää sitä rästäi pääasia et se ois hoidossa((selittää nopeasti, painokkaasti))
- 131.A: °yhym° (1) tarviiks mun nyt sielt työkkärist mitää
- 132.T: no..kyllä se pitäs meile toimittaa se..lausunto (7) ((työntekijä leimaa papereita))
- 133.A: hhhh..käyks mä nyt samantien jos [ne nyt antaa sen siitä]
- 134.T: [varmaan kannattas] jos se on tehty kerta ni kyllä ne
- 135.varmaa sitte pystyy antamaa
- 136.A: mä sanon et tänne joku lapp[u et -]
- 137.T: [nii se työttömyysturva]
- 138.A: et se on katkennu [ja]millon alkaa uuestaa
- 139.T: [nii] kyllä
- 140.A: hhh pitää vissii käyä tuola yläkerrassa säälitelemäs jotai (6)
- 141.T: onks sulla jotakin nytten ..hämmimkiä siä ot vähän
- 142.semmonen..£nuutun[£((naurahtaa))
- 143.A: [mul on] itse asiassa kaikki asiat päin persettä
- 144.T: yhym..yhym (4)
- 145.A: >semmost se o<
- 146.T: °yhym° ((surullisella, empaattisella äänellä))(1)
- 147.A: sitä mä niinku meinasinki jos näihin vuokrii ois saanu jonkinäkösen jeesin
- 148.T: yhym
- 149.A: tää..ei mul riitä mitenkää niinku-
- 150.T: nii
- 151.A: °fyrcat°(1)
- 152.T: se työ[ttömyysturvamaksu] ilmoituksetki sun kannattas tuua ne mikä ku sul on niitä
- 153.A: [SITKU NE TUOTA]
- 154.T = katkennu ku siin on erilaisia ni minä vois in vielä tutkia sen mut minä vähän
- 155.epäilen ettei siinä o mitää mahdollisuuksia ((puhuu empaattisella, surullisella äänellä))
- 156.A: °mmm°(2) ehän ne kauaa kattele noit vuokranmaksujuttujakaa jos niit kikkailee
- 157.T: yhym , yhym mut jos sinä sovit sinne kato maksuohjelman et sinä maksat vaikka
- 158.viiskymppiä kuukaus niin kauan ku siä saat sen sakon hoidettua ja sitte maksat
- 159.loppuja ni e.. enemmän sitte ku..on taas parempi tilanne ni kyllä minä tota uskosin että
- 160.ne ymmärtää sen sielä
- 161.A: yhym
- 162.T: mut se on se tärkein et se on HOIDOSSA
- 163.A: yhym
- 164.T: = ne on nimittäin ite sanonu et vaikka viiskymppiä kuussa tulis ni se ois ..ihan hyvä
- 165.se
- 166.A: yhym ..jotenkihan ne pitäs saada nytte ne samaa aja[n tasalle]
- 167.T: [kyllä] kyllä (6)
- 168.A: nii..mä nyt käyn tuol yläkerras mä käyn tuoks mä samantien s[en lausunto()]
- 169.T: [joo käy] käy tuo
- 170.saman tien toimita
- 171.A: joo ((asiakas nousee ja lähtee nopeasti pois sanomatta mitään))
- 172.T: hei,

Esimerkin alussa työntekijä kehottaa napakasti asiakasta pitämään vuokranmaksut ajan tasalla ja neuvoo lyhentämään vuokrarästäi pikkuhiljaa. Hän neuvoo ja kannustaa asiakasta menemään selvittämään asiat kaupungin asuntotoimistoon. Asiakas kysyy, tarvitseeko hänen toimittaa työvoimapolitiittinen lausunto työvoimatoimistosta, ja työntekijä sanoo: ”No.. kyllä se pitäs meile toimittaa se.. lausunto”. Rivillä 141 työntekijä kysyy, onko asiakkaalla jokin pielessä, kun hän on niin nuutuneen näköinen. Asiakas vaan sanoo, että kaikki on huonosti, kun asiat on hoitamatta. Työntekijä

vastaa erittäin empaattisella äänellä, ja katsoo asiakasta silmiin. Asiakas istuu lysisssä ja on todella vetämättömän näköinen. Työntekijä lupaa vielä tarkastaa, jos tukea voitaisiin myöntää lisää, vaikka tapaamisen alussa sanoi, ettei siihen ole mahdollisuuksia. Hän korostaa asiakkaalle vielä vuokratilain lyhentämistä. Rivillä 166 asiakas toteaa, että asiat olisi saatava kuntoon, ja sanoo käyvänsä asuntotoimistossa sekä kysyy tuoko lausunnon. Työntekijä myöntelee. Tämän jälkeen asiakas poistuu huoneesta sanomatta mitään: hän tulee 10 minuutin päästä takaisin ja tuo työvoimapolitiittisen lausunnon työntekijälle. Työntekijä on iloinen, ja kertoo minulle, miten poika on reipastunut viime vuosien aikana aivan silmissä.

Asiakas on koko tapaamisen ajan nuutunut ja huonon näköinen. Työntekijä kannustaa asiakasta hoitamaan vuokra-asiat monta kertaa, välillä tiukalla äänellä, välillä lempeästi opastaen. Asiakas on yhteistyöhaluinen, kysyy rivillä 131:” Tarviiks mun nyt sielt työkkärist mitää.” Vaikka hän kysyy asian tarviiks mun -tyyliin, hän ei ole mitenkään haluton toimimaan. Työntekijä kysyy, mikä asiakasta vaivaa ja luo tähän uskoa, että asiat järjestyvät: vuokranantajakin varmaan ymmärtää, sakot saadaan hoitoon, ja asiat hoituvat. Työntekijän toiminnassa on nähtävissä elämänhallintatyön tapaista moraalipuhetta. Tapaamisen loppupuolella asiakas tulee mukaan elämänhallintatyöhön toteamalla: ”Jotenkihan ne pitäs saada nytte ne samaa ajan tasalle.” Työntekijä kannustaa häntä myöntelemällä innokkaasti. Kun asiakas häipyä huoneesta sanomatta mitään, edes hyvästejä, työntekijä ihmettelee. Hän yllättyä kuitenkin iloisesti, kun asiakas palaa takaisin. Asiakas on käynyt lähellä sijaitsevassa työvoimatoimistossa ja tuonut kopion lausunnosta.

Mäkelä (1999, 240) kirjoittaa, että moraalisesti voidaan arvostaa myös luonteenpiirteitä tai hyveitä. Esimerkkeinä hän mainitsee luonteenpiirteet ”luotettava”, ”vilpitön”, ”rehellinen”, ”tinkimätön”, ”oikeudenmukainen”, ”kärsivällinen” jne. Nämä piirteet ja niiden vastakohtat ovat niitä arkisia moraalisanoja, joiden varassa arvioimme toisiamme. Elämänhallintatyössä sosiaalityöntekijä ohjaa asiakasta näiden positiivisten luonteenpiirteiden pariin, pois hänelle ehkä tutummista negatiivisista.

Elämänhallintatyö on ikään kuin kontrollin myönteinen puoli: se on empaattista holhoamista, asiakkaan elämän katsomista tai ainakin pyrkimystä katsomaan sitä myönteiseltä kannalta. Asiakkaan elämää seurataan läheltä, ja häntä pyritään ohjaamaan oikeaan suuntaan usein vanhemmuutta muistuttavilla toimintatavoilla. Asiakkaan onnistumisista iloitaan. Näissä onnistumisen kokemuksissa on varmaan mukana myös omassa työssä onnistumisen kokemuksia: se, että asiakas pärjää, on merkki siitä, että sosiaalityöntekijä on onnistunut auttamaan häntä. Elämänhallintatyössä ja sosiaalityön

kehyksessä toiminta on myös kontrolloivaa. Kuitenkin olen eritellyt kontrollin kehyksen omaksi kokonaisuudekseen, koska tälle kontrollille on omat määritelmänsä ja ulottuvuutensa.

11. Kontrollin kehys

Kontrollin kehyksessä näkyy selvimmin vallan elementti. Giddensin (Simms 1989,176) mukaan jopa lyhyet keskustelut henkilöiden välillä sisältävät vallan elementin. Vallan resurssit ovat epätasapainossa, ja niitä punnitaan tilanteessa. Sosiaalitoimistossa työntekijä on osapuoli, jolla on eniten valtaa. Hänellä on hallinnassaan institutionaalisen kehyksen sisältämät tiedon resurssit, ja asiakkaalla näitä on yleensä vähemmän. Yksi vallan lähteistä on lainsäädännön tuntemus. Vaikka toimeentulotukilaki tuntuu olevan kaukana niistä rutiineista ja käytännöistä, joita käytännössä tapahtuu, on se kuitenkin institutionaalisen kehyksen sisällä oleva tärkeä tekijä. Asiathan on loppujen lopuksi tehtävä lain mukaan. Huomiota on kiinnitettävä niihin sosiaalisiin prosesseihin, joiden kautta voidaan tunnistaa ne tavat ja rutiinit, joilla laki konstituoidaan päivittäisessä elämässä. Toisaalta sosiaaliset prosessit ja niiden sisältämä valta konstituivat lainsäädännön. (Silbey ja Sarat 1989, 161.) Tämänkaltaisia laintuottamisprosesseja ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamiset. Laki on kuin piilossa sosiaalisissa käytänteissä, ja se tehdään näkyväksi toiminnassa, etenkin kontrollin ja ammatillisessa kehyksissä. Hakemus on täytettävä, ja se on allekirjoitettava sekä tarvittavat dokumentit on esitettävä hakemuksen yhteydessä.

Mikä sitten on kontrollia? Jos rutiinien hallinta on tiedon tuottamista näkyväksi, eikö se sitten sisällä valtaa? Onko valtaa siis tiedon kautta muissa kehyksissä kuin kontrollin kehyksessä? Jos valta yhdistetään tiedon hallintaan, sitä esiintyy kaikissa kehyksissä. Tiedon ominaisuudessa valtaa tuotetaan institutionaalisen kehyksen kautta, ja työntekijä asiantuntijan roolissa on tiedollisesti vahvempi. Kontrollin kehyksessä keskitytään siis enemmänkin siihen, että vallan käyttö on siinä kaikkein näkyvintä molemmille osapuolille.

Olen jakanut tässä kontrollin kehyksen kahteen osaan: *tilanteen kontrolliin* ja *sosiaalihuollon ulkopuoliseen kontrolliin*. Toisin sanoen kontrollia on sekä asiakastapaamisen kulun että asiakkaan toiminnan kontrollissa tai pyrkimyksessä siihen myös neuvontatyön ulkopuolella. Tässä laajemmassa määritelmässä työntekijällä on *epäilijän* rooli.

11.1 Tilanteen kontrollia

Työntekijä pyrkii pitämään asiakastapaamisen langat koko ajan käsissään. Hän määrittää, mitä asioita otetaan esille ja missä järjestyksessä. Lisäksi hän pyrkii säätelemään ajankäyttöä tapaamisessa siten kuin hänelle sopii. Edellä on jo käsitelty ajankäytön ja asiakasmäärän välistä suhdetta, joka on yksi tekijä tapaamishetken kontrollissa. Asiakastapaamisessa kontrolli näkyy myös työntekijän tapana viedä keskustelua siihen suuntaan kuin hän haluaa. Tässä on selkeä pyrkimys järjestykseen ja siihen, että asioista saadaan hallittavissa olevia kokonaisuuksia. Asiakas tulee työntekijän luo monesti täynnä asioita ja ongelmia. Työntekijä tarvitsee aikaa esimerkiksi selvittääkseen itselleen aluksi, kuka asiakas on tai mitä hänelle viimeksi on kuulunut. Asiakaskin on tietoinen siitä, että tapaaminen ei kestä kauan, joten hän aloittaa asiointinsa heti ovesta sisään astuttuaan. Työntekijä ei ole samalla tasolla: ”ootas nyt vähän” oli monesti toistettu repliikki tapaamisen alussa. Kun työntekijä on valmis, asioita aletaan käydä läpi.

Peräkylä (1996, 99-100) määrittelee institutionaalisessa ympäristössä tuotetun vallan *paikalliseksi vallaksi*. Se ei ole pysyvä ominaisuus tai ammattilaisen henkilökohtainen piirre, vaan se tuotetaan vuorovaikutuksessa institutionaalisessa ympäristössä ja se on riippuvainen osapuolten ominaisuuksista. Peräkylä korostaa, että molemmat osapuolet toimivat yhdessä niissä käytänteissä, joissa paikallinen valta tuotetaan. Asiakkaat tekevät oman osuutensa luodakseen sellaisen sosiaalisen suhteen, jossa asiantuntijalla on auktoriteettia. Valtasuhteen tuottaminen tapahtuu nimenomaan vaikiintuneissa käytännöissä, kuten puhetavoissa. Nämä käytännöt ovat osa laajempaa sosiaalista järjestelmää, ja näitä virallisia instituutioita uusinnamme puolestaan käytäntöjen kautta.

Sosiaalityön tutkimuksissa määritellyn asiakkaan identiteetin yhteydessä mainitsin Arja Jokisen (1995) tutkimuksesta, jossa hän toteaa, että keskustelu lähtee liikkeelle vasta silloin, kun työntekijä nostaa esille asiakkaan mainitseman asian, jonka hän on muotoillut uudelleen. Havaitsin myös omassa aineistossani tämänkaltaista ongelman esillenostoa työntekijän ehdoilla. Jokinen tulkitsee tämänkaltaisen toiminnan vallankäytöksi. Holmes, Stubbe ja Vine (1999) ovat tutkineet ajankäyttöä institutionaalisessa ympäristössä professioiden kautta. He ovat vertailleet eri asemassa olevien henkilöiden tapoja ilmaista valta-asemansa alempiinsa nähden. Samantapaista vallan merkittävistä on myös asiakas-työntekijä -suhteessa, jossa työntekijä on luonnollisesti profession edustaja. Professionaalinen identiteetti konstruoidaan sen vallan kautta, joka henkilöllä on suhteessa toisiin (emt, 356). Puheessa tämä valta tuotetaan määrittelyinä, yhteenvetojen esittämisenä, keskus-

telun lopettamisena tai aiheiden määräämisenä, hyväksymisen ilmaisuina tai haasteellisena puheena.

Esimerkkinä tästä tilanteesta tuotetusta kontrollista katsotaan havainnointia nro 56, jossa asiakkaana (A) on nuori mies, joka on muuttamassa uuteen asuntoon. Asiakkaalla on tuleva vuokrantaja mukanaan vastaanotolla. Työntekijänä on (T) Seija. Asiakas on ollut toimeentulotuen asiakkaana jonkin aikaa.

1. T: joo eli tota (4) mikäs oli teiän ..asia.
2. A: nii mä tulin nyt näyttää tätä [mun]vuokra
3. T: [nii et] tää..on hoidettu,
4. A: >nii et katot siinon kaikki nyt kondiksessa,<
5. T: joo o, (1)
6. A: kaikki on.. niinku on sovittu, (3)
7. T: tota, ..mä katon vaa et oliko sulle miten se (9) ((katsoo asiakkaan tietoja koneelta)) eli
8. käytännössä tää tarkoittaa nyt et sä e täytät hakemuksen joulukuule , vuokraa ((kurkottuu
9. ottamaan hakemusta)) ja tammikuule ..niinku jatkon,
10. A: yhm
11. T: ni mä pystyn tekee sillä samalla päätöksellä sitte sen.. [marras]
12. A: [tästä päi]västä lähtien .[vai]
13. T: [tota] eiku laitat
14. vaan niinku että. joulukuun vuokra plus yks kautta nollakaks °eteenpäin°
15. A: yhym °yks piste kahtatoista kautta°.>mikä se aika oli<
16. T: no ö se aika oli tammikuulle, joulukuun vuokra, plus ensimmäinen ensimmäistä nollakaks
17. alkaen, (2) mutta mä tiedän mä tiedän mitä se tarkoittaa °et se ei o niin vaarallista vaikka
18. siinä° (2) eli ku sulla joulukuula muuten on päätös ni [ta] rkistetaan
19. A: [yhm]
20. T: ton vuokran takia (2) ja.. kun täältä on se vuokra maksettu, (1) niin .. sä saat
21. täältä sen kuitenkin kelaa varten et pystyt sitä asumis [°tukea hakemaa°]
22. A: [joo ne sano suoraa] tuolta et tarvii jonkunlaisen
23. kuitenkin et-
24. T: joo, kyllä, e [ttä]
25. A: [laitanksmä]tähän nytte nykyisen postiosotteen vai tulevan postiosotteen
26. T: tota, jos sä pääset muuttamaa. >minä päivänä sä [pääset]< muuttamaa
27. A: [tänää]
28. T: tänää, jos sä esimerkiks tänää muutat ni seuraava posti mitä sä meiltä saat ni..tulee sun
29. uutee osotteeseen mut [muista tehä myös osotteen]muutosilmo°tus°
30. A: [mikä se osote on]
31. T: puistotie kuusitoista see seitsemän ((neuvoo asiakasta hitaasti, sen mukaan kun tämä kirjoittaa
32. osoitetta)) (9) eli maistraattii muuttoilmoitus ja huolehi. e et postit postit kääntyy sit uutee >siel
33. kääntöpuolel on se< allekirjotus (2)
34. A: jasso (14)((allekirjoittaa hakemuksen)) vasso kuu,

Nuori miesasiakas aloittaa hyökkävään sävyyn. Hän puhuu aluksi aggressiivisella äänellä ja nopeasti, rivillä 4 hän sanoo: ”Nii et katot siinon kaikki nyt kondiksessa” tarkoittaen tällä vuokrasopimusta. Rivillä 6 asiakas jatkaa hieman sopuisemmin:” Kaikki on niinku on sovittu.” Työntekijä tarkastaa hitaasti koneelta, antaa hakemuksen asiakkaalle ja alkaa neuvoa sen täytössä. Hän puhuu

hitaasti, liioittelevan selkeästi artikuloiden asiakkaalle. Hän neuvoo hakemuksen täyttämässä aivan pienintä yksityiskohtaa myöten. Työntekijä selittää, että asiakkaan on täytettävä hakemus joulukuun tammikuulle. Rivillä 12 asiakas kysyy: ”Tästä päivästä lähtien vai.” Sen jälkeen työntekijä neuvoo tarkkaan, mitä asiakkaan pitää kirjoittaa hakemuksen ajankohdaksi (rivit 13-14). Asiakas ei oikein ymmärrä, mitä työntekijä tarkoittaa ilmaisullaan ”Joulukuun vuokra plus yks nollakaks eteenpäin”. Työntekijä sanoo lopulta, että ei se niin tarkkaa ole, koska hän tietää, mitä asiakas haluaa. Hän neuvoo asiakasta asumistuen haussa. Asiakas kysyy, minkä osoitteen laittaa hakemukseen, ja työntekijä alkaa kysyä muuttopäivästä. Lisäksi hän muistuttaa asiakasta muuttoilmoituksesta. Asiakas ei muista tulevaa osoitettaan, jonka työntekijä katsoo vuokrasopimuksesta ja kertoo asiakkaalle. Samalla vuokranantaja näyttää sormella vuokrasopimuksesta uuden osoitteen. Työntekijä jatkaa vielä muuttoilmoituksen yksityiskohdista, asiakas täyttää hakemusta ja allekirjoittaa neuvottuun paikkaan.

Vaikka asiakas on etenkin alussa hyökkäävän tuntuinen: puhuu nopeasti, käskää työntekijää katsomaan että kaikki on kunnossa ja hänen äänensävyensä on kireä, hän on kuitenkin mukana kontrollin kehyksessä. Hakemuksen täyttämisen työntekijä opastaa asiakasta yksityiskohtaisesti, ja asiakas pyrkii siihen, mitä työntekijä odottaa. Hän luottaa työntekijään, koska on epävarma institutionaalisista käytänteistä. Työntekijä neuvoo, opastaa ja kehottaa asiakasta eri asioiden hoidossa kuten asumistuessa ja muuttoilmoituksessa. Kuitenkin molemmat osapuolet toimivat tässä tilanteessa samassa kehyksessä. Työntekijän kontrolli on sekä tapaamisen rutiinien hoitoon liittyvää kontrollia että tilanteen formuloivaa kontrollia. Asiakas tulee tapaamiseen vuokranantajan kanssa selvittämään, että vuokranmaksut sujuvat. Työntekijä ottaa asiakkaan hoitoonsa, täyttää hakemuksen, opastaa tätä. Vuokranantajan läsnäolo lisää myös kontrollin vaikutelmaa: tämä haluaa varmistaa, että asiat ovat kunnossa sosiaalitoimistossa ja vuokranmaksut sujuvat ajallaan. Haluan vielä korostaa, että tilanteen kontrolli on erittäin piiloutunut niihin vakiintuneisiin rutiineihin ja toimintamalleihin, mitä työntekijä käyttää asiakastapaamisessa. Esimerkiksi edellisessä esimerkissä työntekijä haluaa asiakkaan kirjoittavan toimeentulotukihakemuksen ajankohdan siinä muodossa, mitä työntekijät tapaavat käyttää omissa muistiinpanoissaan ja merkinnöissään: ”joulukuun vuokra plus yks kautta nollakaks eteenpäin”. Asiakkaan on vaikea käsittää, mitä työntekijä sillä tarkoittaa, ja hän yrittää kirjoittaa ajankohtaa niin kuin työntekijä sanoo, mutta työntekijä sanoo ettei sillä ole niin väliä.

Asiakas on taloudellisesti täysin riippuvainen toimeentulotuesta, josta vuokran oma osuus maksetaan suoraan vuokranantajalle. Näin kontrollin käänköpuolena on riippuvaisuus sosiaalihuollosta:

asiakas on ikään kuin sen armoilla. Nuoret tulottomat asiakkaat⁹ ovat niitä, jotka ovat täysin riippuvaisia sosiaalihuollosta ja ovat sen kehyksessä eniten myös kontrollin kehyksessä. Heidän kanssaan tehdään myös paljon elämänhallintatyötä. Tässä tapauksessa kuitenkin elämänhallintatyö jää kontrollin kehyksen jalkoihin. Työntekijä opastaa ja kannustaa asiakasta oikeisiin tekoihin ja aktiivisuuteen, mutta asiakas ei ole mukana siinä kehyksessä, vaan ikään kuin lievästi vastaan hangoitellen kontrollin kehyksessä.

Onko sitten mahdollista löytää poikkeuksia tähän tilanteen kontrolloimiseen aineistosta, jossa roolit olisivat toisin päin? Peräkylä (1999, 44) viittaa artikkelissaan Johanna Ruusuvuoren tutkimukseen lääkärin ja asiakkaan suhteesta. Ruusuvuori on havainnut kontrollin hetkittäisen siirtymisen lääkäriltä asiakkaalle, kun asiakas kertoo sairaudestaan. Kontrolli siirtyy nimenomaan tilanteessa, jossa potilas kertoo sairaudestaan kertomuksen tapaan aloittaen menneisyydestä. Niin kauan kuin kertomus kestää, lääkärin on vaikea katkaista sitä. Ruusuvuori on kuitenkin osoittanut, että lääkärin eleet ja katse vaikuttavat siihen, miten kertomus rakentuu. Aineistossani on yksi esimerkki, jossa asiakas selvästi hallitsee tilannetta alkutapaamisen ajan. Asiakas kertoo seikkaperäisesti omasta tilanteestaan, ja työntekijä kuuntelee intensiivisesti asiakkaan kertomusta, nyökkäilee ja myöntelee välillä. Toimistosihteerin katkaisee tapaamisen tuomalla työntekijälle soittopyynnön, mutta keskeytyksen jälkeen asiakas jatkaa vielä jonkin aikaa kertomustaan. Sitten työntekijä siirtyy ammatilliseen kehykseen hoitamaan raha-asioita.

Havainnointi nro 22, asiakkaana nuori mies, vanha asiakas(A), työntekijänä Kerttu (T):

1. A: elikkä tota noin mulle tuli sit tällanen tilanne et mun pitäski nyt hakee toimeentulotukee
2. et mullon tässä niinkun viikon alussa tota mulla oli työvoimakoulutuksen niinku kurssi alko
3. mut tota noin..sielä tapahtu TÄLLane et tota noin sen..toisen opettajan kanssa tuli niinku (1)
4. sanoisin aika pahoja tota noin ..niinku hhhh erimielisyyksiä asioista ja tota noin (1) mä sitten
5. saman tien kyllä lähin sieltä pois ja tota noin tuln sitten suoraan tänne koska tota noin
6. ..öö..((naurahtaa))mähän tosiaan sielä kurssilla viivyn vaan sen tota..yhden päivän
7. T: mikä kurssi se oli?
8. A: se oli tota..hhh..tää nuorten (1)öö aaa aatekoo painotteinen ohjaava koulutus (2) ja tota
9. noin se tosiaan piti tänä maanantaina alkaa ja alkokin ja se ois helmikuuhun asti kestäny mut
10. tota noin tää PÄÄKOULUTTAJA niin en tiedä ei varmaan pitäny naamasta tai jotain ~~mm-oti~~
11. kuitenkin vasta viis minuuttia ollu puhumassa sielä ni mua ruvettii sanomaa
12. asennevammaseks .. ja tota tiä sit kaikkee mitä muuta ja tota noin täähän oli sit tällanen
13. £tilanne£((naurahtaa)) et tota noin öö (2) ku mul muutenkin ollu tässä niinkun öö jo niinkun
14. elokuulta asti sillonku mulla alko se ensimmäinen sairasloma
15. T: yhym
16. A: = niin mä oon sieltä asti jo joutunu olee masennuskuureilla ja kaikilla muullakin niin tota

⁹ Nuoria tulottomia asiakkaita ovat enimmäkseen alle 25-vuotiaat, ilman työmarkkinatukioikeutta olevat työttömät, joiden tuloina ovat asumistuki ja toimeentulotuki.

17. noin..sen kyseisen asian takia et tota noin (1) öö hänen tila sit on sillai et tota noin (2)
18. porukka sielä pitää olla ryhmä tota noin (1) öö ..niinku minä olisin uhka ryhmälle (1) ja tota
19. noin ..tää sit johti siihen että tota noin (2) öö ..se et se teki musta ryhmälle uhan ..niin se
20. taas mulla johti siihen et tota noin mulla rupes nousee tietty aggressio asiasta ja mä lähdin
21. sit suoraan pois ..koska tota noin (1) öö..halusin välttää konfliktia ja tota noin..se on nyt sit
22. sillai et mun onki sit tultava takasin £tänne£ ((naurahtaa)) hakeen toimeentulotukea (2)
23. T: eli sä läksit nyt ihan tänään sieltä kurssilta.
24. A: öö samana päivänä ..että sielä oli niinku kaks kouluttajaa toinen joka koulutti aateekoota
25. ja toinen joka koulutti sitä ((oveen koputetaan)) toista ((työntekijälle tuodaan
26. soittopyyntö))

Työntekijä on kuuntelijana, kun asiakas kertoo takellellen tarinaansa kurssin lopettamisesta. Työntekijä antaa asiakkaan puhua, ei pyri keskeyttämään tätä, esittää joitain kysymyksiä väliin ja ilmaisee kuuntelevansa. Työntekijä on sosiaalityön kehyksessä. Asiakas tarvitsee empaattista kuuntelijaa kertomukselleen kurssin päättymisestä, joka ei ollut mukava kokemus. Hän kertoo lisäksi asiasta vakavasti ja puhuu välillä liikuttuneella äänellä tilanteestaan. Työntekijän paikallinen kontrolli ei näy suoranaisesti, mutta on läsnä kuulijan rooliin asettumisena ja sen mukaisena käytöksenä: vastavuoroisuuden osoituksina, kysymyksinä, toteamuksina, nyökyttelynä. Tulkitsen tilanteen nimenomaan siten, että työntekijä *antaa* asiakkaan puhua. Hän voisi keskeyttää ja siirtyä ammatilliseen kehykseen, jos hänellä olisi kiire. Asiakas on viimeinen sen päivän vastaanotolla. Myös nämä seikat vaikuttivat tilanteen rakentumiseen, ei pelkästään asiakkaan puheen kertomuksellinen luonne. Jos hän olisi vain tokaissut ”lopetin kurssin”, tilanne olisi muodostunut nopeaksi ja rutiininomaiseksi. Asiakas alkaa kertoa tarinaa kurssin lopettamisesta, ja tämä saa työntekijän asettumaan sosiaalityön kehykseen.

11.2 Sosiaalihuollon ulkopuolinen kontrolli

Edellisessä kappaleessa määrittelin moraalityöksi elämänhallintatyön, jossa tuettiin, kannustettiin ja tuotettiin asiakkaan kanssa ja suhteessa asiakkaaseen positiivista ohjausta. Tämän elämänhallinnan positiivisen voiman vastavoimana voidaan nähdä työntekijän kontrolli asiakkaan elämästä myös sosiaalihuollon institutionaalisen kehyksen ulkopuolella. Hän pyrkii vaikuttamaan niihin asioihin, jotka vaikuttavat asiakkaan elämässä ja vievät sitä huonompaan suuntaan. Työntekijä on myös jatkuva epäilijä asiakkaan suhteen: hän ei luota siihen, miten tämä toimii. Myönnetyistä tuista on esitettävä tositteet, että rahat on käytetty siihen mihin ne on myönnetty. Asiakkaan sanaan ei luoteta, vaan asia tarkastetaan muilta tahoilta, kuten Kelasta tai työvoimatoimistosta. Näihin toimiin työntekijällä on tietysti lain suoma oikeus, mutta se luo tiukan kontrollin vaikutelman osapuolten välille. Halutaan tietää, miten asiakas elää, ja vahtia hänen tekemisiään. Elämänhallintatyöstä tämä poik-

keaa siten, että asiakas ei osallistu tähän kehykseen. Esimerkkinä jo aiemmin käsitelty havainnointi nro 56:

26. T: tota, jos sä pääset muuttamaa. >minä päivänä sä [pääset]< muuttamaa
27. A: [tänää]
28. T: tänää, jos sä esimerkiks tänää muutat ni seuraava posti mitä sä meiltä saat ni..tulee sun
29. uutee osoitteeseen mut [muista tehä myös osoitteen]muutosilmoitus°
30. A: [mikä se osote on]
31. T: puistotie kuusitoista see seitsemän ((neuvoo asiakasta hitaasti, sen mukaan kun tämä kirjoittaa
32. osoitetta)) (9) eli maistraattii muuttoilmoitus ja huolehi. e et
33. postit postit kääntyy sit uutee >siel kääntöpuolel on se< allekirjotus (2)
34. A: jasso (14)((allekirjoittaa hakemuksen)) vasso kuu,

Työntekijä kehottaa asiakasta riveillä 29 ja 32 tekemään muuttoilmoituksen. Asiakas ei kommentoi tähän mitenkään, vaan täyttää hakemustaan. Työntekijän puhe saa aivan eri merkityksen tässä kehyksessä, kun asiakas ei osallistu siihen: puhe on kontrolloivaa, asian sanotaan toiseen kertaan. Asiakas itse on hyvin penseä: hän vastaa vain: ”jassoo”, ja tauon jälkeen ”vasso kuu” antaessaan täyttämänsä hakemuksen työntekijälle. Mukana on myös epäily siitä, mitä asiakas tekee: koska hän ei vastaa muuttoilmoituksen tekoehotukseen, ilmaan jää epäily siitä, miten hän tulee toimimaan. Asiakas on kireän oloinen koko asiakastapaamisen ajan: puhuu välillä hyökkäävästi eikä vastaa kysymyksiin.

Lisäksi asiakas ei lähde mukaan elämänhallintatyöhön eikä vastaa työntekijän puheeseen muuttoilmoituksesta. Asiakas on toisaalta hyvin epävarma ja riippuvainen sosiaalihuollosta: hän haluaa tehdä kaikki oikein, että rahat tulevat ajallaan. Tilanteesta saa sen kuvan, että asiakkaaseen ei luoteta sen enempää sosiaalitoimistossa kuin sen ulkonakaan: vuokranantaja on tullut hänen mukanaan vastaanotolle.

Kappaleen alussa puhuttiin tiedon ja vallan yhteydestä, mikä näkyy kontrollin kehyksessä työntekijän resurssina tilanteessa. Työntekijän kehysten käyttö riippuu sekä siitä *identifikaatiosta* jonka hän tekee asiakkaasta sillä hetkellä niiden tietojen perusteella, joita hänellä on asiakkaasta. Bergmannin (1992, 144) tutkimuksessa psykiatrin ja potilaan vuorovaikutuksesta todetaan, että psykiatri yrittää vaikuttaa asiakkaan mielipiteeseen sen tiedon pohjalta, joka hänellä on asiakkaasta käytettävissä. Lääkärillä on mahdollisuus kerätä tietoa asiakkaasta monelta eri taholta, ja hän on muodostanut ennakkokäsityksen asiakkaasta näiden tietojen perusteella. Kun työntekijä haluaa kontrolloida asiakkaan toimintaa myös sosiaalihuollon ulkopuolella, hänellä on käytettävissään tietoa, jota hän on saanut muilta tahoilta kuin asiakkaalta itseltään. Oma aineistoni tarjoaa esimerkin tiedosta työn-

tekijän resurssina. Esimerkkinä tästä havainnointi nro 23, asiakkaana nuori mies, joka on aloittanut työharjoittelun, työntekijänä Suvi (T).

26. T: miten sul on menny sielä,
27. A: °ihan hyvin ja eile tultii leirikeskuksesta.°
28. T: aha, no ni, (3) mäki oon vähän kuullu et sullon menny siellä ihan hyvin?
29. A: juu
30. T: eilen oltii työkkäris ton ..Tenkasen Riitan ((työvoimaneuvoja)) kanssa (1) palaveerattiin näistä
31. nuorista (5) mä pistän nyt tohon ton työttömyysturvaetuudet siltä varalta et sä kerkeet samaan jonku
32. kupongin e omaan käyttöön niin tuota..[PALAUTA näitten liitteitten kaa]
33. T: [mites toi sen vuokran kaa et] tuunks mä siit viel
34. puhuumaa vai
35. T: ei ku se on sit sen laskelman perusteella et miltä se sit näyttää tuota et minkälaiset tulot sulle et
36. mulla pitää olla ensin ne sun tulot ni sitte ..hhh sitte tuota katotaan se sun ((laatikon avausta
37. ja sulkemista)) [jouluukuun tilanne]
38. A: [mä tuun sitte] maanantaina tuunks mä
39. T: joo tuo maanantaina ookoo no hei
40. A: ((menee ovelle)) joo hei

Työntekijä kysyy, miten asiakkaalla on mennyt työharjoittelussa. Asiakas vastaa vaisulla, hiljaisella äänellä. Samalla kun työntekijä puhuu palaverista työvoimaneuvojan kanssa (r. 30-31), hän täyttää hakijalle toimeentulotukihakemusta, johon merkitsee tarvittavat liitteet huomiokynällä. Työntekijän puhe on hajamielistä, aivan kuin hän puhuisi ajatuksissaan. Tauon jälkeen rivillä 31 työntekijä alkaa puhua hakemuksen palautuksesta napakammin, neuvoo että liitteet on toimitettava. Samalla hän puuhailee jotakin kirjoituspöydän laatikoilla. Asiakas kysyy vielä vuokrasta, ja työntekijä neuvoo, että se selviää lopullisesta normilaskelmasta. Asiakas tekee lähtöä ja kysyy vielä rivillä 38: ”Mä tuun sit maanantaina tuunks mä”. Työntekijälle se sopii, ja asiakas lähtee.

Riveillä 26-31 näkyvät päällekkäin kontrollin kehys ja sosiaalityön kehys. Tässä on sekä elämänhallintatyötä, johon asiakas vastaa, että kontrollia asiakkaan tekemisistä. ”Me palaveerattiin näistä nuorista” eli työntekijä saa tietoja asiakkaasta muualtakin kuin tältä itseltään. Työntekijä haluaa kuitenkin kuulla asian vielä asiakkaalta itseltään, ja asiakas sanookin että menee ihan hyvin (r.27). Työntekijä ikään kuin vahvistaa tiedon, koska on kuullut itse samaa (r. 28). Samalla hän tekee selväksi mistä on tietonsa saanut. Asiakas ei kommentoi tähän, sillä samassa puheenvuorossa työntekijä siirtyy puhumaan hakemuksen palauttamisesta. Rivillä 38 asiakas kysyy kuin lupaa tulla maanantaina, ja työntekijä antaa luvan. He ovat molemmat kontrollin kehyksessä.

Kontrollin kehyksessä työntekijän toiminta on määrätietoista ja ohjaavaa. Se eroaa kuitenkin elämänhallintatyöstä siinä, että asiakas ei rakenna työntekijän kanssa yhdessä moraalisesti oikeita ele-

menttejä elämäänsä, vaan työntekijä toistelee niitä asiakkaalle. Toisaalta asiakas on avuton kontrollin kehyksessä. Hänellä ei ehkä ole tarvittavia tietoja ja taitoja selviytyäkseen byrokratian maailmanpyörässä. Näin tilanteessa toimitaan työntekijän ehdoilla: asiakas kysyy häneltä, onko tuo varmasti oikein, tulenko silloin. Hän tarvitsee työntekijän neuvoja.

Elämönhallintatyön ja sosiaalihuollon ulkopuolisen kontrollin ero on mielestäni siinä, että vuoro-vaikutustilanne ei toimi kontrollin kehyksessä. Elämönhallintatyötä rakennetaan yhdessä, kun taas kontrollin kehyksessä työntekijä toimii yksin. Tilanne saa heti aikaan hallitsevamman vaikutelman, vaikka työntekijä käyttäytyisi samalla tavalla molemmissa kehyksissä. Pohjolan (1994, 161) mukaan äidillisyyssosiaalityössä sisältää huolehtimisen ja hoivan, jotka viestivät huolenpidosta. Tavoitteet määritetään kuitenkin asiakkaan ulkopuolelta, järjestelmästä käsin. Asiakas jää toiminnan kohteeksi, toiminnan välineinä ovat suostuttelu ja ohjaus. Patriarkaalinen äidillisyyssosiaalisuus ohjaa siis oikeanlaiseen toimintaan kontrollin ja pakotteiden kautta.

12. Kollegiaalinen kehys

Viimeisenä kehystenä olen eritellyt kollegiaalisen kehysten. Tämä kehys näkyy asiakastapaamisissa työntekijän kommentteina minulle tai muille työntekijöille. Olen määritellyt työntekijän suhtautumisen minuun kollegian kehysten mukaiseksi toiminnaksi, koska koin olevani kuin yksi työntekijä. Näin sain hyvän tilaisuuden olla tilanteessa, jossa näin työntekijöiden käyttäytymisen toisaalta sisältäpäin ja toisaalta ulkopuolisena.

Olen määritellyt kollegiaalisen kehysten vain suhteessa asiakkaisiin ja itseeni. Vaikka työntekijä toimii siinä kehyksessä paljon laajemminkin, en kiinnitä siihen huomiota. Keskityn siihen, mitä he puhuivat minulle asiakkaista, kun asiakkaat olivat poissa, siihen miten he suhtautuivat minuun. Ajoittain maallikon kehys ja kollegiaalinen kehys ovat päällekkäin: esimerkiksi silloin, kun työntekijä on ylpeä asiakkaastaan tai pahoittelee tämän kohtaloa. Mutta kun asiakkaasta puhutaan ”kokkapuheita” tämän lähdettyä, se on kollegiaalisen kehysten mukaista.

Kerroin jo aikaisemmin siitä, että työntekijät olivat kovin innokkaita esittämään minulle omia identifikaatioitaan ja tulkintojaan asiakkaista ja heidän ongelmistaan. Tämän lisäksi juttelimme asiakkaista vitsailevaan, joskus aika rankkaan sävyyn. Kun työntekijät asettivat minut kollegiaaliseen kehykseen, lähdin siihen mukaan, koska se oli luontevaa itselleni ja tilanteelle. Toimiessamme yhdessä tässä kehyksessä asiakkaista puhuttiin toisinaan kevyeen sävyyn, toisinaan taas pohtien heidän ongelmiaan tai analysoiden niitä.

Työntekijän määrittelyjä asiakkaista ei käsitellä tässä, koska niistä on ollut aiemmin puhetta. Esitän esimerkin näistä kolmesta eri tavasta puhua asiakkaista kollegiaalisessa kehyksessä. Ensimmäinen esimerkki on havainnoinnista nro 42, jota on käsitelty aiemmin luvussa 10.1.

Asiakkaana on nuori mies, jonka pääasiallisena tulona on toimeentulotuki ja asumistuki. Hänellä on lisäksi vuokarästejä ja sakkoja maksettavana. Työntekijän suhtautuminen häneen on äidillistä holhoamista, jossa on kuitenkin mukana tiukka kontrolli. Asiakkaan poistuttua työntekijä Maija kertoo minulle asiakkaasta hyvin huolehtivaan ja ylpeään sävyyn. Asiakas on ollut erittäin holtiton, ja hänen raha-asiansa ovat olleet retuperällä. Nyt asiakas on todella ryhdistäytynyt: hän osaa huolehtia ongelmistaan ja saa varmasti hoidettua sakkonsa ja maksamattomat vuokrat. Asiakkaalla on lastensuojelutausta, joten hänen lähtökohtansa ovat huonot.

(Havainnointi 42, 12.12.2001.)

Tämäntyyppinen puhe asiakkaasta sisältää maallikon kehyksen ja kollegiaalisen kehyksen lisäksi sosiaalityön kehyksen. Työntekijä määrittelee minulle asiakkaan ongelman syiksi ”lastensuojelutaustan”. Työntekijän kertomuksessa ilmenee paljon elämänhallintatyön korostamista ja sitä, että se on tuottanut tuloksia. Lisäksi työntekijä on ylpeä asiakkaan edistymisestä oman elämänsä hallitsijana, mihin työntekijällä on varmasti osuutta. Päälimmäisenä vaikutelmana oli työntekijän äidillinen suhtautuminen asiakkaaseensa, josta hän huolehti, jota hän tuki ja komensi ja jonka saavutuksista hän oli ylpeä. Määrittelikö työntekijä asiakkaan läheisyyttä kaipaavaksi, äidittömäksi pojaksi, joka tarvitsi rajoja ja rakkautta?

Peräkylän (1990, 37) tutkimuksessa sairaalahenkilökunta määritteli usein tunteitaan tutkijalle. Hän viittaa Coulteriin, jonka mukaan ihmisellä on moraalisia siteitä yhdistää tietyt tunteet tiettyyn tilanteeseen. Häissä ollaan iloisia, hautajaisissa surullisia, tai ainakin ne tunteet ovat moraalisesti oikeita. Samalla tavalla henkilökunnalla on kuolemaa kohdatessaan ilmaistava surua (emt, 38). Sosiaalityöntekijän empaattinen suhtautuminen nuoreen entiseen lastensuojeluasiakkaaseen voidaan nähdä myös moraalisen velvoitteen mukaisena käyttäytymisenä.

Seuraava esimerkki käsittelee välittömiä negatiivisia kommentteja asiakkaista tai pilailua heistä. Jotkut esimerkit ovat minusta häkellyttäviä, vaikkakin tällaisia juttuja puhuttiin asiakkaista silloinkin, kun olin itse töissä sosiaalityöntekijän sijaisena. Otan esille muutaman esimerkin. Ensimmäisenä havainnointi nro 56, jota on käsitelty jo muutamaan kertaan.

Asiakkaana on nuori mies, joka tulee vuokranantajansa kanssa jättämään toimeentulotukihakemusta vuokraa varten. Kun asiakas ja vuokranantaja poistuvat, työntekijä sanoo: ”Kuka hullu tolle vuokraa kämpän!”.

(Havainnointi 56, 19.12.2001.)

Asiakkaana on vanhempi nainen, vanha asiakas, jolla on paljon yllättäviä menoja, koska hän on ollut sairas. Asiakas hakee toimeentulotukea myös kiireelliseen hammashoittoon, jonka päätös joudutaan siirtämään joulun jälkeen käsiteltäväksi. Asiakas on huolissaan, koska taloudellinen tilanne on niin huono ja hän on sairas. Työntekijä suhtautuu asiakkaaseen empaattisesti ja kannustavasti. Kun asiakas lähtee, vitsailen työntekijän kanssa asiakkaan huonoista hampaista.

(Havainnointi 57, 19.12.2001.)

Ensimmäinen esimerkki kuvastaa työntekijän identifikaatiota asiakkaasta, joka näkyy koko tapaamisen ajan. Asiakas on epäluotettava eikä lähde mukaan elämänhallintatyöhön, joten hän on tiukasti kontrollin kehyksessä. Asiakas on käyttäytynyt koko ajan aggressiivisesti ja hyökkäävästi. Työntekijän epäluottamus asiakkaaseen vaan toistuu toteamuksessa minulle.

Toinen esimerkki on kiinnostavampi sen puoleen, että työntekijän toiminta asiakkaan kanssa ja minun kanssani poikkeavat paljon toisistaan. Siinä asiakas on huonossa asemassa, ja työntekijän suhtautuminen häneen on kannustavaa ja empaattista. Tapaamisen aikana sekä työntekijä että asiakas tekevät elämänhallintatyötä. Pääosa tapaamisesta menee normilaskelman tekoon, jota työntekijä laskee kauan. Tapaamisen lopuksi asiakas saa maksumääräyksen toimeentulotuesta, ja työntekijä lupaa järjestää hammashoidon mahdollisesti ehkäisevänä toimeentulotukena¹⁰. Kuitenkin asiakkaan poistuttua työntekijä siirtyy kollegiaalisen kehyksen mukaiseen toimintaan ja heittää huulta asiakkaan hampaista, jotka olivat tosi huonossa kunnossa ja joiden hoitoon hän yritti saada asiakkaalle toimeentulotukioikeuden.

Peräkylä (1990, 29) kirjoittaa *ambivalenssista potilaan määrittelystä*. Tajutonta potilasta puhutellaan nimeltä, ja hetken päästä hänestä vitsaillaan ja hänen hiuksillaan leikitellään. Sairaalassa hoitajat tuottavat potilaan välistä osana samaa jaettua todellisuutta kuin he itse, ja välistä taas ei. Kun potilas konstruoidaan osana muuta todellisuutta, hänet saatetaan välitilaan ihmisten maailman ulkopuolella olevan esineellisen todellisuuden kanssa. Sosiaalitoimistossa asiakkaista vitsaillaan ja sanotaan ”totuuksia”, kun he eivät enää ole paikalla. Vitsailtaessa heistä heidät tuotetaan toiseen todellisuuteen kuin tämä yhteinen, jaettu maailmamme. Tämä voi olla yksi keino kestää työn paine ja vaikeitten tapausten kohtaaminen. Näin asiakkaista vitsailu on suojautumiskeino: he eivät ole osa samaa todellisuutta kuin työntekijä, vaan jossain välitilassa, jossa heidän ongelmiaan ei tarvitse ajatella osana meidän maailmaamme.

Yhteenvetona kollegialisesta kehyksestä totean, että minut työntekijä asetti minut siihen kehykseen. Sen kehyksen sisällä asiakkaan ihmisyyttä purettiin vitsailemalla hänestä tai kommentoimalla asiakkaan käyttäytymistä tai ominaisuuksia. Toisaalta työntekijällä oli tarve korostaa oikean moraalien mukaista käyttäytymistä suhteessa asiakkaaseen. Tämä ilmeni empatian osoituksena asiakkaan tilanteesta. Kun kyseessä on asiakas, jolla menee huonosti, hän synnyttää velvoitteen tiettyyn tunteeseen.

¹⁰ Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää silloin, kun oikeutta tavanomaiseen toimeentulotukeen ei synny, tai se ei riitä. Tukea myönnetään mm. edistämään asiakkaan itsenäistä selviytymistä (Laki toimeentulotuesta, 13§).

seen. Vastareaktiona tälle empatialle voi olla asiakkaan konstruoiminen toiseen todellisuuteen kuuluvana henkilönä, jota kohtaan ei tarvitse ”tuntea mitään”.

13. Johtopäätökset

Kehysanalyysi tarjoaa mahdollisuuden lukuisiin erilaisiin tulkintoihin. Goffmanin polveileva ja usein aika epätarkka teksti jättää paljon auki lukijalle. Tässä työssä olen tutustunut Goffmaniin myös muiden teoreetikkojen kautta hakeakseni selvyyttä hänen tarkoituksilleen ja saadakseni asiasta laajemman kuvan. Kuitenkin Goffmanin perusajatuksen toiminnan kehysten kattavuudesta, joustavuudesta ja rikkoutumisesta olen säilyttänyt sellaisena kuin olen ne hänen teksteistään tulkinut.

Eri kehyksissä toiminta vaihtelee. Kehykset ovat myös päällekkäisiä ja vaihtuvat nopeasti, joten joitain asiakastapaamisia analysoidessani tuntuu siltä, että saman aikaan tilanteessa on kaikki kehykset päällekkäin. Tämä ei ole mitenkään mahdotonta: ihmiset käyttävät kehymiä erittäin tehokkaasti ja joustavasti, ja sekunnin sisällä kehys voi tarvittaessa vaihtua. Kehykset ovat toisaalta näkymättömiä rutiineja, jotka ovat itsestään selviä arkipäivän elämässä. Toisaalta jotain tapahtumaa ei pysty ymmärtämään tietämättä sen laajempaa kehystä. (Collins 1988, 51.)

Ammatillisessa kehyksessä toiminta asiakastapaamisessa on tulkittu hyvin pelkistetyksi palveluprosessiksi. Siinä ollaan arkisia ja tehokkaita, ja siihen kehukseen työntekijä mielellään pitäytyy. Voisi sanoa, että ammatillisessa kehyksessä toiminta on kuin kaikkein tyypillisimmän toimeentulotukipäätöksen tekemistä: ei muutoksia, tietyt liitteet ovat mukana, tehdään kolmen kuukauden päätös ja sekä asiakas että työntekijä pääsevät helpolla. Ammatillinen kehys edellyttää kuitenkin asiakkaalta institutionaalisen kehysten tuntemusta, jotta hän voi vastata työntekijän tarjoamaan kehukseen.

Maallikon kehyksessä käydään vaan piipahtamassa. Metakehys määrittää sen käytölle rajat ja toiminnan ehdot. Työntekijä tarvitsee maallikon kehystä rakentaakseen vastavuoroisuutta asiakkaan kanssa. Maallikon kehystä voi käyttää myös ”huiputukseen” ja kysellä asiakkaalta asioita, joita hän ei halua paljastaa.

Sosiaalityön kehukseen sisältyy laajempi käsitys asiakkaasta kuin vain rahalinja. Siinä pyritään elämänhallintaan tai asiakkaan olosuhteiden selvittämiseen. Moraaliset arvot ovat tärkeitä erityisesti tässä kehyksessä: ne tehdään näkyviksi etenkin elämänhallintatyössä. Moraalisia arvoja korostetaan

asiakkaalle, ja niiden noudattamista kontrolloidaan sosiaalityössä. Tämä tuo kehykseen heti kontrollin läsnäolon.

Kontrollin kehyksessä työntekijä hallitsee tilannetta siinä ja nyt ja pyrkii myös kontrolloimaan asiakkaan toimintaa laajemmin. Ei ole tämän tutkimuksen kannalta relevanttia, miten se onnistuu. Kyse on toiminnan kautta tuotetusta kontrollista siinä ajassa ja paikassa. Viittasin aiemmin Peräkylän paikallisen vallan käsitteeseen, joka olettaa molempien osapuolten hyväksyvän vallankäytön. Hyväksyykö asiakas sitten aineistossani vallankäytön kontrollin muodossa? Ennemmin hänen avuttomuutensa ja riippuvuutensa työntekijästä pakottaa hänet siihen. Kontrollin olemus on monimutkainen. Toisaalta se on jo kirjoitettu sisään institutionaalisen kehyksen tiedon resursseihin. Toisaalta se tuotetaan paikallisesti asiakkaan ja työntekijän välisessä kanssakäymisessä puheenvuorojen jakautumisena, päälle puhumisena yms.

Kollegiaalinen kehys on viimeinen erittelemäni kehys. Se kuvaa puhetta asiakkaasta, ja puhetta minulle asiakkaan läsnä ollessa. Kollegiaalisessa kehyksessä asiakkaasta vitsaillaan tai hänestä puhutaan tunteiden sävyttämällä tavalla. Kollegiaalinen kehys tarjoaa työntekijälle keinon käsitellä työasioita; se on kuin pieni terapeutin hetki asiakastilanteiden välillä. Sosiaalityön salassapitovelvollisuus velvoittaa työntekijää vaikenemaan kaikista työasioista työpaikan ulkopuolella. Onko kollegiaalisessa kehyksessä heitetty rankka huumori yksi tapa purkaa paineita toisille työntekijöille, joille on lupa puhua?

Institutionaalinen kehys on edellä mainittujen kehysten metakehys, jonka sisään muut asettuvat. Metakehys pitää sisällään työssä tarvittavan tiedon ja tuntemuksen, jonka kautta työntekijällä on valta puolellaan. Hän liikkuu ”omassa kehyksessään”, vaikka on itsekin sen alainen: häntäkin sitovat institutionaalisen kehyksen normit ja määräykset, kuten salassapitovelvollisuus. Kuitenkin työntekijällä on enemmän resursseja kuin asiakkaalla. Brubaker ja Cooper yhdistävät toisten tekemän identifikaation valtioon ja vallanpitäjiin: heillä on enemmän resursseja ja valmiita menetelmiä identifioida henkilöitä. Näin asiakkaan identifikaatio voidaan nähdä osana metakehyksen antamia resursseja.

Työntekijän tekemä identifikaatio asiakkaasta määrittää ne kehykset, joita hän käyttää asiakkaan kanssa eli miten hän pyrkii toimimaan. Tähän identifikaatioon vaikuttavat sekä asiakkaan asiakastiedot hänen ongelmistaan että asiakkaan tuttuuden kautta muodostunut käsitys siitä, millainen hän on asiakkaana. Näiden identifikaatioiden tuloksena voi todeta, että ne kehykset, joita käytettiin

nuorten asiakkaiden kanssa, poikkesivat huomattavasti vanhempien asiakkaiden kanssa ilmenevistä toiminnan kehyksistä.

Lisäksi kehysten käyttö oli erittäin joustavaa. Kehys saattoi muuttua hetkessä, ja useita eri kehyksiä käytettiin yhtä aikaa. Kehysten rikkoontuessa toimintaa pyrittiin saamaan järjestykseen siirtymällä useimmiten ammatilliseen kehykseen. Toiminnan ja käyttäytymisen järjestys on yksi tärkeä elementti työntekijän ja asiakkaan kohtaamistilanteessa. Työntekijä pyrki saamaan tilanteeseen järjestyttä. Samalla toinen merkittävä tekijä oli vastavuoroisuuden säilyttäminen tilanteessa. Kaikkein kiusallisimpia tilanteita olivat ne, joissa työntekijä ja asiakas eivät ymmärtäneet toisiaan tai eivät muuten saaneet yhteisymmärrystä aikaan.

LIITE: Transkriptiomerkit¹¹

- [] Hakasuluilla merkitään päällekkäistä puhetta. Vasemmanpuoleinen sulkumerkki kertoo paikan, missä päällekkäinen puhe alkoi ja oikeanpuoleinen sulkumerkki paikan, missä päällekkäinen puhe loppui.
- (1) Sulkujen sisällä olevat numerot ilmaisevat tauon pituuden suunnilleen sekunteina.
- ... pisteet ilmaisevat alle sekunnin taukoa
- MITÄ ISOLLA kirjaimilla merkitään muuta puhetta selvästi äänekkäämpi puhe.
- °ai° Asteen merkki ilmaisee, että puhe on lausuttu ympäröivää puhetta hiljaisemmin.
- mitä Alleviivattu puhe on erityisen painotettua.
- se:: on Kaksoispisteet ilmaisevat edellisen äänteen pidentämistä.
- (mitään) Suluissa oleva puhe on epäselvää
- () Tyhjät kaarisulut ilmaisevat, että puhetta ei ole voitu kuulla.
- (()) Kaksoissulut sisältävät kirjoittajan kommentteja tai luonnehdintoja puheesta.
- hhh Peräkkäiset h-kirjaimet ilmaisevat uloshengitystä.
- ..hhh Jos h-kirjaimia edeltää piste, on kyseessä sisään hengitys.
- # # Risuaita kuvaa käheällä äänellä lausuttua puhetta.
- £ £ Punnan merkkiä käytetään ilmaisemaan hymyilevällä tai nauravalla äänellä lausuttua puhetta.

¹¹ Lähde: Rostila 1997, 115-116.

- . , ? Välimerkkejä käytetään ilmaisemaan intonaatiota. Piste merkitsee äänen korkeuden laskua, pilkku korkeudeltaan lievästi nousevaa lausuntaa, ja kysymysmerkki ilmaisee selvästi nousevan äänenkorkeuden.
- > < Puhe ”suurempi kuin” ja ”pienempi kuin” –merkkien välissä on lausuttu muuta puhetta nopeammin.
- a- Tavuviiva sanan tai äänteen jälkeen merkitsee, että puhe on siinä kohdin äkillisesti katkaistu.

Lähdeluettelo

Laki toimeentulotuesta (1997/1412)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812)

Sosiaalihuoltolaki (1982/710)

Alasuutari, Pertti (1993): Laadullinen tutkimus. Vastapaino, Tampere.

Arnkil, Erik (1992): Sosiaalityön rajasyteemit ja kehitysvyöhyke. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.

Berger, Peter L & Luckmann, Thomas (1995): Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Gaudeamus, Helsinki.

Bergmann, Jörg R (1992): Veiled morality: notes on discretion in psychiatry. Teoksessa Talk at work. Interaction in institutional settings, edited by Drew, Paul and Heritage, John. Cambridge University Press, Cambridge.

Brubaker, Roberts ja Cooper, Frederick (2000): Beyond "identity". Theory and society 29: 1-47.

Collins, Randall (1988): Theoretical continuities in Goffman's work. Teoksessa Erving Goffman: Exploring the interaction order. Edited by Drew Paul ja Wootton Anthony. Polity Press, Cambridge

Drew, Paul and Heritage, John (1992): Analyzing talk at work:an introduction. Teoksessa Talk at work. Interaction in institutional settings, edited by Drew, Paul and Heritage, John. Cambridge University Press, Cambridge.

Eräsaari, Leena (1995): Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Gaudeamus, Tampere.

Forsberg, Hannele (1995) : Perhe ja elämän eväät. Teoksessa Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma , toim. Jokinen, Juhila, Pösö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Gummerus, Jyväskylä.

Giddens, Anthony (1988): Goffman as a systematic social theorist. Teoksessa Erving Goffman: Exploring the interaction order. Edited by Drew Paul ja Wootton Anthony. Polity Press, Cambridge.

Goffman, Erving (1971): Arkielämän roolit. Oikeille jäljille rooliviidakossa. WSOY, Porvoo.

Goffman, Erving (1986): Frame Analysis. An Essay of the Organisation of Experience. Northeastern University Press edition, Pennsylvania.

Grönfors, Martti (2001): Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, toim. Aaltola, Juhani ja Valli, Raine. PS -kustannus, Jyväskylä.

Haapola, Ilkka ja Mäntysaari, Mikko (2000): Yhdessä vai erikseen? Toimeentulotuen ja sosiaalityön ”vaikea” liitto. . Teoksessa Sosiaalityö ristipaineessa, toim. Eija Nurminen. 2. painos. Palmenia–Kustannus, Helsinki.

Hall, Christopher; Sarangi, Srikant and Slembrouck, Stefaan (1999): The legitimation of the client and the profession. Teoksessa Talk, Work and Institutional Order, edited by Srikant Sarangi and Celia Roberts. Mouton de Gruyter, Rieden/Allgäu.

Heiskala, Risto (1991): Goffmanin semioottinen sosiologia. Sosiologia 2/91.

Heiskala, Risto (1994): Sosiaalinen konstruktionismi. Teoksessa Sosiologisen teorian nykysuuntauksia, toim. Risto Heiskala. Gaudeamus, Helsinki

Heritage, John (1996): Harold Garfinkel ja etnometodologia. Gaudeamus, Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka ja Remes, Pirkko (2000): Tutki ja kirjoita. 6.painos. Tammi, Helsinki.

Holmes, Janet, Stubbe, Maria and Vine, Bernadette (1999): Constructing professional identity. Teoksessa Talk, Work and Institutional Order, edited by Srikant Sarangi and Celia Roberts. Mouton de Gruyter, Rieden/Allgäu.

Jokinen, Arja (1995): Neuvottelu asiakkaan identiteetistä. Teoksessa Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma , toim. Jokinen, Juhila, Pösö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Gummerus, Jyväskylä.

Jokinen, Juhila &Pösö: (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma , toim. Jokinen, Juhila, Pösö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Gummerus, Jyväskylä.

Juhila, Kirsi (2000): Organisaation sanelemaa toimintaa vai syvällistä vuorovaikutusta? Institutionaalinen tehtävä ja ammatilliset tavoitteet päihdekeskustelussa. Teoksessa Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta, toim. Arja Jokinen ja Eero Suoninen. Vastapaino, Jyväskylä.

Juhila, Kirsi ja Pösö, Tarja (2000): Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta, toim. Arja Jokinen ja Eero Suoninen. Vastapaino, Jyväskylä.

Karvinen, Synnöve (2000): Hajoaako sosiaalityö? – Havaintoja sosiaalityön ammatillisesta asiantuntijuudesta. . Teoksessa Sosiaalityö ristipaineessa, toim. Eija Nurminen. 2. painos. Palmenia–Kustannus, Helsinki

Kemppainen, Tarja(1998): Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Lapin Yliopiston yhteiskuntatieteen julkaisuja B21, Rovaniemi.

Kurri, Katja ja Wahlström, Jarl (2000): Moraalin vuorovaikutuksellinen rakentaminen perheväkivaltakeskusteluissa. Teoksessa Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta, toim. Arja Jokinen ja Eero Suoninen. Vastapaino, Jyväskylä.

Lishman, Joyce (1995): Communication in social work. Reprinted. The Macmillan Press Ltd, London.

Manning, Philip (1992): Erving Goffman and Modern Sociology. Polity Press, Oxford.

Marklund, Nordenstram och Penton (1984): Socialvärlden. Om mätet mellan socialarbetare och klient. Liber, Stockholm.

Matthies, Aila-Leena (1993): Epävirallinen ja virallinen sosiaalityön modernisaatiossa. Teoksessa Monisärmäinen sosiaalityö. Toim. Granfelt, Jokiranta, Karvinen, Matthies, Pohjola. Sosiaaliturvan kirjallisuussarja Sos. työ 1. Gummerus, Jyväskylä.

Mäkelä, Klaus (1990): Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Toim. Klaus Mäkelä. Gaudeamus, Helsinki.

Mäkelä, Klaus (1997): Erving Goffman ja minuuden riistäjät. Esipuhe teoksessa Minuuden riistäjät. 2. painos, toteutettu näköispainoksena. Marraskuun Liike.

Mäkelä, Klaus (1999): Valtio, väkijuomat ja kulttuuri. Kirjoituksia Suomesta ja sosiologiasta. Hanki ja jää. Gaudeamus, Tampere.

Mäntysaari, Mikko (1991): Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana : byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa. Sosiaalipoliittinen yhdistys. Vastapaino, Tampere.

Offer, John (1999): Social Workers, the Community and Social Interaction. Intervention and the Sociology of Welfare. Athenaeum Press. Jessica Kingsley Publishers, London.

Patton, Michael Quinn (1990): Qualitative evaluation and reseach metohds. Second edition. Sage Publications, California.

Pellegrini, Anthony D. (1996): Observing children in their natural worlds. A methodological primer. Lawsnce Erlbaun Associates Publishers, New Jersey.

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

Peräkylä, Anssi (1996): Vuorovaikutus, valta ja instituutiot. Sosiologia 2/1996.

Peräkylä, Anssi (1999): Vuorovaikutustutkimuksen kaksi traditiota. Sosiologia 1/1999.

Peräkylä, Anssi (2002): Emootiot vuorovaikutusprosessissa. Sosiologia 1/2002.

Pohjola, Anneli (1993): Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Monisärmäinen sosiaalityö. Toim. Granfelt, Jokiranta, Karvinen, Matthies, Pohjola. Sosiaaliturvan kirjallisuussarja Sos. työ 1. Gummerus, Jyväskylä.

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

Rostila, Ilmari (1987): Yhteiskunnan totaliteetti ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde.

Rostila, Ilmari (1988): *Subjektina sosiaalitoimistossa.* Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, Helsinki.

Rostila, Ilmari (1990): *Tunnetyöstä sosiaalitoimistossa.* Teoksessa *Keskustelu sosiaaliluukulla* (1997). Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa. Acta Universitatis Tamperensis 547. Tampereen yliopisto, Vammala.

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

Sarangi, Srikant and Roberts, Celia (1999): *The dynamics of interactional and institutional orders.* Teoksessa *Talk, Work and Institutional Order*, edited by Srikant Sarangi and Celia Roberts. Mouton de Gruyter, Rieden/Allgäu.

Silbey, Susan ja Sarat, Austin (1989): *Reconstituting the sociology of law.* Teoksessa *The politics of field research.* Edited by Jaber F. Gubrium and David Silverman. Sage Publications, London.

Silverman, David (1994): *Interpreting qualitative data.* Reprinted. *Methods for analysing talk, text and interaction.* Sage Publications, Wiltshire.

Simms, Mary (1989): *Social research and the rationalization of care.* Teoksessa *The politics of field research.* Edited by Jaber F. Gubrium and David Silverman. Sage Publications, London.

Smale, Gerald; Tuson, Graham and Statham, Daphne (2000): *Social work and social problems.* Working towards social inclusion and social change. Macmillan Press Ltd, London.

Suoninen, Eero (2000): *'Tanssilajit ja -tyylit' asiakkaan kohtaamisessa.* Teoksessa *Auttamistyö keskusteluna.* Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta, toim. Arja Jokinen ja Eero Suoninen. Vastapaino, Jyväskylä.

Särkelä, ? (1994): *Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina.*

Tolonen, Tarja (2001): *Nuorten kulttuurit koulussa. Ääni, tila ja sukupuolten arkiset järjestykset.* Gaudeamus, Tampere

Van Dijk, Teun A. (1981): *Studies in the Pragmatics of Discourse.* Mouton Publishers, The Hague.

Vehviläinen, Sanna (1996): *Psykodraaman vuorovaikutuksen rakentuminen, etnometodologinen tarkastelu.* Helsingin yliopisto, Helsinki.

Elektroniset lähteet

http://www.stakes.fi/stakestieto/pdf/2002_Tp5.pdf. [viitattu 15.4.2002.] Stakes/StakesTieto, Sosiaali- ja terveystilastot. Tiedonantajapalaute 5/02. Myös www-muodossa em. osoitteessa.

<http://www.sostl.fi/site/Emedia/content.cfm?pageID=507>. [viitattu 15.10.2001.] Sosiaalityöntekijäin Liiton www-sivu.