

Osallisuuden mahdollistajat

Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus osallistuttajan työstä
Osallistavan sosiaaliturvan piloteissa

Tiina Laakso

Aikuiskasvatustieteen Pro gradu-tutkielma
Kevätlukukausi 2016
Kasvatustieteiden laitos
Kansalaisyhteiskunnan
asiantuntijuuden maisterinohjelma
Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Laakso, Tiina. 2016. Osallisuuden mahdollistajat. Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus osallistuttajan työstä Osallistavan sosiaaliturvan piloteissa.

Aikuiskasvatustieteen pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Kasvatustieteiden laitos. 87 sivua.

Pro gradu työ on fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus perustulon varassa elävien pitkäaikaistyöttömien kanssa työskentelevien osallistuttajien työstä. Tutkimuksen tavoitteena on työntekijöiden kokemusten kartoittaminen ja ymmärtäminen siten, että onko mahdollista löytää ja kuvata työskentelytapaa, joka lisää asiakkaiden osallisuuden mahdollisuuksien toteutumista. Osallistuttajan työn merkitys on kasvamassa mm. uuden sosiaalihuoltolain myötä. Siinä osallisuuden edistämisenä nähdään olevan keskeinen merkitys syrjäytymisen ehkäisemisessä. Tästä näkökulmasta osallisuus tarkoittaa yhteen kuulumisen ja osallisuuden tunnetta ja aktiivista roolia yhteiskunnassa.

Osallisuus-käsitettä määritellään neljästä näkökulmasta: aktiivisena kansalaisuutena, asiakaslähtöisyytenä, toimijuutena sekä voimaantumisen kokemuksena. Osallisuus teorioiden mukaan kukaan ei voi osallistuttaa toista, vaan siihen tarvitaan aina ihmisen omakohtainen kokemus ja halu. Kuitenkin näitä prosesseja voi ulkopuolinen toimija omalla toiminnallaan edesauttaa ja mahdollistaa.

Tutkimuksessa haastateltiin seitsemää työntekijää, jotka olivat työskennelleet Osallistavan sosiaaliturva piloteissa (STM 2014) viidellä pilottipaikkakunnalla. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna heinä-syyskuussa 2015. Tutkimusaineiston analyysi toteutettiin Spiegelbergin (1984) fenomenologisen tutkimuksen vaiheita seuraten.

Tulosten perusteella on hahmoteltavissa osallistuttajan muotokuva. Tärkeinä työntekijät pitivät sitä, että jokaiselle löytyisi yhteiskunnasta työntekijän kaltainen paikka, missä rakentuu arjen strukturi ja paikka yhteiskunnassa. Työntekijöiden kokemusten mukaan etsivän työn kaltainen työote on tarpeen, sillä pitkään työttömänä ollutta asiakasta pitää motivoida toimijuuteen ja tarvittaessa vaikka hakea kotoa. Työotteen keskiössä tulee olla asiakkaan sosiaalisten taitojen vahvistaminen ja kannustavan palautteen antaminen. Erittäin tärkeänä työntekijät pitivät asiakkaiden osallistumista palvelun suunnitteluun.

Asiasanat: Osallisuus, Osallistava sosiaaliturva, Osallistuttaja.

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	AKTIIVISESTA TYÖVOIMAPOLITIIKASTA OSALLISTAVAAN SOSIAALITURVAAN	8
	2.1 Aktivointipolitiikka.....	9
	2.2 Aktivointipolitiikan arviointi	13
	2.3 Kohti osallistavaa sosiaaliturvaa.....	16
3	NÄKÖKULMIA OSALLISUUTEEN	19
	3.1 Osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus.....	20
	3.2 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys	22
	3.3 Osallisuus ja toimijuus.....	23
	3.4 Osallisuus voimaantumisenä.....	26
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ	30
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	33
	5.1 Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusote.....	33
	5.2 Tutkimusaineiston hankinta	37
	5.3 Tutkimusaineiston analysointi	41
	5.4 Tutkimuksen etiikka	48
6	OSALLISTUTTAJAN MUOTOKUVA	50
	6.1 Osallistuttaja luo mahdollisuuksia aktiiviselle kansalaisuudelle	51
	6.1.1 Tukee oikeutta olla työyhteisön jäsen	51
	6.1.2 Opettaa hoitamaan omia asioita	53
	6.1.3 Houkuttelee osallistumaan ja vaikuttamaan.....	54
	6.2 Osallistuttaja luo mahdollisuuksia toimijuudelle.....	56
	6.2.1 Harjoituttaa sosiaalisia taitoja	56
	6.2.2 Tukee vertaisuutta	58
	6.2.3 Houkuttelee toimijuuteen	59

6.3	Osallistuttaja luo mahdollisuuksia voimaantumiselle.....	60
6.3.1	Arvostaa ja välittää.....	60
6.3.2	Luovuttaa valtaa	62
6.3.3	Rohkaisee ottamaan vastuuta	64
6.4	Osallistuttaja luo asiakaslähtöistä toimintakulttuuria	66
6.4.1	Rakentaa avointa vuorovaikutuskulttuuria.....	66
6.4.2	Ehtii olla läsnä.....	67
6.4.3	Kuulee jokaisen tarinan	69
7	POHDINTA	71
7.1	Tulosten pohdinta	71
7.2	Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimustavan luotettavuus ja soveltuvuus... ..	75
	LÄHTEET	79
	LIITTEET	87

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen ensisijaisena kiinnostuksen herättäjänä on ollut osallisuuden –käsite. Sosiaali- ja terveystalouden kehittämistyön tavoitteena on 2000 -luvun aikana ollut osallistavan ja aktiivisen sosiaalipolitiikan eetos. Tavoitteena on osallistumattomien ja ei-osallisten osallistaminen ja osallisuuden lisääminen. Tavoitteiden voi nähdä nousevan pitkälti talouspolitiikasta: ihmisiä aktivoimalla he auttavat itse itseään ja läheisiään ja yhteiskunnan puuttumista ja turvaverkkojen kattavuutta voidaan vähentää. Mitä enemmän palveluntarvitsija osallistuu omaan ja lähiyhteisönsä palvelutuotantoon, sitä halvemmalla palvelut pystytään tulevaisuudessa tuottamaan.

Talouspolitiikan lisäksi kansalaisen osallisuuden vahvistaminen on myös osa nyky-yhteiskunnan demokratiakehitystä ja kansalaisyhteiskunnan vahvistamista. Valtioneuvoston selonteossa (2002) osallisuus liitetään edustukselliseen demokratiaan ja sen kehittämiseen ja vahvistamiseen. Äänestysaktiivisuus on laskenut jo viimeiset 30 vuotta ja tästä näkökulmasta länsimaisten demokratioiden voidaan nähdä oleva kriisissä. Kansalaisten osallistumisen mahdollisuuksia on tarpeen laajentaa ja kehittää.

Itse osallisuudella on myös syrjäytymistä ehkäisevä vaikutus ja sen voidaan inhimillisestä näkökulmasta katsoa olevan tavoittelemisen arvoista ja vähentävän huono-osaisuutta. Tästä näkökulmasta osallisuus tarkoittaa yhteen kuulumisen ja osallisuuden tunnetta ja aktiivista roolia yhteiskunnassa. Osallistumattomuuden ongelma paikallistetaan tai konkretisoidaan usein joihinkin erityisiin ryhmiin, kuten ”nuoriin”, ”syrjäytyneisiin”, ”pitkäaikaistyöttömiin” tai ”etnisiin vähemmistöihin” (Siisiäinen 2010, 8).

Osallisuutta voi siis tarkastella monesta eri näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena on *osallistamisen mahdollistaminen* – miten asiakkaan osallisuutta sosiaalipalvelun käyttäjänä, hänen mahdollisuuttaan toimia omassa elämässään voitaisiin lisätä ja samalla ehkäistä syrjäytymistä? Kiinnostus näkökulmaan nousee omasta työstä, sillä koulutan työkseni sosionomeja ammattikorkeakoulussa. Keitä ovat nämä osallistuttajat, joita koulutan ja mitä he tekevät työkseen? Mitä on osallistuttajan työ? Osallistuttajan työn merkitys on kasvamassa mm. uuden

sosiaalihuoltolain myötä. Siinä osallisuuden edistämällä nähdään olevan keskeinen merkitys syrjäytymisen torjumisessa. (Ks. Sosiaalihuoltolaki Soveltamisopas 2015.)

Osallistamisen mahdollistajiksi valikoituivat tässä tutkimuksessa aikuissosiaalityön työntekijät, jotka ovat työskennelleet Osallistavan sosiaaliturvan piloteissa 2014. Pilottien työntekijät valikoituivat tutkimuksen kohteeksi lähinnä kahdesta syystä.

Ensinnäkin on mielenkiintoista tarkastella osallisuuden mahdollisuuksia nimenomaan sellaisen asiakasryhmän näkökulmasta, jolla on suuria osallisuuden haasteita. Mitä osallisuuden mahdollisuuksia pitkäaikaistyöttömillä ylipäätään on? Ainakin heillä on paljon osallisuuden esteitä ja haasteita elämäntilanteessaan. Toiseksi voisi olettaa, että Osallistavan sosiaaliturvan pilottien työntekijöillä olisi jotakin sanottavaa osallistuttajan työstä, kun asiakkaiden osallisuuden lisääminen on ollut yksi pilottien keskeisistä tavoitteista.

Pitkäaikaistyöttömät ovat yhteiskuntamme kasvava osattomien ryhmä ja heidän määränsä on ollut jatkuvassa nousussa 1990-luvun laman jälkeen. Moni 1990-luvun laman seurauksena työttömäksi jäänyt ei onnistunut lainkaan uuden työpaikan hankkimisessa ja heidän työttömyytensä päättyi vasta eläkkeelle. Vuoden 2012 alusta alkaen vaikeasti työllistyvän työvoiman asema entisestään vaikeutui. Siihen vaikuttaa erityisesti työllistymisen vaikeutuminen sekä myös työttömyyseläkkeelle pääsyn loppuminen. Helmikuun 2016 lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 122 000, mikä oli lähes 20 000 enemmän kuin vuotta aiemmin. Pitkäaikaistyöttömien määrän ennustetaan edelleen kasvavan eikä se ole enää vain ikääntyneiden tai kouluttautumattomien ongelma, vaan ryhmään saattaa päätyä myös väestöryhmiä, jotka ovat olleet siltä aikaisemmin melko hyvin suojassa. Pitkäaikaistyöttömien määrä kaikista työttömistä on jo lähes puolet. (Työllisyyskatsaus Helmikuu 2016.)

Sen sijaan erilaiset aktivointitoimet ovat laskussa, mikä selittyy osin pitkäaikaistyöttömien määrän kasvulla, kun aktivoinnin määrärahat eivät ole samassa suhteessa kasvaneet. Aktivointiaste oli helmikuussa 2016 noin 25 prosenttia. Palkkatuilla ja valtiolle työllistettyjä oli vajaat 20 000 henkilöä, mikä oli noin 13 000 henkilöä vähemmän kuin vuotta aiemmin. Työllistetyistä 3 prosenttia oli valtion, 28 prosenttia kuntien ja 70 prosenttia yksityisen sektorin töissä. Eniten oli vähentynyt yksityiselle

sektorille työllistäminen, lähes 50 prosenttia. Sen sijaan omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella, kuntouttavaan työtoimintaan osallistujat ja työ- ja koulutuskokeilussa olevien määrä lisääntyi useilla tuhansilla. (Työllisyyskatsaus Helmikuu 2016.) Työllisyyspolitiikan kehittämistä aktivointipolitiikan suuntaan on kerrottu tarkemmin kappaleessa 2.

Osallistavan sosiaaliturvan piloteilla tarkoitetaan edellisen hallituksen toimeenpanemaa osallistavan sosiaaliturvan kokeilua. Osallistavan sosiaaliturvan tavoitteena on työikäisen väestön osallisuuden ja työllistymisedellytysten edistäminen, osallisuuteen kannustaminen sekä syrjäytymisen ehkäisy (Osallistava sosiaaliturva 2014, 6). Osallistavan sosiaaliturvan malli lupaa palvelun käyttäjälle vahvaa vaikuttamisen mahdollisuutta, mutta myös edellyttää palvelun käyttäjältä halua ja kykyä osallistua palvelujen kehittämiseen ja tuottamiseen (Laitila 2010, 19). Kokeilun kohteena olivat ensisijaisesti pelkän perustulon tai työmarkkinatuen varassa tai ilman työttömyysetuusoikeutta olevat työttömät. Osallistava sosiaaliturva voidaan liittää osaksi toteutettua aktivointipolitiikkaa ja siitä kerrotaan tarkemmin kappaleessa 2.3.

Osallisuutta on tutkittu suhteellisen paljon. 2000 –luvun alkupuolen osallisuusprojektit liittyvät pitkälti nuorisotyön palvelujen kehittämiseen, nuorten vaikuttamiskanavien lisäämiseen ja kansalaiskasvatukseen (esim. Gretschel 2002). Sosiaali- ja terveystieteisiin liittyvissä tutkimuksissa on tutkittu asiakaslähtöisen työskentelyn toteutumista eri asiakasryhmissä (esim. lapsiperheet ja lastensuojelu Sirviö 2006, vanhuksien ja lainrikkajat Valokivi 2008 ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaat Laitila 2013). Suurimmassa osassa tutkimuksista on haastateltu asiakkaiden käsityksiä osallisuuden toteutumisesta, Sirviön ja Laitilan tutkimuksessa on sekä asiakas- että työntekijän näkökulma. Tässä tutkimuksessa pyritään määrittelemään työntekijöiden tunnistamaa osallistuttajan professiota: aikaisempiin tutkimuksiin verrattuna uutta on pyrkimys osallistuttajan työn määrittelyyn.

Tutkimuksessani saatavaa tietoa voidaan hyödyntää kehitettäessä asiakkaan osallisuutta vahvistavia palvelukokonaisuuksia ja toimenpiteitä. Saatavan tiedon avulla tehdään näkyväksi aikuissosiaalityössä työskentelevien osallisuutta mahdollistavaa asiakastyön osaamista. Kouluttajan näkökulmasta tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä osallistuttajia koulutettaessa. Tavoitteena ei ole rakentaa kaiken kattavaa mallia osallistuttajasta vaan pikemminkin hahmotella osallistuttajan muotokuvan piirteitä.

2 AKTIIVISESTA TYÖVOIMAPOLITIIKASTA OSALLISTAVAAN SOSIAALITURVAAN

Työttömien ryhmässä ja toteutetussa työvoimapolitiikassa tapahtuneiden muutosten kuvaaminen tässä kappaleessa taustoittaa sitä toimintaympäristöä, jossa työttömien kanssa työskentelevät työntekijät työtään tekevät. Tässä tutkimuksessa osallisuutta tarkastellaan perustulon varassa elävien työttömien näkökulmasta. Empiirisen tarkastelun kohteena ovat Sosiaali- ja terveysministeriön tuella 2014 toteutetut *Osallistavan sosiaaliturvan* kokeilun pilotit (STM 2014a). Näistä kerrotaan tarkemmin luvussa 2.3. Taustoitetaan seuraavassa Osallistavaa sosiaaliturvaa käsittelemällä Suomessa toteutettua työvoimapolitiikkaa 1990-luvulta lähtien, jolloin työttömien ryhmässä ja työvoimapolitiikassa tapahtui selkeä muutos. Laman seurauksena työttömien ryhmään jäivät pysyvästi pitkäaikaistyöttömät ja työvoimapolitiikkaa alettiin kehittää Euroopasta ja Yhdysvalloista saadun mallin mukaisesti aktiivisen työvoimapolitiikan suuntaan.

Osallistavan sosiaaliturvan taustalla Suomessa on silloisen (2013) sosiaali- ja terveysministeri Paula Risikon lausuma syksyllä 2013 sosiaaliturvan vastikkeettomuuden poistamiseksi. Risikon näkemykset saivat heti aikaan laajan mielipiteiden vaihdon puolesta ja vastaan. Heti samana syksynä hallitus päätti kuitenkin rakenneuudistusohjelmassa (Rakennepoliittinen ohjelma, 2013) osallistavan sosiaaliturvan kehittämistä. Osallistavaa sosiaaliturvaa selvittämään asetettiin työryhmä, jonka toimikausi oli 30.12.2013-28.2.2015 (STM 2014a.) Risikon ajatukset eivät kuitenkaan olleet uusia, vaan jatkumoa aktiiviselle työvoimapolitiikalle, jota Suomessa on noudatettu jo Paavo Lipposen ensimmäisen hallituksen ajoista lähtien 1990-luvulta ja jatkoa Matti Vanhasen hallituksen sosiaaliturvan uudistushankkeelle (Satakomitea). Poliittisen päätöksenteon seurauksena työllistymisen vastuuta on määrätietoisesti siirretty yhteiskunnalta yksilölle ja työvoimapolitiittista lainsäädäntöä on muutettu aktivointipolitiikan suuntaisesti (Hänninen 2014, 188).

Aktivointipolitiikan kansallisella kehityksellä Suomessa on yhteys globaaliin talouteen ja sen ohjaamaan talous- ja työllisyyspolitiikkaan suhdannevaihteluineen. Aktiivitoimet ovat olleet olennainen osa koko EU alueen työllisyysstrategiaa ja EU:n alueella harjoitettavaa talouspolitiikkaa. Juho Saaren mukaan (2006, 186–188) Suomen

hallitusohjelmat ovatkin noudattaneet vuosien 1991–2003 välisenä aikana pitkälti brittiläisen kolmannen tien politiikan (Giddens 1998) ihanteita, jolloin talouspolitiikka on saanut varsin korostuneen roolin.

2.1 Aktivointipolitiikka

Aktivointi on olennainen osa tämän päivän työllisyys-, talous- ja sosiaalipolitiikkaa niin Suomessa kuin muissakin länsimaissa. Viimeisten kahden vuosikymmenen aikana sosiaali- ja työvoimapolitiikassa tapahtuneita muutoksia tarkasteltaessa voidaan havaita, että puhe osallistamisesta, kannustimista ja sosiaaliturvan legitimitetistä ei ole uusi ilmiö (Pulka 2014, 2.) Suomalaisen hyvinvointivaltion perustana on aina pidetty kansalaisten korkeaa työhön osallistumisastetta. Tämä linja kuitenkin muuttui 1990-luvun laman seurauksena. (Pulka 2014, 18.)

Toimeentuloturvan vastikkeellistamisen pioneerina 1990-luvulla toimi Yhdysvallat ja sieltä ideat levisivät Eurooppaan. Jo 1980-luvulla Yhdysvalloissa käytiin kiihkeää keskustelua sosiaaliturvariippuvuudesta (esim. Mead 1986) ja lanseerattiin kansainvälisessä aktivointikeskustelussa yleisesti käytetty käsite *workfare* (työlinja), jolla kuvataan viimesijaisen toimeentuloturvan työsidonnaisuutta ja vastikkeellisuutta. Euroopassa ajatuksiin tarttui ensimmäisten joukossa pääministeri Tony Blair, jonka mukaan hyvinvointijärjestelmä rohkaisi riippuvuuteen, alensi itsetuntoa sekä kavensi yksilön mahdollisuuksia ja vastuuta. Sen sijaan pitäisi luoda uusi järjestelmä, joka perustuisi mahdollisuuksien lisäämiselle ja henkilökohtaiselle vastuulle (Walker & Wiseman 2003; ks. Pulka 2014, 15.) Teoreettisen pohjan Iso-Britannian aktivointipolitiikalle loi Anthony Giddens muotoilemalla niin sanotun kolmannen tien sosiaalidemokratian, jonka tunnus oli "ei oikeuksia ilman velvollisuuksia" (Giddens 1998).

Pohjoismaissa talouden ja työmarkkinoiden rakennemuutoksiin vastattiin koulutuksella sekä pitämällä kansalaisia työmarkkinoilla ja kehittämällä näiden työmarkkinavalmiuksia aktiivisen työvoimapolitiikan keinoin (mm. työllistymiskoulutukset). Tätä linjaa on kutsuttu sosiaaliseksi investoinniksi. Suomessa 1988 voimaan tullessa työllisyyslaissa työvoimaviranomaisten velvollisuutena oli järjestää yhtäjaksoisesti 12 kuukautta tai 2 vuoden aikana 12 kuukautta työttömänä olleelle koulutusta tai työpaikka (Hiilamo 2010,

267). Siirtymä toimeentulon tarjoamisesta työhön mobilisointiin oli havaittavissa muuallakin Pohjoismaissa (Julkunen 2013, 28).

1990-luvun lama asetti suomalaisen sosiaaliturvan uusien haasteiden eteen: 1990 työttömiä oli 3,4 prosenttia, 1993 jo 21,8 prosenttia. Pitkäaikaistyöttömyys kasvoi moninkertaiseksi, eikä työllistämismahdollisuutta ollut enää mahdollisuutta noudattaa. (Hiilamo 2010, 267.) Suomalainen ”hyvinvointireformi” koostui säästöistä, ts. sosiaalietuuksien leikkauksista ja ehtojen tiukentamisesta, palvelujen karsimisesta, kannustinloukku- ja aktivointiuudistuksista, vakuutusperiaatteen vahvistamisesta sekä tarveharkinnan yleistymisestä (Julkunen 2013, 34.) Jos aikaisemmin työvoimapolitiikassa korostui työn tarjonnan merkitys, niin 2000-luvun alkupuolella esille nostettiin ennemminkin kannustavuuden teema. Hyvinvointiuudistuksissa tähdättiin erilaisten hyvinvointitappioita aiheuttavien kannustinloukkujen poistamiseen. (Hiilamo 2010, 267.) Uudistuksia tehtiin kolmella rintamalla: tarveharkintaa lisättiin, etuuksien kestoja pienennettiin ja tasoa laskettiin. Sosiaaliturvan vastikkeellisuutta, sanktioita, tarveharkintaa ja aktivointia lisättiin lukuisilla erilaisilla lakimuutoksilla: mm. työmarkkinatuki 1994, työmarkkinatuen pidättäminen alle 25 vuotiailta 1997, kuntouttava työtoiminta 2001, työmarkkinatuen aktivointiehto 2006, alle 25 vuotiaiden toimeentulotuen leikkaukset 2011 ja nuorisotakuu 2013. 1990-luvun puolivälin jälkeen aktivointitoimia laajennettiin ja valtiolle ja kuntiin tapahtuvan tukityöllistämisen sijaan painotettiin avoimille työmarkkinoille suuntautuvan työnhaun aktivointia. Työttömien identiteettiä pyrittiin muokkaamaan kokopäiväiseksi työnhakijaksi (Julkunen 2013, 35-37).

Aktivointipolitiikan haaste on ollut vaikeasti työllistettävät työttömän perusturvan saajat (työmarkkinatuen tai työttömien peruspäivärahan saajat). Nämä ovat suurimmaksi osaksi nuoria ja pitkäaikaistyöttömiä. Tutkimusten ja aktivointipolitiikan kokemusten perusteella voidaan olettaa, ettei tämä ryhmä pysty kilpailemaan avoimista työpaikoista samoilla ehdoilla muiden työllistettävien kanssa (esim. Karjalainen & Karjalainen 2010, 48). Aktivointipolitiikan ensisijainen tavoite on kuitenkin ollut sijoittuminen avoimille työmarkkinoille.

Vaikeasti työllistettäville räätälöitiin uusia työllistämisen keinoja. Heidät tuli ohjata työvoiman kehittämiskeskukseen (TYP- työvoiman palvelukeskus), jotka yhdistäisivät

aktiivisen sosiaalipolitiikan ja aktiivisen työvoimapolitiikan tukitoimet saman katon alle. Toimintamuotoihin sisällytettiin sosiaalinen yritystoiminta, työpajatoiminta, työnetsijä- ja työvoiman vuokraustoimintojen kehittäminen, yhdistelmätuen käyttö, itsenäisen työllistymisen tukitoimet, valmentava koulutus ja elämönhallintatuki, työnhaun tukitoimet (mm. työvalmennus), kuntouttava työtoiminta ja aktivointisuunnitelmat, kuntoutus- ja eläke-edellytysten arvioiminen sekä maahanmuuttajien kieli- ja muu perehdyttämiskoulutus. (Julkunen 2013, 36)

Sosiaaliturvan näkökulmasta nykyiset aktivointitoimet voidaan jakaa palkkaperusteisiin ja etuusperusteisiin. Palkkaperusteisia toimia ovat palkkatuella työllistäminen ja vuorotteluvapaasijaisuus. Etuusperusteisia toimia ovat työvoimakoulutus, työkokeilu, koulutuskokeilu, työnhakuvalmennus, uravalmennus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella ja kuntouttava työtoiminta. (Osallistava sosiaaliturva 2015, 9.)

Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 1) olen koonnut edellä kuvattuja suomalaisen aktivointipolitiikan kehitysvaiheita 1990-luvun puolivälistä alkaen. Taulukko on pääosin mukailtu Karjalaisen (2013, 221) taulukon pohjalta. Olen lisännyt taulukkoon sarakkeen neljä, erittelemään erityisesti Osallistavan sosiaaliturvaan liitettyjä näkemyksiä, vaikka osallistava sosiaaliturva liittyy ajallisesti myös kolmannen sarakkeen sisältöön. Erillistä saraketta perustelen kuitenkin tämän tutkimuksen lähtökohdilla, sekä sillä, että siinä oli kyseessä kokeilu ja siten sen toimenpiteet ovat virallisten työllisyystoimenpiteiden ulkopuolella. Osallistavaan sosiaaliturvaan liitetty ajattelutapa ja ideologia on kuitenkin seurausta yleisestä hyvinvointipolitiikan kritiikistä ja uudistamisen politiikasta. Aktivointitoimenpiteiden osalta taulukossa ei ole pyritty kattavuuteen, vaan tuomaan esille kuvaavia esimerkkejä. Tarkastelu alkaa 1990-luvun puolivälistä, jolloin laman seurauksena pysyväksi jäänyt pitkäaikaistyöttömien huima kasvu toi haasteensa siihen saakka toteutetulle työllisyyspolitiikalle. Tätä ajanjaksoa seuranneilla toimenpiteillä on lisätty sosiaaliturvaetuuksien tarveharkintaa, etuuksien kesto on lyhennetty ja niiden tasoa madallettu. Työnteosta on pyritty tekemään entistä kannattavampaa ja työnhakijan omaa vastuuta työllistymiseensä on lisätty. Osallistavan sosiaaliturvan sisältöä avataan yksityiskohtaisemmin kappaleessa 2.3.

TAULUKKO 1. Aktivointipolitiikan kehitysvaiheet Suomessa (muokattu Karjalainen 2013 pohjalta)

	1. vaihe 1995–2001	2. vaihe 2002–2012	3. vaihe 2013–	4. Osallistavan sosiaaliturvan kokeilu 2013-2015
Uudistuksien keskeinen sisältö	Aktivointiehtojen muutokset, sosiaaliturva-etuuksien leikkaukset, Laki kuntouttavasta työtoiminnasta	Aktivointipalvelun ja -hallinnon kehittäminen; yhteispalvelupisteet, työvoiman palvelukeskukset (TYP), yksityinen työnvälitys, välityömarkkinat, yksityinen työnvälitys	Työhön integroitumisen tehostaminen, nuoriso-takuu, työttömyysturvalla opiskelu, L työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta	Aktivointitoimien kirjon lisääntyminen, työtön mukaan palvelukokonaisuutensa suunnitteluun, aktiivisuus – käsitteen laajentaminen
Uudistuksen taustalla oleva ideologia	”Workforce” Työ on parasta sosiaaliturvaa	Aktiivinen hyvinvointivaltio: kannustinloukkujen poistaminen, työllistymisen tukeminen	Kansalaisella on paitsi oikeuksia myös velvollisuuksia	Nykyinen sosiaaliturva passivoi ja tekee työttömistä laiskoja
Työttömän asema	Työttömän oikeudet ja velvollisuudet: sanktiot	Työttömän velvollisuuksien kiristäminen: aktivointiehto	Kannusteiden lisääminen; sosiaaliset oikeudet	Velvoite osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan
Aktivoinnin kohderyhmä	Nuoret, pitkäaikaistyöttömät	Työikäiset, erityisesti ikääntyvät työttömät	Nuoret, ikääntyvät työttömät, osatyökykyiset	Työttömien perustulon varassa 300/500 päivää työttömänä olleet, ilman työttömyys-etuusoikeutta olevat
Keskeiset viranomais-toimijat	Työhallinto, kunnat enemmän mukaan aktivointiin; ESR-hankkeet	Työ- ja elinkeinohallinnon, kuntien ja Kelan yhteisvastuun kehittäminen, ESR-hankkeet	Kuntien vastuu vaikeasti työllistyvistä	Työ- ja elinkeinohallinto, kunnat, kolmas sektori
Uudistusten suunta	Tukiriippuvuuden vähentäminen; rakennetyöttömyyden purkaminen	Välityömarkkinoiden kehittäminen; työkyky ja kuntoutus osaksi aktiivitoimia	Työurien pidentäminen; työvoiman riittävyys; työ-elämä osallisuus	Osallisuus yhteiskunnassa, syrjäytymisen ehkäiseminen

2.2 Aktivointipolitiikan arviointi

Hyvinvointiyhteiskunnalle siirtyminen passiivisesta, tulonjakoon pohjautuvasta sosiaalipolitiikasta kohti avoimille työmarkkinoille kurottavaa aktiivista sosiaalipolitiikkaa on pitkä matka. Hyvänä esimerkkinä tästä on Saksassa 2000-luvun alkupuolella toimeenpantu Hartz-uudistus (ks. Pulkka 2014, 12; Julkunen 2013, 32-33). Uudistuksen seurauksena työttömyysturvaa on heikennetty (työttömyysturvan tason ja keston leikkaukset), työttömien velvoitteita kiristetty (vastuu työpaikan etsinnästä ja tarjotun työn vastaanottamisesta), työmarkkinoiden sääntelyä purettu ja mahdollistettu työehdoiltaan heikot lyhytaikaiset ”minityöpaikat”. Uudistus vaikeutti merkittävästi mahdollisuutta elää pelkän sosiaaliturvan varassa. Työttömien aktivointi oli uudistuksen keskeinen osa. (Julkunen 2013, 33.) Osittain saman tyyppisiä uudistuksia ollaan parhaillaan tekemässä myös suomalaisen työttömyysturvaan. Aktivointi ei toimi aktivointina, jos työtä ei ole tarjolla ja toimenpiteet johtavat vain heikommassa asemassa elävien ihmisten elämän kurjistumiseen ja moraalikontrollin lisääntymiseen.

Toteutetun aktivointipolitiikan arvioinnista on paljon tutkimuksia. Yhdysvaltojen tutkimustulokset eivät sellaisenaan ole siirrettävissä Eurooppaan järjestelmien erilaisuuden vuoksi, mutta myös Euroopassa on tehty runsaasti arviointitutkimusta. Yksittäisistä aktivointitoimista on vuosien varrella kertynyt kymmenittäin tutkimuksia, joissa pyritään erottamaan toimenpiteen todellinen vaikutus muista seikoista, jotka vaikuttavat henkilöiden työllistymismahdollisuuksiin. Näistä tutkimustuloksista on koottu ansiokkaita katsausartikkeleita sekä meta-analyysejä, joiden johtopäätökset ovat melko yhteneväisiä. Lyhytkestoiset työnhakukurssit ja tukityöllistäminen julkiselle sektorille on tutkimuksen mukaan melko tehotonta, sen sijaan henkilökohtaisella, intensiivisellä työnhaussa avustamisella (job search assistance) on todettu olevan selkeitä vaikutuksia työllistymiseen. (Card, Kluge & Ward 2010). Tulokset ovat myös melko hyvin linjassa suomalaisten arviointitutkimusten kanssa. Yksinkertaisin ja nopein keino vähentää työttömänä pysymisen houkuttelevuutta on muuttaa työttömyysturvan kesto ja/tai tasoa. Etuuksien heikentäminen ei kuitenkaan voi olla ainoa tapa aktivoida työttömiä, mikäli yhteiskunta ei halua vaikeuttaa kaikkein heikoimmassa asemassa olevien elämäntilannetta (Hämäläinen 2013, 176).

Tutkimustulosten perusteella klassisilla aktiivisilla työvoimapolitiittisilla toimenpiteillä, joilla tähdätään yksilön tuottavuuden kasvattamiseen ja joihin lukeutuvat erilaiset työvoimakoulutus- ja työllistämistoimet, on lukkiuttamisvaikutuksia. Toimenpiteet kestävät tyypillisesti joitakin kuukausia, ja tänä aikana osallistujat työllistyvät vertailuryhmää heikommin. Heikoimmat osallistumisen jälkeiset vaikutukset on havaittu olevan julkisen sektorin tukityöllistämistoimilla. Tutkimukset osoittavat, että niillä ei ole juuri minkäänlaista vaikutusta osallistujien myöhempään työmarkkinauraan. (Pulkka, 2014, 182.)

OECD:n (2005) tekemässä selvityksessä arvioitiin toteutettujen aktivointitoimenpiteiden vaikutusta työllisyyteen. Selvityksessä tultiin siihen johtopäätökseen, että tehokkailla aktivointitoimenpiteillä on merkittävä vaikutus työllisyyteen. Yhdysvalloissa, Tanskassa, Irlannissa, Alankomaissa ja Iso-Britanniassa etuudensaajien määrä oli pudonnut yli puolella aikaisemmasta huipputasosta. Australiassa ja Uudessa-Seelannissa pudotus oli ollut puolestaan 25–30 prosentin luokkaa. Toki samaan aikaan sijoittuvalla talouskasvulla on ollut oma vaikutuksensa työllisyyden kehittymiseen. Selvityksen mukaan parhaiten toimivat intensiivinen työnhaun tukeminen ja *work first* -strategiat, jotka ovat myös kustannustehokkaita. Erityisen tärkeänä pidetään henkilökohtaisia haastatteluja ja suunnitelmia. Heikosti selvityksen mukaan taas toimivat työharjoittelu ja julkinen tukityöllistäminen. Yksityisen sektorin tukityöllistämällä on sen sijaan todettu useissakin tutkimuksissa olevan positiivisimmat vaikutukset työllistymiseen. (OECD 2005.)

Rajan vetäminen aktivoinnin kireydelle on hankalaa. Liian löysä aktivointi ei poista helposti työllistyviä henkilöitä etuuskien saajien joukosta, ja toisaalta liian kireäksi mitoitettu aktivointi kohdentuu lopulta myös sellaisiin henkilöihin, joiden todelliset työllistymismahdollisuudet ovat vähäiset. (OECD 2005.) Lyhyellä aikavälillä pakotteet vähentävät etuuskien käyttöä, jos osa hyvien työnsaantimahdollisuuksien henkilöistä poistuu sosiaaliturvan piiristä välttääkseen asetettuja vaateita. Pidemmällä aikavälillä myönteisiä vaikutuksia syntyy, jos aktivoinnin uhka ohjaa yksilöitä tekemään valintoja, jotka alentavat heidän sosiaaliturvatarpeitaan tulevaisuudessa (esimerkiksi hakeutumaan nuorta koulutukseen). Todennäköisesti vastikkeellistaminen poistaa sosiaalietuuskien saajista nimenomaan kaikkein helpoimmin työllistettävät henkilöt. (Hämäläinen 2013, 178.)

Aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan vaikuttavuudesta ja mielekkyydestä kiistellään alituisen. Arvioinnissa tuodaan usein esille, että etenkin vaikeasti työllistyvillä kohdistetuilla toimilla ei voida olettaakaan olevan vahvoja työllistymisvaikutuksia. Jotta työtön voisi työllistyä, hänen tuottavuutensa on vastattava työmarkkinoilla vallitsevaa palkkatasoa. Yksittäisen työttömän näkökulmasta tilanne muuttuu koko ajan vaativammaksi, sillä työmarkkinoiden tuottavuusvaatimukset kasvavat jatkuvasti. (Hämäläinen 2013, 177.) Heikoimmin työllistettävien kohdalla aktiivitoimien vaikutukset ja tavoiteltavat tulokset ovat usein jotain muuta kuin työllistymistä avoimille työmarkkinoille, muun muassa elämäntavan normalisoitumista, elämänhallinnan kohentumista, päivärytmin vahvistumista, sosiaalisen kanssakäymisen lisääntymistä ja itsetunnon vahvistumista. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 59, 68.) Jos aktivoinnilla tavoitellaan pelkästään työllistymistä, voidaan siihen suhtautua hyvinkin kriittisesti. Kaikki eivät välttämättä kykene täyttämään työnteon määrittelemälle normaalisuudelle asetettuja vaatimuksia, jolloin aktivointi syventää syrjäytymistä ja aiheuttaa toiseutta. (Juhila 2002, 15–16.) Työttömyyden negatiivisista vaikutuksista hyvinvointiin, ja etenkin terveyteen, on olemassa runsaasti tutkimusta.

Yhteenvedona aktivointipolitiikan arvioinnista voidaan todeta, että tehokkailla aktivointitoimenpiteillä on onnistuttu laskemaan etuuksien saajien määrää jopa puoleen (OECD 2005). Varsinkin henkilökohtainen työllistymisen tuki on todettu tehokkaaksi. Tosin on huomattava, että saavutettuihin työllisyysvaikutuksiin talouskasvulla lienee suurempi vaikutus. Lyhyellä aikavälillä toteutettu aktivointipolitiikka vähentää etuuksien käyttöä ja pidemmällä aikavälillä se vaikuttaa sosiaaliturvatarpeita vähentäviin valintoihin (esimerkiksi koulutukseen hakeutuminen ja tätä kautta omien työllistymismahdollisuuksien edistäminen). Työttömän hyvinvoinnin näkökulmasta aktivointitoimenpiteisiin osallistuminen lisää koettua hyvinvointia, vähentää masennuksen oireita, vahvistaa koherenssin tunnetta, kohentaa psyykkistä hyvinvointia ja lisää elämään tyytyväisyyttä. Työllistymisen on useissa tutkimuksissa todettu vahvistavan hyvinvointivaikutuksia (Osallistava sosiaaliturva 2015, 40-42.) Hämäläinen on kriittisempi (2013, 187): hänen mukaansa sosiaalipolitiikan aktivoinnista on helppo puhua, mutta meillä on kovin vähän tieteellisesti pitävää näyttöä suomalaisten aktivointitoimien tehosta. Emme tiedä riittävän hyvin, millainen aktivointijärjestelmä olisi yhteiskunnan kannalta paras mahdollinen.

Lähtökohtaisesti verrattuna muihin Euroopan maihin suomalaiset työttömyysturvan piirissä olevat osallistuvat aktivointitoimiin suhteelliset vähän. Vuonna 2011 25 EU/ETA maan vertailussa Suomi sijoittui sijalle 18 (Osallistava sosiaaliturva 2014, 13.) Tästä näkökulmasta aktivointitoimenpiteitä voitaisiin lisätä.

2.3 Kohti osallistavaa sosiaaliturvaa

Keskustelu osallistavasta sosiaaliturvasta ja sosiaaliturvan vastikkellisuudesta on seurausta hyvinvointivaltion ja sosiaaliturvan uudistamisesta kannustavampaan ja aktivoivampaan suuntaan. Tarkoituksena ei ole ollut purkaa voimassaolevaa palvelu – ja toimeentuloturvajärjestelmää, vaan kehittää sitä (Osallistava sosiaaliturva 2015, 6). Palvelujärjestelmän kehittämiseen liittyvässä keskustelussa työttömyyteen liittyvä ongelmanmäärittely on muuttunut työttömästä syrjäytyneeksi ja tavoitteeksi on tullut toimeentulon turvaamisen sijasta inklusio ja osallisuus. Hiilamo & Saari (2010, 13) kutsuvat tällaista hyvinvointipolitiikkaa sosiaalisten mahdollisuuksien politiikaksi, jossa sosiaalipolitiikkaa tarkastellaankin sosiaalisen osallisuuden mahdollistavasta näkökulmasta, ei köyhyden poistamisen näkökulmasta. Palkkatyö on hyvä keino ihmisten toimintamahdollisuuksien lisäämiseen. Se ei kuitenkaan ole ainoa mahdollisuus ja yhä selkeämmin näyttää siltä, ettei se nyky-yhteiskunnassa ole myöskään kaikkien ulottuvilla. Myös kansalaisyhteiskunta ja epävirallinen sektori tarjoavat sosiaalisia mahdollisuuksia. Tähän osallistuminen voi olla yhtä hyvää tai parempaa sosiaaliturvaa kuin työ. (Hiilamo & Saari 2010, 24.)

Osallistavalla sosiaaliturvalla tarkoitetaan aktiivisen sosiaalipolitiikan toimenpiteiden kokonaisuutta, joiden järjestämisestä vastaa työ- ja elinkeinohallinto sekä sosiaali- ja terveystoimi ja joita yleensä toteuttavat kunnat ja kolmannen sektorin toimijat (Karjalainen & Karjalainen 2010, 13). Yhteiskunnan näkökulmasta osallisuudella ja osallistamisella on kahdenlaisia tavoitteita: toisaalta yksilön henkilökohtaista elämänlaatua parantavat sosiaalityön tavoitteet, toisaalta taloudelliset tavoitteet. Yksilön näkökulmasta tavoitteena on kannustaa työn ja opiskelun ulkopuolella olevia yksilöitä aktiiviseen toimintaan, jolloin heidän hyvinvointinsa lisääntyy ja syrjäytymisen uhka vähenee (STM 2014a). Työttömissä on sekä helposti että vaikeasti työllistyviä. Hiilamon mukaan (2014, 84-85) osallistava sosiaaliturva ei ole oikea lääke työttömille, joilla on koulutuksen ja työkokemuksen ansiosta verkostoja ja keinoja työnhakuun. Osallistavan

sosiaaliturvan toimenpiteiden tulisi koskea vaikeammin työllistettävää ja osatyökykyistä työttömien ryhmää.

Uudistuksen kannattajien mukaan osallistavaa sosiaaliturvaa tarvitaan, koska nykyinen sosiaaliturva passivoi, mikä puolestaan johtaa syrjäytymiseen. Mallin avulla uskotaan parannettavan työttömien mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille tai sen avulla uskotaan ainakin ylläpidettävän ja parannettavan työkykyä. Mallin halutaan sisältävän työttömille porkkanoita osallistua. (Pulkka 2014, 82.) Osallistavaa sosiaaliturvaa kritisoivien puheenvuoroissa työttömien aseman pelätään heikentyvän, omaehtoisen aktiivisuuden kärsivän ja mallin uskotaan johtavan valtion subventoimiin halpatyömarkkinoihin. Asiantuntijat kohdistavat kritiikin ennen muuta työvoiman tarjonnan ylikorostamiseen, joka hajottaa työttömyyden yksilön valinnoista johtuvaksi ongelmaksi ja johtaa työttömien höykyttämiseen. (Pulkka 2014, 83-84.)

Tämä tutkimus paikallistuu Sosiaali- ja terveysministeriön toteuttamaan Osallistavan Sosiaaliturvan kokeiluun, minkä vuoksi kerron kokeilusta tarkemmin. Osallistavan sosiaaliturvan kokeilun (2013-2015) tavoitteena oli löytää uusia innovaatioita erityisesti pitkään työttömänä olleiden osallisuuden edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn sekä laajentaa kuntien ja kolmannen sektorin toimintamahdollisuuksia ja sosiaaliturvan saajien roolia palvelunsa suunnittelussa ja toteutuksessa (Osallistava sosiaaliturva 2015, 26). Osallistaviksi toimiksi määriteltiin kokeilussa hyvinvointia, osaamista ja toimintakykyä lisäävät toimet, joilla edistetään yksilön työllistymistä ja osallistumista yhteiskuntaan. Tällaisia toimia voivat olla esimerkiksi kunnan järjestämät julkisen sektorin avustavat tehtävät, työpajatoiminta, työtoiminta tai päivätoiminta ja se voi sisältää myös työkykyä ylläpitävää muuta toimintaa esimerkiksi harrastusluonteista toimintaa, vapaaehtoistyötä tai kansalaisjärjestötoimintaa. Osallistavista toimista sovitaan yhdessä osallistujan kanssa tehtävässä suunnitelmassa, jolloin osallistuja on aktiivisesti mukana aktivointitoimien suunnittelussa ja määrittelyssä. (Osallistava sosiaaliturva 2014, 6.)

Pilotin toteuttajiksi valittiin kuusi kuntaa (Loimaa, Paltamo, Rauma, Rovaniemi, Varkaus ja Äänekoski) ja 3 järjestöpilottia (STM 2014 b). Tässä tutkimuksessa keskitytään kuntapilotteihin (rajauksen perusteluja tarkemmin luvussa 4). Tässä ei kuvata yksityiskohtaisesti toteutettujen pilottien sisältöä, mutta lukija voi halutessaan tutustua niihin tarkemmin (Karjalainen, Jouko & Saikku, Peppi: Selvitys osallistavan

sosiaaliturvan pilotointien kokemuksista 2015). Tavallisin toimintamalli piloteissa oli ryhmätoiminta ja siihen sisältyvä yksilöohjaus. Osa piloteista toteutettiin olemassa olevien toimintojen ja rakenteiden puitteissa, esimerkiksi kunnan työpajatoimintaa hyödyntäen. Pilotteja yhdistävä tekijä oli osallistumisen kynnyksen madaltaminen eri tavoin, esimerkiksi osallistujien etsiminen henkilökohtaisilla yhteydenotoilla ja kotikäynneillä, kuljetuksia järjestämällä tai matalan kynnyksen toimintoja toteuttamalla. Useimmissa piloteissa osallistujat osallistuivat jollakin tavalla toteutettavan toiminnan suunnitteluun, mikä oli antanut monelle osallistujalle kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja sosiaalisesta osallisuudesta. (Osallistava sosiaaliturva 2015, 28.)

Osallistavalle sosiaaliturvalle hahmoteltuja myönteisimpiä lupauksia on ottaa sosiaaliturvan saajat aikaisempaa paremmin mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen (STM 2014, 6). Myös palkkatyön ulkopuolella tapahtuva yhteiskunnallisesti arvokas työ, voidaan lukea aktivointitoimien piiriin, kun työttömät saavat itse määritellä, mitä työ itse asiassa tarkoittaa. Vapaaehtoistyö, palkaton hoivatyö sekä omaehtoinen tieto- ja kulttuurityö voisivat tulla tunnustetuksi työnä ja kansalaisvelvollisuutena. Oleellista mallin toimivuuden näkökulmasta on sen vapaaehtoisuuteen perustuminen. Pakkotyöksi linjaamista sillä perusteella, että malli sisältää sanktioilla kiristämistä voi pitää ongelmallisena. Hiilamon mukaan (2014, 85) kysymys sanktioista määrittelee, millaisia tuloksia osallistavalla sosiaaliturvalla saavutetaan ja kenen etuja se palvelee.

Osallistavan sosiaaliturvan työryhmän loppuraportissa osallistavan sosiaaliturvan kohderyhmäksi nähdään työelämän ulkopuolella olevat, joiden ensisijainen tavoite ei välttämättä ole työllistyminen esimerkiksi vakavien sosiaalisten ja/tai terveydellisten syiden takia. Toiminnassa tulee kuitenkin aina tukea työllistämisen edistämistä, silloin kun se on asiakkaan kyvyt huomioiden mahdollista. (Osallistava sosiaaliturva 2015, 46.)

Olen kuvannut tässä kappaleessa, millaisten yhteiskunnallisten muutosten ja työvoimapolitiikassa toteutettujen uudistusten myötä Osallistavan sosiaaliturvan kokeiluun on päädytty. Tämä luo kehyksen tutkimukseni toimintaympäristölle. On mielenkiintoista tarkastella, miten toteutetun työvoimapolitiikan eetos näkyy työntekijöiden kokemuksissa omasta työstään ja miten siinä näkyy Osallistavan sosiaaliturvan tavoitteet osallisuuden edistämisestä, syrjäytymisen ehkäisemisestä ja asiakkaiden mukaan ottamisesta palvelujensa suunnitteluun.

3 NÄKÖKULMIA OSALLISUUTEEN

Tässä kappaleessa määrittelen *osallisuus* -käsitettä oman tutkimukseni lähtökohdista käsin. Osallisuus on käsitteenä laaja ja sitä voidaan määritellä ja lähestyä monesta eri näkökulmasta. Toisaalta käsitteellä viitataan yksilön yhteiskunnalliseen osallistumiseen vallankäytön ja päätöksenteon prosesseihin (engl. participation) sekä toisaalta tämän osallistumisen tuomaan kokemukseen yksilön omasta merkityksellisyydestä yhteiskunnan jäsenenä (engl. inclusion tai social engagement). Osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä yhteisöön ja kokemusta jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä ja yhteiskunnassa. Osallisuus ja osallisuuden kokemus on kytköksissä henkilökohtaiseen elämismaailmaan, identiteettiin ja verkostoihin.

Osallisuuden vastakohtana voidaan pitää osattomuutta. Silloin henkilö ei ole osallisena joistakin yhteiskunnassa tärkeinä pidetyistä asioista kuten sosiaalisista suhteista, työmarkkinoista, taloudellisesta tai yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. (Närhi, Kokkonen, Matthies 2013, 115.) Syrjäytymisen käsite voidaan määritellä osattomuudeksi ja osallisuuden menettämiseksi, sitä voidaan tarkastella vieraantumisenä, joka sisältää yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden kokemuksen. Madanipour & Weck (2015) määrittelevät syrjäytymisen elämiseen tarvittavien tulojen vähäisyytenä, palvelujen piiriin pääsyn vaikeutena, sosiaalisten ympäristöjen yksipuolisuutena ja poliittisena osallistumattomuutena. Oman elämän merkittäväksi kokeminen on yksilön sosiaalisen identiteetin avainkysymys. ”Hylätyksi tulemisen tunteessa on pelissä koko olemassaolo”, kirjoittaa Rosanvallon (2013, 280).

2000-luvun alkupuolella osallisuuden ja osallistumisen käsite sekä siihen liittyvät menetelmät ja keskustelu liitettiin erityisesti nuorisopolitiikkaan, nuoriin ja nuorisotyöhön liittyviin hankkeisiin ja toimintaohjelmiin. Näissä ovat perusteluina erityisesti demokratian opettamisen ja voimaantumisen näkökulma. Osallistuminen ja vaikuttamisen näkökulma on sisällytetty myös uusiin perusopetuksen opetussuunnitelman perusteisiin (2014). Demokratian opettamisesta (vrt. Active citizenship, civic education) osallisuuskeskustelu on laajentunut asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittämiseen ja aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan (esim. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001) ja osallisuuden perusteluiksi nousee paitsi asiakkaan

vaikuttaminen omassa asiassaan, myös tehokkuusnäkökulma (vrt. Osallistava sosiaaliturva). Osallisuuskeskustelu on laajentunut koko yhteiskuntaan, kansalaisuuteen ja yhteiskunnallisten palvelujen kehittämiseen. Asiakkaan osallisuudesta säädetään myös useissa laeissa (mm. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000, Varhaiskasvatuslaki 2015, Sosiaalihuoltolaki 2014). Osallisuuden käsite on keskeisenä käsitteenä mm. seuraavissa väitöskirjatutkimuksissa: Gretscher 2002, Nivala 2008, Sirviö 2006, Valokivi 2008, Laitila 2010, Thitz 2013, Lindqvist 2014, Virkki 2015.

Tässä tutkimuksessa tulokulma osallisuuteen on osattoman kansalaisen (pitkäaikaistyötön) osallisuuden mahdollistamisessa – osallistuttajan työssä. Jatkossa perustelen, että vaikka kokemus osallisuudesta ja yhteisöön kuulumisesta on subjektiivinen kokemus, syntyy tämä kokemus osana yhteisöä ja siksi myös yhteisön jäsenet siihen toimillaan vaikuttavat. Seuraavassa määrittelen osallisuus –käsitettä aktiivisen kansalaisuuden, asiakkaan voimaantumisen, toimijuuden sekä palvelujen asiakaslähtöisyyden näkökulmista.

3.1 Osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus

Osallistumisen yhteiskunnan toimintaan sekä pyrkimyksen vaikuttaa kansalaisia koskettaviin yhteisiin asioihin ja päätöksentekoon on aina katsottu kuuluvan kansalaisuuden olemukseen. Antiikin Ateenassa kansalaisuus toteutui käytännössä jokapäiväisenä osallistumisena yhteisten asioiden hoitamiseen (Ehrenberg 1999, 10-14). Hallintomuotona oli välitön demokratia, jossa kaikilla kansalaisilla – vapaille, täysi-ikäisillä, ateenalaisilla miehillä – oli oikeus, joskaan ei aina mahdollisuutta osallistua kansankokouksiin, puhua ja äänestää niissä ja osallistua siten kaupunkivaltion päätöksentekoon. (Nivala 2008, 110.) Kansalaisten osallistuminen on demokratian kulmakivi. Mitä avoimempia ja osallistavampia politiikan käytännöt ovat, sitä ”parempaa” politiikan voisi odottaa olevan: tekevän politiikasta välittömämpää, päätöksistä rationaalisempia ja yhteisymmärryksen saavuttamisesta helpompaa. (Rosanvallon 2013, 290.) Osallisuuskeskustelussa demokratiaa tarkastellaan laajasta kansalaisvaikuttamisen näkökulmasta käsin. Sillä viitataan paitsi osallisuuteen edustuksellisessa demokratiassa (äänestäminen ja puolueiden kautta toteutuva vaikuttaminen), myös osallistumiseen kaikkiin muihin demokratian muotoihin

yhteiskunnassa (Nivala 2007, 111). Kansalaisten sidokset ja osallistumisen kanavat ovatkin moninaistuneet (Valokivi 2008, 50).

Osallisuuskäsite liittyy demokratiaan ja kansalaisuuteen kahdesta näkökulmasta: toisaalta sosialisatio käsitteeseen liitettynä on kyse kansalaiskasvatuksesta – kansalaistaitojen opettamisesta ja aktiiviseksi kansalaiseksi kasvattamisesta. Tällöin kansalaisuus nähdään normatiivisena: vastuun ottamisena yhteisistä asioista ja osallistumisena niiden hoitamiseen. Aktiivinen kansalaisuus asetetaan tavoitteeksi koulutusjärjestelmässä, tulevaisuusstrategioissa ja yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. (Närhi, Kokkonen, Matthies 2013, 116.) Aktiiviseksi kansalaiseksi kasvattaminen voidaan nähdä yhtenä koulutuksen tehtävänä. Aktiiviseksi kansalaiseksi kasvamiseen tarvitaan kuitenkin myös kansalaisuuden harjoittelua: osallistumista päätöksentekoprosesseihin, osallistumista demokraattisiin instituutioihin (mm. äänestäminen) sekä integroitumista kulttuuriin ja yhteisöön. Harjoituksen myötä kansalaisuuden taidot karttuvat ja vaikuttamismahdollisuuksien myötä voimaantumisen tunne vahvistuu. (Saha 2006, 81-84.)

Toisaalta on kyse sellaisten demokraattisten rakenteiden rakentamisesta, joilla mahdollistetaan kansalaisten osallistuminen yhteiseen päätöksentekoon ja päätöksenteon ja palvelujen arviointiin mahdollisimman laajasti. Osallisuus on tällöin lähestyttävyyttä, avoimuutta ja vastaanottavuutta (Rosanvallon 2013, 301). Kiilakosken mukaan (2012, 16) osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa kolmella tasolla: osallisuus on olemista osana jotakin yhteisöä, toimia osana yhteisöä ja kokea olevansa osa jotakin yhteisöä.

Kansalaisuuteen kiinnittyvää osallisuuden määrittelyä voidaan pitää perinteisenä osallisuus-käsitteen lähestymistapana. Useimmat osallisuuden määritelmät voidaan nähdä Arnsteinin 1969 julkaiseman osallistumisasteikon sovelluksina (Arnstein 1969). Laatimassaan asteikossa Arnstein pyrki määrittelemään kansalaisten ja julkisen organisaation välistä valtasuhdetta. Arnstein kuvasi uudenlaista osallistumisen mahdollistavaa suunnitteluprosessia, jossa annettaisiin osallistumisen mahdollisuus yhteiskunnalliseen päätöksentekoon myös niille kansalaisille, jotka ”on eristetty poliittisista ja taloudellisista resursseista” ja heidät saataisiin osallisiksi hyvinvoivan yhteiskunnan eduista. (Gretschel 2002, 81-82.)

Osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus kietoutuvat käsitteinä yhteen tavalla, joiden syyt ovat sekä ideologisia, poliittisia, taloudellisia että käytännöllisiä. Palvelujen käyttäjään kohdistuu ristiriitaisia odotuksia kun hänen samaan aikaan odotetaan ottavan vastuun omasta tilanteestaan ja olevan aktiivinen toimija ja samaan aikaan mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja toimenpiteisiin. Aktiivinen asiakaskansalainen on toivottu subjekti, mutta käytännön tilanteessa hän voikin olla ”hankala asiakas”. (Närhi, Kokkonen, Matthies 2013, 118-119.) Julkusen (2008, 184) mukaan sosiaalipolitiikan aktiivinen kansalainen voidaan nähdä ”ideologiseksi hybridiksi, joka on samaan aikaan valtaistettu ja individualismiinsa hylätty yksilö”. Osallistavaan sosiaaliturvaan liittyy erityisesti näkemys aktiivisesta yhteiskunnan ja yhteisön jäsenestä, joka ei välttämättä osallistu palkkatyöhön, mutta ”korvaa” tämän palkkatyöhön osallistumattomuuden yhteiskunnalle tekemällä muuta aktiivista toimintaa esimerkiksi vapaaehtoistyötä.

3.2 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys

Osallisuus –käsite liitetään myös asiakaslähtöisyys –käsitteeseen. Asiakkaan osallisuuden käsite kuvaa asiakkaan aitoa osallisuuden kokemusta ja osallistumista, asiakaslähtöisyys organisaation toimintaa ja työntekijän toimintatapaa. Asiakkaan kokema osallisuus toteutuu asiakkaan kokemana osallisuutena oman palvelun toteutumiseen ja toteuttamiseen, palvelujen kehittämisen ja palvelujen järjestämiseen. Asiakaslähtöisyys puolestaan toteutuu organisaation asiakaslähtöisenä toimintana, asiakaslähtöisenä yhteistyösuhteena ja asiakaslähtöisesti työskentelevän työntekijän toimintana (Laitila 2010, 5). Työntekijä mahdollistaa toiminnallaan osallisuuden toteutumista, mutta ei voi sitä asiakkaalle antaa. (Närhi, Kokkonen, Matthies 2013, 118).

Jotta työskentelytapaa voidaan kutsua aidosti asiakaslähtöiseksi, se edellyttää asiakkaan kuulemista, hänen ottamistaan mukaan palvelusuunnitteluun sekä palvelutarpeensa määrittelyyn että palvelun arviointiin ja kehittämiseen. Osallisuus käsitteellä on kuvattu asiakkaan laaja-alaista, jatkuvaa sekä omaa että palvelutoimintaa arvioivaa roolia. (Sirviö 2006, 39.) Kumppanuuteen pyrkimällä ja dialogisella menetelmällä vastustetaan vallankäyttöä, jossa työntekijä yksipuolisesti sanelisi sekä asiakkaan ongelmat että ratkaisut niihin (Niemi 2013, 53). Asiakaslähtöisyys voidaan myös määritellä tavoitteeksi, jossa työntekijä ja asiakas subjekteina kasvavat kohtaamisessaan kohti

valtaistumista luottamuksellisessa suhteessa, jossa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus. Tällaista kumppanuuden kaltaista roolia voidaan pitää asiakkaan voimavaroja vahvistavana ja vapauttavana (Kivistö 2014, 45.)

Asiakkaan osallisuuteen liittyvä kokemus autonomisuuden toteutumisesta, riittävän tuen kokemisesta, arvostuksen kokemuksista tilanteensa asiantuntijana ja vaikutusmahdollisuuksista toimenpiteiden suunnittelussa sekä tuen kokemisesta elämäntilanteessaan. Sitä on kuvattu myös luottamuksena, yhdessäolona, mukanaolona, jaettuna vastuuna, kohdatuksi tulemisena, valinnan mahdollisuuksina ja yhteisenä päätöksentekona. (Sirviö 2006, 39-44, Laitila 2010, 9.)

Tosiasiassa asiakkaiden kokemukset kohtaamistilanteista kertovat sekä osallisuuden että syrjäyttämisen käytännöistä. Sektoroituneet palvelujärjestelmät voivat olla käyttäjän näkökulmasta hajanaisia. Ihmiset ovat yleensä pääasiallisesti kiinnostuneita olemaan aktiivisia, mutta puutteita voi olla toimintatavoissa, resursseissa ja resurssien tunnistamisessa. Myös asiakkaan kyvyt ja terveydentila voivat olla esteenä osallisuuden toteutumiselle. (Valokivi 2008, 20-21.) Pohjoismaista hyvinvointiyhteiskuntaa on kritisoitu myös asiantuntija- ja järjestelmäkeskeiseksi, jossa asiakkaan oma kokemus ja oman elämänsä asiantuntijuus jää huomiotta (Metteri 2003, 17, Laitila 2010, 17).

Närhen, Kokkosen ja Matthiesin (2013, 141) tutkimuksessa osallisuutta palvelujärjestelmässä edisti palvelu, joka on asiakkaan yksilöllisistä tarpeista lähtevää ja heidän elämäntilanteitaan kunnioittavaa kohtaamista. Kohtaamiset palvelujärjestelmässä tukivat nuoren kokemusta kuulumisesta johonkin ja olemisesta yhteiskunnan täysivaltainen kansalainen. Mitä kohtaavampaa ja räätälöidymppää palvelua koettiin saatavan, sitä enemmän positiivista osallisuutta ja luottamusta koettiin palvelun tuottavan.

3.3 Osallisuus ja toimijuus

Osallisuuden kokemuksen yhtenä ulottuvuutena on mahdollisuus osallistumiseen aktiivisena toimijana ja subjektina. Toimijuudella viitataan yksilön käsityksiin omista mahdollisuuksistaan ja kyvyistään tehdä päätöksiä ja toteuttaa niitä (Gordon 2005). Kokemus toimijuudesta nähdään osallisuuden kokemuksessa merkittäväksi. Käänteisesti

ilmaistuna osallisuus joissakin instituutioissa, ei vielä määritä toimijuutta. (Ojala ym. 2009, 22.) Laajemmin ilmaistuna toimijuudessa on kyse siitä, missä määrin yksilö luottaa kykyihinsä vaikuttaa toimintaympäristössään. Toimijuus on yksilön taitoa aktiivisesti tulkita, muokata ja muuttaa lähiympäristöään kohdatessaan haasteita ja ristiriitoja. Toimijuus ilmenee yksilön aloitteellisuutena, osallisuutena, kykynä esittää mielipiteitä ja pyytää apua. Se on toiminnan mahdollisuuksia erilaisissa tilanteissa ja näin yhteydessä osallisuuteen, aktiiviseen kansalaisuuteen ja voimaantumiseen.

Toimijuus on yksilön subjektiutta ja näinollen siihen vaikuttavat myös paitsi yksilön kyvyt myös toimintaympäristön valtasuhteet. Toimijuus voidaankin paikantaa rakenteiden, instituutioiden ja yhteisöjen, niihin kiinnittyvien järjestysten, normien, sääntöjen, odotusten ja käytäntöjen sekä tietyllä tavalla resurssoidun yksilön väliseen suhteeseen. (Ojala ym. 2009, 14.) Erilaiset asiakkaan positiot tuovat mukanaan ja sisältävät erilaisia odotuksia ja vaatimuksia sekä tarjoavat erilaisia mahdollisuuksia ja rajoitteita toimimiseen ja osallistumiseen (Paloniemi ym. 2010, 22). Giddensin (1984) määrittelyssä toimijoista tietävinä subjekteina, korostuu yksilön kyky reflektoida toimintaansa ja kyky rationalisoida ja muuttaa toimintaansa haluamaansa päämäärään pääsemiseksi. Mutta onko yksilöllä näitä erilaisia mahdollisuuksia toimia? Erilaiset valtajärjestelmät ja subjektipositiot mahdollistavat käytännössä sen, että valtahierarkiassa alempana olevien toimijuutta voidaan määritellä uudelleen esimerkiksi manipulaation tai sisäistetyn pakon avulla. Toimijuus ei ole vapaata siinä mielessä, että yksilö olisi sosiaalisten rakenteiden ja käytäntöjen ulkopuolella. Toimijuus ja sen tilannekohtainen määrittäminen näyttäytyy siis suhteena toimintaympäristössä vallitsevien rakenteiden ja yksilön intentionaalisen toisin toimimisen kyvyn välillä. (Paloniemi ym. 2010, 22, 150.) Rakenteet voidaan nähdä joko resursseina tai rajoituksina, ei pelkästään alistussuhteessa yksilöön tai toisaalta vain täydellisen vapauden ja riippumattomuuden takaajina (Eteläpelto, Heiskanen & Collin 2011, 18). Toimijuus mahdollistuu vasta, jos toimijalla on valtaa tehdä valintoja ja päätöksiä, joten valta nähdään toimijuuden resurssina (Vattovaara 2015, 77).

Toimijuuden ymmärtäminen edellyttää, että toiminta ja toimintaedellytykset huomioidaan sekä yksilötasolla että organisaatiossa. Toimijuuden tunteen rakentuminen liittyy yksilön käsitykseen siitä, onko hän toiminut tai onko hänen ollut mahdollista toimia. Toimijuus ei kuitenkaan ole mahdollista, jos toimijalla ei ole valtaa ja voimaa vaikuttaa asioihin. Toimijuus liittyy myös rakenteeseen, siihen systeemiin, joka

mahdollistaa tai rajoittaa yksilön toimintaa. Toimijuus liittyy siis siihen, missä määrin yksilöt omilla valinnoillaan ohjaavat toimintojaan, ja missä määrin taas sosiaaliset, taloudelliset ja yhteiskunnalliset rakenteet ja kulttuuriset normit ohjaavat tai mahdollistavat yksilöiden toimintaa (Thitz 2013, 33.)

Toimijuuden ajatellaan rakentuvan tilanteissa ja vuorovaikutuksessa. Aktiivisen toimijuuden kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota vuorovaikutuksessa tapahtuvaan toimintaan eli henkilöiden välisiin suhteisiin ja dialogissa rakentuvaan toimintakulttuuriin (Ojala ym. 2009 15, Paloniemi ym. 2010, 23). Tästä näkökulmasta toimijuus lähentyä aikaisemmin käsiteltyä asiakaslähtöisyyttä osallisuuden ulottuvuutena. Valokiven (2008) tutkimuksessa erilaista asiakkuutta voidaan kuvata jatkumona jonka toisessa päässä on vaativa kansalainen ja toisessa päässä järjestelmästä irtisanoutunut kansalainen. Valokivi (2008, 59-60) nimesi tutkimuksessaan kolme erilaista asiakkaan toimintatavan kategoriana, joissa asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden kokemukset ja osallistuminen kohtaamistilanteissa eroavat. Ensimmäinen on asiakkuutta, jossa korostuvat vahva toimijuus, oman elämän asiantuntijatieto, tieto omasta asiasta ja tilanteesta sekä vaatimusten esittäminen (**Vahva ja vaativa toimijuus**). Vahvaan toimijuuteen liittyy palvelujärjestelmien tunteminen sekä tietoisuus hyvinvointivaltion kansalaisen oikeuksista ja velvollisuuksista. Toisena kategoriana on **neuvotteleva ja yhteistyötä tekevä** asiakkuus, jossa sekä asiakkaana olevan kansalaisen että järjestelmien työntekijöiden äännet kuuluvat dialogisissa kohtaamisissa. Asiakkaan toimintatapaa kuvaa aktiivisuus ja liittoutuminen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Kolmantena kategoriana on kansalaisuus, jossa toimijuus on heikkoa. Sitä kuvaa asiakkaana olevan kansalaisen alamaisuus suhteessa palvelujärjestelmiin, avun ja palvelujen ulkopuolelle ajautuminen tai passiivinen vetäytyminen kohtaamisista (**heikko toimijuus**). Asiakkaalla ei ole kykyä, halua, voimavaroja tai mahdollisuutta toimia aloitteellisesti omassa asiassa tai hänen on sopeuduttava ulkoapäin määriteltyyn tilanteeseen.

Osallistavan sosiaaliturvan asiakkaiden toimijuutta voidaan lähtökohtaisesti pitää rajoittuneena, sillä heillä ei välttämättä ole mahdollisuutta ja valtaa toimia tai jättää toimimatta, vaan heidän on osallistuttava palveluun, jota heille tarjotaan. Tässä tutkimuksessa on tarkoituksena kartoittaa parantaako työntekijöiden toiminta asiakkaiden mahdollisuuksia toimijuuteen: millaista valtaa asiakkaalle annetaan ja miten hänen kykyään päätöksentekoon, mielipiteen ilmaisuun ja aloitteellisuuteen tuetaan ja vahvistetaan.

3.4 Osallisuus voimaantumisenä

Subjektiuden ja osallisuuden kokemuksen rakentumiseen liittyy *empowerment*-käsite, joka on yleensä suomennettu valtaistumiseksi tai voimaantumiseksi. Voimaantuminen on tunne, joka syntyy toimijuuden kokemuksen seurauksena ja on yhteydessä subjektin itseluottamukseen ja näkemykseen omista kyvyistään.

Yhteisön elämään osallistumisen ja vaikuttamisen kautta yksilöllä on mahdollisuus tulla osalliseksi yhteisön jaetusta, yhteisestä hyvästä ja voimavaroista ja tällaisten mahdollisuuksien tarjoaminen edistää voimaantumista (Häkkinen 2011, 21, Thitz 2013, 32). Myös Gretschel (2002, 90-91) määrittelee osallisuuden nimenomaan osallisuuden tunteeksi, kompetenssin kokemukseksi ja ei-osallisuuden kokemuksen puuttumiseksi, jota tuottaa kokemus toimijuudesta ja Arnsteinin (1969) viimeisille osallisuuden portaille kapuaminen. Voimaantumisteoriassa ihmistä pidetään aktiivisena, luovana ja vapaana toimijana, joka asettaa jatkuvasti itselleen päämääriä (pyrkimyksiä, toiveita, intentioita, haluja) omassa elämänprosessissaan. Itseä ja omia mahdollisuuksia koskevat uskomukset rakentuvat pääosin sosiaalisessa kanssakäymisessä. Vaikka voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, siihen vaikuttavat toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet. (Siitonen 1999, 118). Valokivi (2008, 180) kuvaa valtaistumista prosessiksi, jonka avulla yksilöt, ryhmät tai yhteisöt määrittelevät elämäntilanteensa, asettavat omat tavoitteensa ja voivat saavuttaa ne vaikuttamalla ympäröiviin olosuhteisiin.

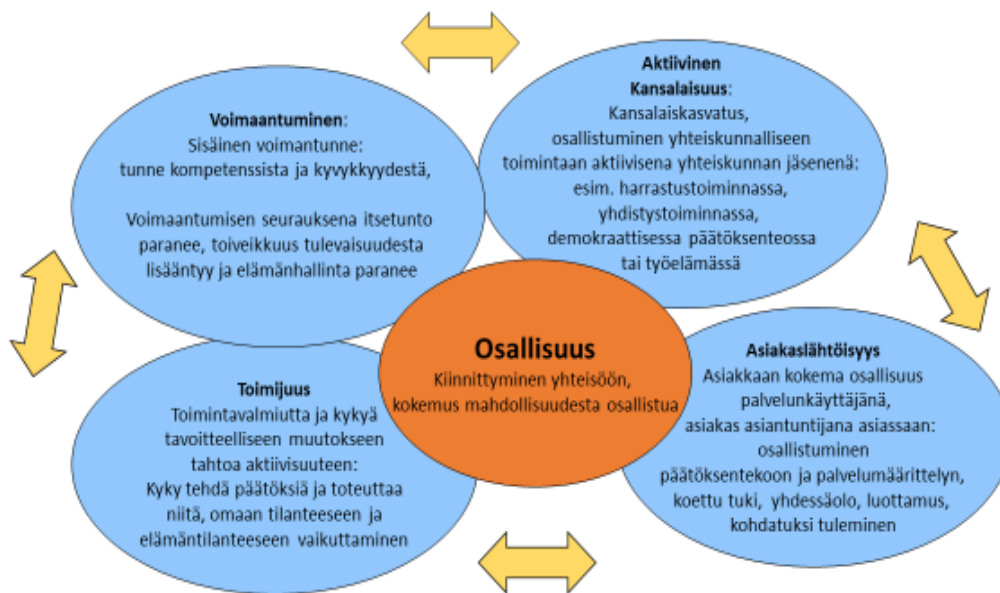
Voimaantumisprosessia voidaan (Zimmerman 1995, ks. Gretschel 2002) pitää prosessina, jossa ihmiset luovat tai saavat mahdollisuuden kontrolloida omaa kohtaloaan ja vaikuttaa omaan elämäänsä koskeviin päätöksiin. Ihminen on subjekti silloin kun hänellä on valtaa vaikuttaa omaan päivittäiseen elämäänsä omien ideoittensa, arvojensa, mielenkiintojensa mukaisesti. Voimaantumisprosessissa tarvitaan kuitenkin paitsi yhteisön ja yhteiskunnan tarjoamia osallistumismahdollisuuksia, myös yksilön osallistumisvalmiuksia ja kykyä ja halua voimistaa itseään (self-powerment) (esim. sosiaaliset taidot, aktiivisuus, kommunikaatiotaidot) (vrt. Valokivi 2008). (Gretschel 2002, 127-129.) Ihmisen voimaantuminen näkyy ennen kaikkea parantuneena itsetuntona sekä kykyinä asettaa ja saavuttaa päämääriä. Se näkyy myös oman elämän ja muutosprosessin hallinnan tunteena, samoin kuin toiveikkuutena tulevaisuutta kohtaan. (Siitonen 1999, 88.)

Voimaa ei voi antaa toiselle, vaan se lähtee yksilöstä itsestään omien kykyjen tunnistamisen ja elämän päämäärien asettamisen kautta. Koska käsitys itsestä rakentuu vuorovaikutuksessa, voi toisen voimaantumiskokemukseen kuitenkin vaikuttaa. Toiset ihmiset voivat toimintaympäristöön vaikuttamalla edistää yksilöiden voimaantumista, mm. arvostavaa ilmapiiriä luomalla. (Fetterman & Wanderman 2007, Siitonen 1999). Voimaantumisen tunteen syntyminen mahdollistetaan, kun tuetaan yksilön persoonallisen kasvun mahdollisuuksia, tuetaan kiinnittymistä sosiaaliseen ympäristöön ja tuetaan osallistumista yhteisön elämään (Nivala 2008). Siitonen (1999, 83) kuvailee ”valtauttamisen” käsitettä vallan luovuttamisena, toiminnan ja aloitteellisuuden sallimisena ja resurssien antamisena. Tässä näkemyksessä vallan antaminen kuuluu oleellisesti voimaantumisen prosessiin ja siinä korostuu pyrkimys jollakin tavalla edesauttaa ihmisen oman voiman kehittämistä ja vastuun ottamista omasta kehityksestään. Tähän tarvitaan rohkaistumista, aktivoitumista, osallistumista, omien kykyjen täysimääräistä käyttöönottoa sekä oman minän voiman kokemista. (Siitonen 1999, 84.)

Toimintavapaus ja autonomisuus näyttävät olevan keskeisiä tekijöitä voimaantumisen prosessissa. Usein se estyy, koska ihmisen valintoja ohjataan liiaksi (esim. Freire 2005). Myös Lappalaisen mielestä empowermentiin perustuva valta on ongelmallista, sillä sen voidaan tulkita olevan lahjoitettua valtaa, ei itse koettua tai itse otettua valtaa (Lappalainen 2010, 166).

Siitonen (1999, 129, 157) summaa voimaantumisen ihmisestä itsestä lähteväksi prosessiksi, jota jäsentävät **päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset ja emootiot** sekä näiden keskinäiset merkityssuhteet. Kun ihminen uskoo (tai kun ei usko) mahdollisuuksiinsa saavuttaa asettamansa päämäärän, hän on jo tehnyt tietoisesti tai tiedostamattaan arviointiprosessin tulevaisuudestaan, menneisyydestään ja nykyisyydestään, sekä odotuksistaan ja toisten ihmisten mahdollisesta suhtautumisesta. Kontekstiuskomukset ovat arvioita siitä, onko ihmisellä mahdollistava, vastaanottavainen ympäristö. Fetterman & Wanderman ovat pyrkineet luomaan voimaantumisen arviointikehikkoa. Heidän mukaansa (2007) voimaantumisen arvioinnissa on ennen muuta kyse yksilön vaikutusmahdollisuuksien arvioinnista, itsemääräämisoikeuden toteutumisen arvioinnista, sitoutumisen arvioinnista ja yksilön kyvykkyyden kokemuksen arvioinnista.

Olen määritellyt osallisuus-käsitettä neljästä näkökulmasta: Osallisuus aktiivisena kansalaisuutena, osallisuus asiakaslähtöisyytenä, osallisuus toimijuutena sekä osallisuus voimaantumisen kokemuksena. Näkökulmat menevät osittain päällekkäin, sillä esimerkiksi toimijuus tai aktiivinen kansalaisuus tuottaa voimaantumisen tunnetta ja aktiivinen kansalaisuus on myös toimijuutta. Asiakaslähtöisyys osallisuuden ulottuvuutena on lähtökohdiltaan erilainen, sillä siinä asiakkaan osallisuus syntyy organisaation toimintatapojen ja työntekijän toiminnan seurauksena, työntekijä luo asiakaslähtöisellä toiminnallaan mahdollisuuden asiakkaan osallisuuskokemuksen syntymiselle. Näen kuitenkin myös asiakaslähtöisyyden kaksisuuntaiseksi prosessiksi niin, että asiakas toimimalla asiakassuhteessa aktiivisen kansalaisen tavoin synnyttää välttämättömyyttä tai tarvetta asiakaslähtöiselle toiminnalle. Työntekijällä on tilanteessa mahdollisuus valita täysin byrokraattinen toimintatapa, mutta se ei johda kovin pitkälle. Omassa tutkimuksessani osallisuus-käsite määrittyy näiden neljän näkökulman yhdistelmänä. Seuraavaan kuvioon on koottu käsitteiden keskeinen sisältö:



KUVIO 1. Osallisuuden määrittely aktiivisena kansalaisuutena, asiakaslähtöisyytenä, toimijuutena ja voimaantumisenä.

Voidaan todeta, että osallisuuden, toimijuuden, aktiivisen kansalaisuuden ja voimaantumisen käsitteet ovat perustaltaan hyvin lähellä toisiaan: kaikissa tarvitaan ihmisen itsensä voimakasta mukana oloa prosessissa, kukaan ei voi voimaannuttaa tai osallistaa toista. Kuitenkin näitä prosesseja voi ulkopuolinen toimija (esimerkiksi opettaja, sosiaalityöntekijä) omalla toiminnallaan edesauttaa ja mahdollistaa. Näihin mahdollistamisprosesseihin liittyvät toiminnotkin ovat tutkimuskirjallisuuden perusteella suhteellisen samanlaisia: itsemääräämisoikeuden ja autonomisuuden takaamista, toisen kunnioitusta, kuuntelemista, palautteen antamista ja kykyuskomusten vahvistamista, valinnanmahdollisuuksia, kohtaamisilmapiirin avoimuutta, turvallisuutta ja tasa-arvoisuutta sekä arvostuksen osoittamista valinnoille ja pyrkimyksille ja näiden toteutumista tarjoamalla mahdollisuus kuulua yhteisöön (Ks. esim. Kivistö 2014, Laitila 2010, Siitonen 1999, Valokivi 2010.)

Osallisuuden mahdollistuttajaa kutsutaan tässä tutkimuksessa jatkossa osallistuttajaksi. Tutkimuskirjallisuudessa käytetään termiä osallistaminen. Sillä viitataan aktiiviseksi tekemiseen, osalliseksi tekemiseen jossakin toiminnassa. Käsitteeseen voidaan nähdä liittyvän ajatus kansalaisesta passiivisena osallistujana, jota kehoitetaan tai vaaditaan osallistumaan joihinkin toimintoihin, esimerkiksi yhteiskunnallisiin hankkeisiin tai muihin toimenpiteisiin. Näkemys siitä, että osallisuus on myös opittua, on nähtävissä myös uusissa perusopetuksen opetussuunnitelman perusteissa. Entistä enemmän myös koulussa (varhaiskasvatuksesta lähtien) tullaan kiinnittämään huomiota vastuulliseksi kansalaiseksi kasvamiseen ja vaikuttamistaitojen oppimiseen.

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tässä tutkimuksessa kartoitetaan Osallistavan sosiaaliturvan piloteissa työskennelleiden työntekijöiden kokemuksia osallistamisen mahdollisuuksista. Nämä pilotit toteutuivat STM:n rahoituksella syksyllä 2014 kuudella paikkakunnalla ja kolmessa järjestössä. Osallistavasta sosiaaliturvasta ja piloteista on kerrottu tarkemmin kappaleessa 2. Erityisesti minua kiinnostaa työntekijöiden kokemusten kartoittaminen ja ymmärtäminen siten, että onko mahdollista löytää sellaisen työskentelytavan piirteitä, joka lisää asiakkaiden osallisuuden mahdollisuuksien toteutumista. Onko työntekijöiden kertomuksissa sellaisen työtavan piirteitä, jotka voitaisiin yhdistää asiakkaan voimaannuttamisen, toimijuuden tai aktiivisen kansalaisuuden mahdollistamiseen tai miten he kuvaavat omaa asiakaslähtöistä työtapaansa? Työntekijöiden arkityössä saattaa olla monia sellaisia osallisuutta mahdollistavia käytänteitä, jotka peittyvät totunnaisuuteen tai itsestäänselvyteen. Näitä tutkimuksessa on tarkoitus löytää. Kuten edellisessä kappaleessa (3) on perusteltu, kutsun tällaista osallisuuden mahdollistajaa tässä työssä osallistuttajaksi.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- 1) Millaisia kokemuksia työntekijöillä on asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksista?
- 2) Millaisia kokemuksia työntekijöillä on osallistuttajan työstä?

Keskityn tutkimuksessani työntekijöiden kokemuksiin ja heidän näkemystensä esille saamiseen ja rakennan osallistuttajan muotokuvaa heidän kokemustensa perusteella. Ajatteluni lähtökohtana on, että asiakassuhde rakentuu kohtaamistilanteessa vuorovaikutuksen kautta. Työntekijän toiminnan lisäksi asiakassuhteeseen vaikuttavat myös ne rakenteet, joissa työntekijä työtään toteuttaa, esimerkiksi asiakassuhteessa henkilökohtaiseen työskentelyyn käytettävissä oleva aika. Asiakassuhde on myös aina kaksisuuntainen vuorovaikutussuhde, niinpä työntekijä ei voi sitä koskaan yksipuolisesti säädellä, vaan suhteeseen vaikuttavat asiakkaan kyvyt, motivaatio ja toimintaympäristö. Vaikka tarkastelen osallisuuden ilmiötä vain työntekijän kokemusten näkökulmasta,

tiedostan, että asiakkaan näkökulmasta kokemus osallisuudesta on samassa tilanteessa voinut olla toisenlainen.

Näkökulma ei ole ristiriidaton. Voiko olla olemassa osallistuttajaa, joka omalla toiminnallaan mahdollistuttaa toisen henkilön osallisuuden kokemusta? Tai voidaanko työttömiin kohdistuvassa sosiaalipalvelussa puhua asiakkaan osallisuudesta ylipäätään, kun siihen liittyy palvelun kontrolloiva luonne? Onko sosiaalipalvelun käyttäjän osallisuus ylipäätään mahdollista? Toisaalta sosiaalipalvelun tarkoitus on tukea asiakkaan omatoimista selviytymistä ja osallisuutta yhteisössä ja yhteiskunnassa. Toisaalta sosiaalialan työn professioon kuuluu aina jonkinasteinen kontrolliasetelma. Sosiaalialan ammattilaisen rooli on käyttää valtaa suhteessa asiakkaaseen esimerkiksi silloin, kun hän tekee päätöksen kuntouttavasta työtoiminnasta. Tästä seuraa, että sosiaalialan asiakkuuteen ja toimijuuteen kietoutuu väistämättä valta. Valtajärjestelmän rakenteet säätelevät palvelujärjestelmän asiakkaan roolia sekä mahdollistaen että rajoittaen asiakkaan osallisuuden muotoja. Asiakas ei välttämättä halua, vaan hänen täytyy valita hänelle tarjotuista toimintavaihtoehdoista kykyihinsä, tarpeisiinsa ja päämääriinsä nähden oikeudenmukaisimmat. Karuimmillaan valta vaikuttaa sanellen asiakkaan toiminnan rakentumisen elementit suoraan. Sosiaalialan kontekstissa eettistä toimintaa on kuitenkin, että yksilön elämään puututaan mahdollisimman vähän ja kaikkiin yksilöihin suhtaudutaan neutraalisti. (Niemi 2013, 32-33.)

Foucaultin mukaan valta vaikuttaa kuitenkin hyvin hienovaraisilla tavoilla, joita ei ole helppo havaita suoraan ja jolloin emme edes välttämättä ymmärrä olevamme vallan kohteita (Foucault 2005). Tällöin hallinnan yksilöille asettamat päämäärät on sisäistetty osaksi toimijan identiteettiä ja yksilö kuvittelee itse tavoittelevansa omista lähtökohdistaan näitä päämääriä. (Selkälä 2013, 82). Tällaiseen näkymättömään valtaan viittaa myös Freire: ”Päämääränsä saavuttamiseksi sortajat käyttävät tallentavaa kasvatusta sekä holhoavaa sosiaaliturvan koneistoa, johon turvautuneita sorrettuja kutsutaan kaunistellen ”sosiaaliturvan nauttijoiksi”. Heitä kohdellaan yksittäisinä tapauksina, marginaalisina ihmisinä, jotka ovat syrjäytyneet ”hyvästä, järjestäytyneestä ja oikeudenmukaisesta” yhteiskunnasta. Sorrettuja pidetään terveen yhteiskunnan sairautena, ja yhteiskunnan on sopeutettava nämä ”laiskat ja kyvyttömät” ihmiset rakenteisiinsa muuttamalla heidän ajattelutapaansa. Syrjäytyneet on ”integroitava”, ”sulautettava” terveeseen yhteiskuntaan, jonka he ovat hylänneet.” (Freire 2005, 78.)

Jos valta käsitetään kahden toimijan väliseksi suhteeksi, jossa toinen menettää mahdollisuutensa toimia intressiensä mukaisesti, niin valtasuhteeseen liittyy kieltämättä kielteinen väritys. (Niemi 2013, 31-32.) Esimerkiksi Närhen, Kokkosen ja Matthiesin tutkimuksessa (2013, 124-127) järjestelmän organisaatiokeskeiset toimintatavat lisäsivät asiakkaiden osattomuuden kokemuksia, esimerkiksi niin, että asiakas joutui odottamaan etuuttaan, johon hänellä on oikeus. Haastatellut nuoret työttömät miehet eivät aina odottaneetkaan osallisuutta vaan he näkivät järjestelmän tehtäväksi sanelun ylhäältä päin, johon heillä ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa.

Tutkimustehtävän näkökulmasta haasteellista on myös selvittää asiakkaan osallisuutta toisen informantin, tässä tapauksessa työntekijän kokemuksen näkökulmasta. Kukaan toinen ei voi sanoa mitään toisen osallisuuden kokemuksesta. Tarkoitus ei kuitenkaan ole selvittää asiakkaan osallisuuden toteutumista vaan nimenomaan työntekijöiden kokemuksia siitä, onko asiakkaan osallisuus ylipäättään ollut mahdollista ja jos on, niin mitkä ovat sellaisia tekijöitä, jotka tähän vaikuttavat ja missä määrin ja miten työntekijä omalla toiminnallaan on voinut ja on kokenut edesauttaneensa osallisuuden kokemusta. Näkökulma nojaa tietoon siitä, että vaikka osallisuus on aina henkilökohtainen prosessi eikä kukaan toinen voi osallistaa toista, voi toinen edesauttaa osallisuuskokemuksen syntymistä luomalla tilan ja ympäristön, joka edistää osallisuutta. (Siitonen 1999.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusote

Tutkimuksen metodologinen ja tieteenfilosofinen tausta-ajattelu nojaa fenomenologis-hermeneuttiseen ajatteluun. Fenomenologia on kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimussuuntaus, jonka pyrkimyksenä on merkitysten ymmärtäminen etsimällä ilmiön yleisiä ja toisaalta ainutkertaisia sisältöjä. Tutkimustehtävän kannalta se tarjoaa ajattelutavan, jonka mukaan ihmiset kuvaavat sosiaalista maailmaa ja omaa suhdettaan siihen omien kokemustensa kautta. (Ulvinen 2012, 50). Hermeneutiikan näkökulma on tulkitseva, sillä tarkoitetaan yleisesti teoriaa ymmärtämisestä ja tulkinnasta. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa pyritään nostamaan näkyväksi ja tietoiseksi se, minkä tottumus on häivyttänyt huomaamattomaksi ja itsestään selväksi tai se, mikä on koettu, mutta ei vielä tietoisesti ajateltu (Tuomi & Sarajärvi 2003, 35).

Tässä tutkimuksessa pyritään kuvaamaan ja ymmärtämään osallisuuden mahdollistamista etsimällä sille työntekijöiden kokemuksista sisältöjä. Osallisuuden mahdollistamisen kuvaamisesta pyritään etenemään sen jäsentämiseen ja ymmärtämiseen työntekijän työn tavoitteena. Tavoitteena on jäsentää työntekijöiden kokemuksia ja työntekijöiden niille antamia merkityksiä niin, että on mahdollista tarkastella, onko työntekijöiden kokemusten perusteella löydettävissä työtappaa, jota voidaan kutsua osallistuttajaksi. Kokemus ja ymmärtäminen ovat molemmat sekä fenomenologian että hermeneutiikan keskeisiä elementtejä. Kokemus käsitetään fenomenologiassa laajasti ihmisen kokemuksellisenä suhteena omaan todellisuuteensa, hermeneutiikka voidaan nähdä koetun ymmärtäväksi jäsentämiseksi. (Laine 2010, 29.)

Hermeneutiikka ja fenomenologia ovat molemmat tieteenfilosofisia suuntauksia, joilla on oma perinteensä ja lähtökohtansa. En perehdytä lukijaa näiden filosofisten suuntausten historiaan, vaan pyrin lähinnä kuvaamaan ajattelutapoja siltä osin, että oma tutkimusotteeni tulee perustelluksi. Fenomenologian isänä voidaan pitää filosofi Edmund Husserlia ja fenomenologisen hermeneutiikan kehittäjiä ovat Heidegger ja Hans-Georg Gadamer. Suomessa metodin kehittämiseen ovat erityisesti vaikuttaneet mm. Lauri Rauhala, Timo Laine ja Juha Perttula.

Fenomenologisessa tutkimuksessa keskeisin tutkimuskohde on ihmisen subjektiivinen **kokemus** ja siitä ihmisen mielessä rakentuneet merkitykset. Kokemus on suhde subjektin, toiminnan ja kohteen välillä. Ihmisen kokemusten merkitykset ovat fenomenologisen tutkimuksen varsinainen kohde. (Metsämuuronen 2006 152, 157, 165; Kakkori & Huttunen 2014, 1; Laine 2010, 29).

Husserlin mukaan fenomenologiassa on ennen muuta kyse ajattelutavan muutoksesta – vapautumisesta ennakkokäsityksistä. Hänen työnsä tavoite oli tavoittaa puhtaan kokijan ja puhtaan kokemuksen mahdollisuus, joka olisi puhdas tutkijan ennakkokäsityksistä ja ennakko-oletuksista (Niskanen 2011, 100-101). Tämän määritelmän mukaisesti fenomenologia on puhtaan kuvaileva tieteenala, todellisuus pitää kuvata sellaisena kuin se on läsnä (Pulkkinen 2010, 33-35). Husserlin mukaan (Heiskala 2000, 85-87) ihmisen tajunta on tietoisuuden virta, joka suuntautuu fenomeeneihin eli ilmiöihin sellaisena kuin ne ilmenevät tajunnalle. Tajunnan perustava taso on luonnollinen asenne eli arkitietoisuus, joka on aina tietoisuutta jostakin. Husserl kutsuu tätä tajunnan suuntautuneisuutta **intentionaalisuudeksi**, tietoisuudeksi jostakin. Kohteen tarkastelu ennakkokäsityksistä vapautuneena ei tarkoita, etteikö meillä niitä lainkaan olisi, vaan pikemminkin ankaraa menetelmällistä vaatimusta siitä, että tutkija on tietoinen omista ennakkokäsityksistään ja tarkastelee niitä reflektiivisesti tutkimuksen eri vaiheissa.

Laajasti ottaen intentionaalisuudella fenomenologiassa tarkoitetaan tietoisuuden suuntautumista kohteeseensa. Intentionaalinen tajunta on intentionaalinen siinä mielessä, että sen tietoisuus ei voi olla olematta tietoisuutta jostakin ja kaikki arkitodellisuudessa merkitsee meille jotakin. (Pulkkinen 2010, 33.) Vaikka tutkimuskohteena fenomenologiassa on kokemus, ei merkitys ole itse kokemuksessa, vaan ne kokemukset ovat merkityksellisiä, jotka tavoitetaan reflektiivisesti. Merkitys on se tapa, jolla yksilö suhtautuu kokemukseensa (Heiskala 2000, 87). Havainto maailmasta ei ole pelkkä aistimus, vaan kattaa ”kategoriaalisia merkitysrakenteita”. Kategoriaalinen intuitio tekee maailmasta jäsentyneen ja kokemuksesta merkityksellisen. (Hartimo 2010, 56). Ihmisen perusluonteeseen kuuluu itsensä ja ympäristössään kokemiensa tapahtumien tulkitseminen ja ymmärtäminen. Koska yksilö on aina myös yhteisön jäsen, paljastaa jokaisen yksilön kokemus myös jotain yhteistä (Laine 2010, 30).

Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimusotteessa on erilaisia käsityksiä reflektion asemasta tutkimuksessa. Laineen mukaan (2010, 32) ymmärtäminen hermeneutiikassa on tutkijan tehtävä. Haastateltava kuvaa mahdollisimman ei-reflektiivisesti omia kokemuksiaan ja toisella tasolla tutkija pyrkii refleктоimaan, tematisoimaan ja käsitteellistämään ensimmäisen tason merkityksiä. Perttula (2011, 139) pitää kuitenkin reflektiivistä kokemisen tapaa ihmiselle luontaisena, joten sen sulkeminen haastattelutilanteen ulkopuolelle ei ole mahdollista. Voidaan olettaa, että kokemuksen kuvaukseen useimmiten sisältyy reflektio. Millaista on sellainen puhdas kokemuksen kuvaus, johon reflektiota ei sisälly? Omassa tutkimuksessani haastattelutilanteet ovat olleet tilanteita, joissa haastateltava on reflektoinut ääneen omia kokemuksiaan. Kun työntekijä kuvaa omaan työhönsä liittyvää kokemustaan, hän myös työstää sitä: perustelee, kyseenalaistaa ja jäsentää omaa toimintaansa ja ymmärrystään asiakkaansa toiminnasta. Reflektiivinen ammattikäytäntö on oleellinen osa sosiaalialan työntekijöiden työtä ja jos tutkijana pyydän heitä kuvaamaan työhönsä liittyviä asioita, näistä kokemuksista kertomiseen liittyy luonnollisena osana reflektio. Hermeneuttisessa tutkimustavassa tutkijan sosiaalista edustavaan olemukseen voikin suhtautua väljemmin. Hermeneutiikassa tutkittaviksi asettuvat näin tietävät ja ymmärtävät kokemukset. (Perttula 2011, 142.)

Heideggerille yksilön elämismaailma on inhimillisen kokemuksen konteksti, jossa ymmärtäminen ja tulkinta saavat merkityksensä: on nähtävä mihin laajempaan yhteyteen ilmiö kuuluu. Kun tutkitaan kokemusta, tutkitaan samalla, missä kokemus on. Kokemus on aina **situationaalinen**. (Metsämuuronen 2006, 161-163.) Tässä Husserlin ja Heideggerin näkemykset eroavat. Kokemukset liittyvät ihmisen tajunnalliseen olemisen tapaan, tiettyyn tilanteeseen ja yhteyteen. Tästä seuraa, ettei Husserlin alkuperäistä ennakko-oletuksetonta kuvausta kokemuksesta voida saavuttaa (Backman 2010, 70-71.) Havainnoinnin kohteena olevat asiat tai tapahtumat näyttävät yksilölle muun muassa hänen tavoitteidensa, kiinnostustensa, arvojensa ja uskomustensa valossa (Laine 2010, 32-33). Ihmiset havainnoivat maailmaa siis aina omasta merkitysperspektiivistä käsin ja toimivat sen pohjalta. Ulkoapäin samalta näyttävät asiat voivat merkitä eri ihmisille eri asioita ja toisaalta erilaisilta näyttävät asiat voivat merkitä samaa. (Moilanen & Rähkä 2010, 46-49.)

Tutkijan on tärkeää ymmärtää tutkittavaa asiaa tai ilmiötä siinä toimintaympäristössä, jossa tutkittavien kokemukset ovat muodostuneet. Omassa tutkimuksessani tämä merkitsi tutkijan toimintana sen ymmärtämistä, että eri puolilla Suomea työttömien kanssa työskentelevien työntekijöiden kokemukset työttömien asiakkaiden elämismaailmasta ja työntekijän toimintaympäristöt ovat erilaisia. Toisella asiakkaalla suurin ongelma on 70 kilometrin matka työpajaan, kun julkista liikennettä tai ajokorttia ei ole, toisella asiakkaalla suurin ongelma on, ettei ole koskaan totuttu olemaan yhdessä muiden ihmisten kanssa. Tämä vaikuttaa myös siihen, miten työntekijät jäsentävät omaa työtään. Kun tutkijana jäsenän näitä työntekijöiden kokemuksia, teen sen jälleen omista lähtökohdistani käsin. Koska fenomenologiset kuvaukset ovat situationaalisia, ne ovat aina rajallisia ja jättävät tilaa tarkennuksille ja laajennuksille. (Pulkkinen 2010, 40-43.)

Fenomenologian keskeinen käsite on **reduktio**, jolla tarkoitetaan sitä, että ihmisen kokemuksesta pyritään redusoimaan (sulkeistamaan) kaikki ennakkokäsitykset ja –oletukset, jotta päästään tarkastelemaan puhdasta subjektiivista kokemusta (Ulvinen 2012, 61). Reduktio pohjautuu siihen, että subjektin tajunta paljastaa tutkittavan ilmiön olemuksen. Tutkimuksen edistyessä subjektin toiminnan kuvauksen ja reflektion kautta esiin nousseiden ominaisuuksien avulla muodostetaan käsitys ilmiön olemuksesta. (Ulvinen 2012, 62.) Ymmärrys ja tulkinta edellyttävät toinen toisiaan hermeneuttisen kehän tavoin. Laajasti tulkittuna tällä hermeneuttisella kehällä tarkoitetaan tutkijan dialogia tutkimusaineistonsa kanssa (Laine 2010, 36). Gadamer (1986) ei näe hermeneuttista kehää suljettuna kehänä, vaan mennyt ymmärretään aina suhteessa nykyiseen. Ymmärtäminen ei ole koskaan täydellistä eikä totuus absoluuttista, koska ihmisen olemassaolo on historiallista ja rajallista. Kun jotain paljastuu hermeneuttisen kokemuksen ansiosta, muuttaa se meidän horisonttiamme laajentaen tai pienentäen. (Kakkori & Huttunen 2014, 7.) Näin ollen emme voi koskaan ymmärtää kaikkea, koska kaikki ei koskaan paljastu. Kulloinenkin kokemus paljastaa jo edeltä käsin tutusta maailmasta vain pienen osan.

Fenomenologisessa tutkimuksessa ei käytetä ns. teoreettisia viitekehyksiä siinä merkityksessä, että tutkimusta ohjaisi jokin kohdetta ennalta määrittävä teoreettinen malli (Laine 2010, 35). Tavoitteena on muodostaa konkreettisesti koettuun asiaan uusi lähestymistapa, joka on mahdollisimman vapaa käsitteellisistä ennakkoluuloista ja etukäteisoletuksista. Tämän toteutuminen edellyttää tutkijalta käsitteellisten

etukäteisoletusten jatkuvaa ja huolellista refleктоimista (reduktiota). Sen tavoitteena on välttää tutkimusaineiston hahmottamista teoreettisesti latautuneiden tapojen kautta. (Perttula 2011, 133-136.) Heideggerin mukaan (Backman 2010, 74) luova käsitteistön rakentaminen edellyttää käsitteiden kriittistä analyysia, erittelyä ja purkamista. Toisaalta voidaan ajatella, että on varsin mahdotonta saavuttaa kokemuksen tarkastelu ilman reflektiota ja ilman, että liitämme kokemustamme siihen liittyviin merkitysyhteyksiin (Pulkkinen 2010, 27).

5.2 Tutkimusaineiston hankinta

Keräsin tutkimusaineistoni haastattelulla. Tutkimukseni haastateltavaksi valikoitui seitsemän Osallistavan Sosiaaliturvan pilottien työntekijää. Haastateltavat valikoituivat harkinnanvaraisen otoksen perusteella. Olin itse tutkijana määritellyt haastateltavien kriteerit (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Rajasin haastateltavat Osallistavan sosiaaliturvan kuntapilotteihin (kuusi) ja rajasin järjestöpilottien toteuttajat tietoisesti tarkastelun ulkopuolelle. Päädyin tähän tutustuttuani tarkemmin pilottien sisältöön. Kuntapilotit olivat keskenään riittävän samankaltaisia, jotta voisin saada vastauksia tutkimuskysymyksiini. Omat resurssini huomioiden arvioin myös, että kuusi haastattelua olisi sopiva määrä.

Lähetin toukokuussa 2015 jokaisen kuuden Osallistuvan sosiaaliturvan kuntapilotin perusturvan johtajalle sähköpostiviestin, jossa kerroin tutkimuksestani ja pyysin välittämään viestini sellaiselle henkilölle, joka on toiminut pilotin asiakastyössä. Vain kahdesta kunnasta vastattiin suoraan sähköpostiviestiini antamalla sen henkilön nimi ja yhteystieto, joka voisi johtajien tulkinnan mukaan olla sopivin haastateltavakseni. Muihin kuntiin olin itse uudelleen yhteydessä puhelimitse kesäkuun ja elokuun välisenä aikana ja keskustelin potentiaalisista haastateltavista lähiesimiesten, esimerkiksi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden, kanssa. Yksi kunta jäi pois haastatteluista, sillä en lopultakaan saanut yhteyttä sellaiseen henkilöön, joka olisi tehnyt ko. pilotissa konkreettista asiakastyötä. En pitänyt tätä ongelmallisena, sillä haastateltavani osoittautuivat tuotteliaiksi kertojiksi ja aineisto osoittautui kylläntyneeksi (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Yhdestä pilottikunnasta valikoitui lopulta 3 haastateltavaa, sillä otin molemmat tekemäni koehaastattelut mukaan aineistoon. Alun

perin olin ajatellut tutkimusaineiston tasapainoisuuteen liittyvistä syistä, että kustakin pilotista haastatellaan vain yhtä henkilöä. Osoittautui kuitenkin, että kaikissa kolmessa ko. pilottikunnan haastattelussa tuli esille hyvinkin erilaisia asioita, joten päätin ottaa kaikki kolme haastattelua aineistoon.

Pääasiassa haastateltavat olivat toimineet piloteissa ohjaajina, mutta mukana oli myös haastateltavia, jotka olivat vastanneet pilotin johtamisesta, organisoinnista tai asiakashankinnasta. Kaikilla haastateltavilla ei siis ollut yhtä konkreettisia kokemuksia pilotin asiakastyöstä. Kaikki piloteissa työskennelleet eivät enää olleet työsuhteessa kuntiin, koska kyse oli ollut projektista. Tämä osaltaan vaikutti siihen, keitä haastateltiin, sillä tavoitin haastateltaviksi ainoastaan kuntien työntekijöitä. Pilotit olivat myös sisällöllisesti erilaisia, joten asiakastyön tekemisen tapa ja intensiivisyys vaihtelivat eri piloteissa paljonkin. Osa haastateltavista oli tavannut asiakkaita vain muutaman kerran kolmen kuukauden pilottijakson aikana, osa oli tavannut heitä kerran viikossa ja osa oli ollut tekemisissä asiakkaiden kanssa lähes päivittäin.

Haastattelut toteutettiin heinä-syyskuussa 2015. Kolme haastattelua toteutettiin yksilöhaastatteluina kasvoista kasvoihin ja neljä puhelinhaastatteluna. Nämä ovat yleisiä haastattelun toteuttamisen muotoja (Metsämuuronen 2008, 38). Tutkijalla ei ollut mahdollisuutta pitkien välimatkojen vuoksi tehdä kaikkia haastatteluja kasvoista kasvoihin (pilotit Rovaniemi, Äänekoski, Varkaus, Paltamo, Loimaa ja Rauma). Monissa haastatteluoppaissa (ks. esim. Eskola & Suoranta 2005 tai Hirsjärvi & Hurme 2011) ei puhelinhaastattelua pidetä yhtä luotettavana kuin kasvoista kasvoihin toteutettavaa haastattelutilannetta. Puhelinhaastattelun sopivuutta kannattaa varmaankin tutkijan miettiä kriittisesti, mutta ainakin silloin kun kyse ei ole haastateltavalle nk. arkaluonteisesta tai tunteita herättävästä asiasta, sitä voi mielestäni pitää varsin luotettavana. Haastateltavilla oli etukäteen tiedossaan lyhyt kuvaus tutkimukseni lähtökohdista, jonka he saivat sähköpostitse tai suullisesti puhelimitse haastattelusta sovittaessa. Ennen haastattelua haastateltaville toimitettiin sähköpostitse kirjallinen tutkimussuostumus -lomake, joka heidän pyydettiin tuomaan allekirjoitettuna haastattelutilaisuuteen. Puhelinhaastattelujen osalta allekirjoitetut suostumukset toimitettiin tutkijalle skannattuna sähköpostitse. Koehaastateltavilta pyydettiin myös suostumus, sillä tutkija halusi säilyttää mahdollisuuden ottaa haastatteluaineistoa mukaan analyysiin, mikäli haastatteluissa tulisi esille jotakin erittäin mielenkiintoista ja

merkityksellistä. Olin varannut haastatteluihin aikaa noin tunnin. Haastattelut kestivät 54-69 minuuttia. Yhtenä päivänä tein kaksi haastattelua. Vaikka olen omassa työssäni harjaantunut intensiiviseen kuunteluun (minulla saattaa olla yhtenä päivänä esimerkiksi kuusi ohjauskeskustelua), oli kahdenkin haastattelun toteuttaminen samana päivänä raskasta.

Fenomenologisen haastattelun tavoitteena on saada kvalitatiivisia kuvauksia haastateltavan kokemuksista, tulkita niitä ja etsiä merkityksiä (Kvale 1996). Tutkimusmetodiin kuuluu, että tutkimushaastattelut toteutetaan mahdollisimman avoimina: annetaan haastateltavan kertoa omista kokemuksistaan ilman ennakkoletuksia siitä, mitä kokemuksia hän kertoo ja niin, että tutkija mahdollisimman vähän vaikuttaa näihin kokemuksiin (Giorgi 1997). Metodien mukaan kysymysten tulisi olla mahdollisimman avoimia ja strukturoimattomia, jotta kysymykset jättävät haastateltaville tilaa liittää vastaukseensa kokemiaan mielikuvia ja elämyksiä aiheesta. (Metsämuuronen 2008, 170; Lehtomaa 2011, 167.) Haastattelumetodina avoin haastattelu toimii paremmin kuin strukturoitu tai teemahaastattelu. Tutkimusmetodissa suositetaan myös syvähaastatteluja, jotka edellyttävät useampaa haastattelukertaa. (Laine 2010, 35-38.)

Itse päädyin tässä tutkimuksessa käyttämään teemahaastattelua. Koin sen itselleni turvallisimmaksi ja luontevimmaksi vaihtoehdoksi ja mielestäni se mahdollistaa tutkittavien äänen kuulumisen. Teemahaastattelu on myös metodina riittävän väljä, jotta fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusotteen voidaan nähdä toteutuvan. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48). Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusotteen mukaisesti pyrin mahdollisimman vähän vaikuttamaan haastattelutilanteen kulkuun ja käytin mahdollisimman avoimia kysymyksiä johdatteluvien kysymysten sijasta. Haastatteluihin valmistautuessani ja haastattelukysymyksiä muotoillessani pyrin tietoisesti vapautumaan ennakkokäsityksistäni, jotka olin teoreettisen perehtymisen vaiheessa osallisuus-käsitteestä muodostanut. Osallisuus-käsitteestä muodostamani teoreettinen jäsenitys ei siis tule esiin haastattelukysymyksissäni (Ks. Liite 1).

Pyrin pitämään haastattelurungon mahdollisimman niukkana ja jättämään tilaa haastateltavien omille kertomuksille ja konkreettisille kuvauksille asiakastyöstä seuraten

fenomenologista tutkimusotetta. Haastateltavat saivat kertoa kokemuksistaan haastattelutilanteessa vapaasti, pyrin ainoastaan suuntaamaan sitä, mistä kokemuksista he kertoivat. Suuntasin haastattelun aikana keskustelua kolmeen eri sisältöalueeseen: pilotin kartoittamiseen, työntekijän kokemuksiin asiakkaan osallisuudesta ja työntekijän näkemyksiin omasta työtavastaan.

Käyttämäni haastattelumetodi noudatti fenomenologista haastattelua siinä mielessä, että haastattelutilanne oli luonteeltaan mahdollisimman avoin, luonnollinen ja keskustelunomainen. Omassa haastattelumetodissani minulla oli etukäteen mietittynä mistä kokemuksista haluan tietoa (osallisuus ja työtapo), mutta kysymykset oli pyritty muotoilemaan siten, että vastaukset olisivat kuvailevia, kertomuksen omaisia. Haastattelut etenivät pitkälti intuition ja haastateltavan keskusteluun tuomien merkitysten ehdoilla. Vaikka tutkimushaastattelujeni toteuttaminen oli hyvin lähellä arkikeskustelua, oli minulla haastattelijana tiedon intressi, jonka vuoksi tein tarkentavia kysymyksiä ja aloitteita ja ohjasin keskustelua. (Ruusuvuori & Tiittula, 2005, 22-23.)

Tietoa informanteilta kerätessäni noudatin Roulstonin (2011) suosittelemia avoimia ja tarkentavia kysymyksiä. Roulston jaottelee avoimet haastattelukysymykset kolmen tyyppiin kysymyksiin. Ensimmäisen tason ”kerro minulle” ”kuvaile minulle” – kysymyksiin haastattelijalle kerrotaan kuvauksia hänen haluamastaan asiasta. Toisella tasolla haastattelija tekee tarkentavia kysymyksiä: ”Mainitsit, että... kerro lisää” ja saa vastaukseksi tarkennettuja kuvauksia. Kolmannen tason kysymykset johtavat vielä tarkempiin kuvauksiin haastateltavan kokemuksista: ”Mainitsit että...kerrotko esimerkin”, ”kerrotko yksityiskohtaisemmin”, ”kerroit että...kerrotko mitä se merkitsi sinulle”. Lisäkysymykset saattoivat olla myös haastateltavan aikaisemmin kertomaa tarkentavia ja sellaisina hyvinkin yksityiskohtaisia (ks. Legard, Keegan & Ward 2003, 151).

Haastattelijan vuorovaikutukseen tuomilla elementeillä on suuri merkitys haastateltavan tuottamaan tietoon. Pyrin tietoisesti olemaan ohjaamatta haastateltavia kysymysten avulla, mutta se ei aina ollut helppoa. Seurasin haastattelurunkoani väljästi ja etenin haastatteluissa haastateltavan tilanteeseen tuoman informaation puitteissa. Taito johdatella haastattelun kulkua niin, että seuraava kysymys juontuu haastateltavan tilanteeseen tuomasta informaatiosta, vaatii haastattelijalta aktiivista kuuntelun taitoa. (Roulston 2011). Haastattelut olivatkin intensiivisiä, äärimmäistä keskittymistä vaativia

tilanteita (vrt. Lehtomaa 2011, 171). Haastattelut olivat aktiivisia vuorovaikutustapahtumia, joissa sekä haastateltava että haastattelija olivat kumpikin aktiivisia, reflektoivia subjekteja ja vaikuttivat haastattelun kulkuun. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 200-201.) Olen pyrkinyt huomioimaan sen tosiseikan, että vuorovaikutus ei ole yksisuuntainen tapahtuma, vaan myös haastattelijan lausahduksilla ja muilla vuorovaikutuksen ilmaisuilla on merkitystä haastateltavan haastatteluun tuomiin merkityksiin. Kuvatulla tavalla keskusteluna etenevässä haastattelussa jälkeen tulevat puheenvuorot muuttavat usein aiempien puheenvuorojen merkitystä (Heiskala 2000, 96).

Yllättävää kyllä koin keskittymisen helpommaksi puhelinhaastattelussa, ja pystyin tarkemmin seuraamaan haastateltavan kertomuksen kulkua ja johdattamaan kysymykseni haastateltavan kertomuksesta. Puhelinhaastattelusta haasteellisen teki aktiivisen kuuntelun osoittaminen. Tästä näkökulmasta ne olivat haasteellisia myös haastateltaville. Koska fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimusotteessa pyritään asian ymmärtämiseen, pidetään sanattoman vuorovaikutuksen huomioimista haastattelutilanteessa tärkeänä informaation lähteenä. Oma kokemukseni kuitenkin on, että omien haastateltavieni kohdalla sanattomalla vuorovaikutuksella ei ollut aineistossa suurta merkitystä. Sen merkitys riippuu varmasti suuresti haastateltavista ja tutkimuskohteesta. Luultavasti asia olisi ollut täysin toinen, jos olisin haastatellut esimerkiksi pilottien asiakkaita. Sisällöllisesti molemmat haastattelutavat tuottivat yhtä vivahteikkaita kertomuksia. Haastattelut sisälsivät myös usean sekunnin mittaisia taukoja, jolloin haastateltavalla oli aikaa muotoilla vastaustaan ja jäsentää ajatteluaan.

5.3 Tutkimusaineiston analysointi

Koska fenomenologis-hermeneuttinen tutkimustyö on luonteeltaan subjektiivista, ei tarkkaa ennalta kuvatun analyysimenetelmän käyttämistä vaadita. Miten kuvata yksityiskohtaisesti metodia, kun tutkimuskäytäntö perustuu ymmärtämiseen ja monessa metodin vaiheessa on kyse tutkijan intuitiosta, tajunnallisesta suhteesta tutkimusaineistoon. (Perttula 2011, 143-144.) Perttulan mukaan (2000, 429) fenomenologinen menetelmä tarjoaa keinon tiedostaa ja hallita ihmisen luontaista tulkinnallisuutta. Analyysia tehdessään tutkija vertailee, erottelee, kytkee, suhteuttaa, jakaa osiin ja hajottaa osiin, mutta tekee sen Husserlin sanoin (1995) puhtaassa

näkemisessä. Vaikka analyysi tapahtuu tutkijan intuition varassa, se etenee systemaattisesti fenomenologisen reduktion avulla kohti tutkittavan ilmiön ymmärtämistä. (Lehtomaa 2011, 164.) Ymmärtäminen on tulkintaa, joka etenee kielen ilmaisusta sosiaaliseen todellisuuteen. Fenomenologisessa menetelmässä tämä tutkijan intuitiivinen tiedostus pyritään vaiheistamaan niin, että tiedostuksen syntyä on mahdollista tarkastella eri vaiheiden avulla. Eri teoreetikoiden esittämät tulkinnat näistä vaiheista poikkeavat toisistaan. Itse olen pyrkinyt tavoittelemaan Herbert Spiegelbergin (1984) askeleita, jotka tavoittelevat ilmiön merkitysten ymmärtämistä. (ks. Judén-Tupakka 2007, 65, Metsämuuronen 2008, 175).

Spiegelberg (1984) esittää fenomenologisen tutkimuksen vaiheet seuraavasti: Ensimmäinen askel on ilmiön tarkastelua. Toinen askel sisältää ilmiön olemuksen tai ytimen tavoittamisen. Kolmannella askeleella saadaan kiinni olemuksien välisestä olennaisuudesta. Neljännellä askeleella katsellaan ilmenemismuotojen esiintuloa. Viides askel sisältää ilmiön konstituoinnin tietoisuudessa. Kuudennella askeleella nähdään ilmiön kokemuksen uskottu riippuvuus. Seitsemäs askel johtaa ilmiön merkityksen tulkintaan. Vaikka eri teoreetikoiden esittämät tulkinnat näistä askelista ovat erilaisia, on kolme ensimmäistä askelta yleisesti hyväksytty. Merkityksien ymmärtäminen on vaikeaa, mutta se johtaa ilmiön kuvausta seuraavalle tasolle, merkityksien tavoittamisen kautta saavutetaan ilmiön ymmärtäminen. (Judén-Tupakka 2007, 67-83.) Olen koonnut analyysini vaiheet oheiseen taulukkoon (Taulukko 2).

TAULUKKO 2. Analyysin vaiheet (muokattu Juden-Tupakka 2007 pohjalta)

Vaihe	Tutkijan toiminta	Oma toiminta tutkijana
1. Tutkia tarkoin erityistä ilmiötä	Tutkija pyrkii tutustumaan tutkittavaan ilmiöön mahdollisimman tarkasti ja pyrkii tiedostamaan omia ennako-oletuksia. Esiymmärryksen avulla ilmiö sijoittuu johonkin kontekstiin.	Jäsennän mitä tutkin ja pohdin ennakkokäsityksiäni: mitä ovat osallistavan sosiaaliturvan pilotit, keitä ovat työttömät, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat, miten osallisuus –käsitettä määritellään. Ilmiön jäsenitys on vielä vaillinainen, mutta yleensä fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa näin onkin ja vasta aineistonhankintavaihe selkiyttää ilmiötä ja omia ennako-oletuksia.
2. Tutkia vallitsevaa olemusta	Tutkija pääsee sisälle informanttien maailmaan ja pyrkii avaamaan itsensä ilmiölle, sellaisena kuin se informanteille näyttäytyy. Pyrkimys ilmiön intuitiiviseen ymmärtämiseen.	Haastattelujen toteuttaminen. Ilmiö alkaa avautua syvemmin. Haastateltavat tunnistavat, jäsentävät ja osaavat nimetä omaa toimintaansa paremmin kuin olen olettanut. Pyrin ymmärtämään, mitä haastateltavat minulle kertovat. Aineiston kokonaisuuden hahmottaminen sitä lukemalla.
3. Saada kiinni olennaisuudesta.	Ensimmäinen tietoteoreettinen reflektio. tarkoitus saada kiinni olemusten välisestä olennaisuudesta. Pyrkimys löytämään ilmiön yhteyksiä ja riippuvuuksia.	Aineistoni lukeminen ja uudelleen lukeminen. Etsin, löydän ja ryhmittelen haastatteluissa toistuvia asioita intuitiivisesti, mutta yhteyksiä ja riippuvuuksia etsien. Mikä aineistossani onkaan olennaista.
4. Katsella ilmenemismuotojen esiintuloa.	”Watching Modes of Appearing” – ilmenemismuotojen tarkastelu ja merkitysverkoston luominen.	Ryhmitellyn tekstin uudelleen lukeminen. Merkitysverkostoni tarkentuu. Aineistosta löytyvät merkitysyksiköt ovat: oikeus kuulua johonkin ryhmään, sosiaalisten taitojen vahvistaminen, osallistuminen ja onnistumisen kokemukset, saa itse päättää ja lähestyttävyyttä.
5. Katsella ilmiön konstitutiota tietoisuudessa.	Aineiston teoreettinen jäsentäminen. Tutkija tarkastelee reflektoiden ilmiön konstituoitumista hänen tietoisuudessaan. Tarkoituksena paljastaa valmiiksi otetut ajatustavat ja pyrkiä rakentamaan ilmiön kuvausta.	Aineistoni tarkempi jäsentäminen suhteessa teoriaan. Jäsennän merkitysyksiköihin ryhmittelemääni aineistoa uudelleen teorian valossa. Ryhmittelyn tuloksena syntyy jäsenitys osallistuttajan toiminnasta aktiivisen kansalaisuuden, toimijuuden ja voimaantumisen mahdollistuttajana ja asiakaslähtöisyyden toteuttajana.
6. Ilmiön kokemuksen uskottu riippuvuus.	Reduktion ja sulkeistamisen vaihe. Päämääränä on huomioida aito intuitio, analyysi ja ilmiön kuvaus.	Palaaminen omien esioletusten kriittiseen tarkasteluun. Oivallan aineiston sanoman ja ymmärrän osallistuttajan hahmon. Aineisto puhuu: osallisuus –käsitteen jäsenitys on kehikko, johon aineisto asettuu, sisältö tulee aineistosta.
7. Tulkita merkitys.	Pilotettujen merkitysten ja ilmiön syvemmän ymmärryksen tavoittaminen.	Olen onnistunut tavoittamaan jotakin osallistuttajan olemuksesta ja onnistunut menemään kohti syvempää ymmärrystä.

Ensimmäisessä ja toisessa vaiheessa pyrin mahdollisimman laajaan ilmiön hahmottamiseen – ensin teoreettisen materiaalin valossa ja sitten haastateltavien kokemuksissa. Fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusperinteeseen kuuluu, että tutkija kirjoittaa auki omia ennakkokäsityksiään tutkimastaan ilmiöstä ja tiedostaa ne analyysin aikana. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 98.) Oma esiymmärrykseni rakentui tutkimuksen suunnitteluvaiheessa teoriaan perehtymisestä, aikaisemmasta asiaan liittyvästä tiedosta sekä kokemuksellisesta työssäni saavuttamasta tiedosta. Olin perehtynyt osallisuuden käsitteen teoreettisiin jäsenyyksiin ja muodostanut käsitteestä itselleni esiymmärrystä. Olin myös perehtynyt osallistavaan sosiaaliturvaan ja sen pilotteihin. Minulla oli siis summittainen käsitys, mitä kussakin pilotissa oltiin tehty ja saavutettu. Oman työni kautta minulla oli myös ennakkokäsitys haastateltavien työstä, sillä koulutan sosionomeja ammattikorkeakoulussa. Ymmärrän työttömyyttä ilmiönä ja elämäntilanteena ja ohjaustyötä prosessina, vuorovaikutuksena ja asiakassuhteena. En ole kuitenkaan itse työskennellyt työttömien asiakkaiden kanssa. Kokemuksellisella tasolla en haastateltavien työtä etukäteen tuntenut. Tämän esiymmärryksen kautta tutkimukseni sijoittui osallisuuden, työttömyyden, aikuissosiaalityön ja aktivoinnin kontekstiin (Spiegelberg 1984). Vaiheiden tarkoitus on muodostaa itselle mahdollisimman tarkka kuva ilmiöön kohdistuvasta esiymmärryksestä.

Esiymmärryksessä reflektoin omia ennakkokäsityksiäni ilmiöstä ja tarkastelin niitä kriittisesti aineiston hankintaa tehdessäni. Tällöin esiymmärrys tarkentui vielä huomattavasti, kun sain haastattelemltani työntekijöiltä kokemuksellista tietoa työttömien monimuotoisista elämäntilanteista. Haastateltavien kuvaamat kokemukset laajensivat käsitystäni sekä työttömyydestä että työttömien elämismaailmasta. Olin myös vaikuttunut siitä, miten työntekijät jäsensivät ja kuvasivat omaa työtään ja tapansa tehdä sitä.

Kolmanteen vaiheeseen tultaessa koko aineisto oli kerätty ja litteroitu. Koska keräsin aineistoni kesällä, sen keräämiseen meni suhteellisen pitkä aika. Tästä johtuen tein päällekkäin eri vaiheita: haastattelujen tekemistä, niiden litteroimista ja litteraatiotekstin lukemista. Luin litteraatiotekstiä läpi useaan kertaan kokonaisuuden hahmottamiseksi. Kokonainen litteraatioteksti oli suhteellisen pitkä, 97 sivua, sillä olin litteroinut haastattelut sanasta sanaan. En juurikaan litteroinut ei-kielellistä kommunikaatiota,

tauvoja lukuun ottamatta. Päädyin tähän siksi, että osa haastatteluista oli puhelinhaastatteluja. Koko tekstin luvun jälkeen tallensin kunkin haastattelun omaksi tiedostokseen. Tekstiä useaan kertaan lukemalla, aloin hahmottaa siitä keskeisiä ja olennaisia asioita. Olennaisuuksien etsiminen oli intuitiivista, seurausta ymmärtävästä lukemisesta. Vaikka asioiden ryhmitteleminen ja riippuvuuksien ja yhteyksien etsiminen on intuitiivista, tuntui kuin tietyt asiat aineistosta tahtoisivat tulla nähdyksi ja kerrotuiksi. Itselleni alkoi muodostua kuva aineiston kokonaisuudesta.

Neljännessä vaiheessa tavoitteena on aineiston jäsentäminen ja merkitysten löytäminen. Aineistosta erotetaan ns. merkitysyksiköt, jotka itsessään ilmaisevat tutkittavan ilmiön kannalta olennaisen, sellaisenaan ymmärrettävän merkityksen. Merkitysyksikköjen erottaminen tapahtuu tutkijan intuition ohjaamana, mutta se rajautuu tutkittavaan ilmiöön. Tätä vaihetta kutsutaan myös fenomenologiseksi reduktioksi. Reduktion ensimmäistä vaihetta, luonnollisen asenteen reflektiota ja mielessä tapahtuvaa syrjään siirtämistä kutsutaan sulkeistamiseksi (Perttula, ks. Lehtomaa 2011, 164-165.) Kaikki tutkittavan ilmiön kannalta epärelevantit asiat haastatteluissa rajataan tässä vaiheessa analyysin ulkopuolelle. Tämä on myös resurssikysymys, sillä pitkää litteraatiotekstiä ei voi lukea läpi lukemattomia kertoja. Näin olennaiset asiat eristetään muusta tekstistä ja muut jätetään analyysin ulkopuolelle. Merkitysyksiköiden erottelun aloitin niin, että luin litteraatiotekstit läpi ja merkitsin tulostettuun tekstiin aina merkin, kun mielestäni haastattelussa käsiteltävä asia muuttui. Tämän vaiheen jälkeen etsin merkityksille yhtäläisiä nimittäjiä ja merkitsin samaa asiaa käsitteleviä asioita litteraatiotekstissä värikoodeilla. Aineistostani löytämäni merkitysyksiköt olivat: oikeus kuulua johonkin ryhmään, sosiaalisten taitojen vahvistaminen, osallistuminen ja onnistumisen kokemukset, saa itse päättää ja lähestyttävyyys.

Jokainen merkityksen sisältävä yksikkö käännetään ja tiivistetään tutkittavan kieleltä tutkijan kielelle. Käytännössä toteutin tämän siten, että merkityksen sisältävien yksikön perään kirjoitin tutkijan käännöksen. Kuvausvaiheen tarkoituksena on tiivistää aineiston merkityksellinen aines. Haastateltavan kokemus pyritään kuvaamaan mahdollisimman luonnollisella tavalla myötäillen hänen omaa kieltään. Spiegelbergin (1984) mukaan kuvailu on aina valikoivaa ja se pakottaa keskittymään tutkittavan ilmiön keskeisimpiin tuntomerkkeihin. Tutkijan tekemät valinnat kuvausvaiheessa perustuvat pitkälti spontaaniin ymmärrykseen ja intuition ja tutkijan on käytettävä apunaan reflektiota ja

mielikuvien tasolla tapahtuvaa muuntelua. (Spiegelberg 1984). Valinta on kuitenkin tutkijan subjektiivinen näkemys ja tulkinta aineistostaan. Työvaihe vaatii intensiivistä keskittymistä ja vastaanottoherkkyyttä. Muuntaminen tutkijan kielelle toteutuu jatkuvana vastavuoroisena reflektiona merkityksen sisältävän yksikön ja tutkijan tiivistyksen välillä. Vaiheen tavoitteena on ilmaista yksiköiden ydinmerkitys. Seuraavaan taulukkoon olen koonnut muutaman esimerkin työskentelystäni tässä vaiheessa.

TAULUKKO 3. Merkitysyksiköiden muodostamisvaihe

Merkitysyksikkö	Esimerkki kuvaus	Tutkijan käänös
Sosiaalisten taitojen vahvistaminen	<i>Et meillä on asiakkaita joilla ei oo kykyä olla ryhmässä/ ja me on mietitty et millane yksilö- tai ryhmävalmennus me tarvitaan et ihmiselle tulee kyvyt olla ryhmässä/ et tuettas osallisuutta sitäkin kautta/ et olis kykyä olla ryhmässä toimia viranomastekin kanssa/ et sosiaaliset taidot on kenties niin heikot.</i>	Haastateltavan kokemuksen mukaan monella asiakkaalla on huonot sosiaaliset taidot ja erilaisiin ryhmätoimintoihin osallistuminen tukee sosiaalisten taitojen oppimista. Erilaisten ryhmätoimintojen kehittämistä on mietitty tältä pohjalta.
Onnistumisen kokemukset	<i>Ja huomioin sen asiakkaan oman kyvyn/ mitä mä teen valmiiks ja mitä taas en. /Et se ihminen taas ite kokis et osaa hoitaa omia asioitaan. / (0.3)</i>	Haastateltava pyrkii huomioimaan asiakkaan lähtötilanteen ja kyvyt. Hän haluaa, että asiakas kokisi osaavansa itse hoitaa asioitaan.
Lähestyttävyys	<i>Mä sillä tavalla yritän./ Mä oon varmaan sillä tavalla aika pehmeä yritän olla./ Tietyt rajat/ pitää tiettenkin olla mutta haluan antaa mahdollisuuksia./ (0.6) Niin yritetään aina tämmösiä sitte (naurua). /Yritän aina löytää aina mikä auttais sitä ihmistä sitte että löytyis ne keinot./</i>	Haastateltava kertoo yrittävänsä aina toimia asiakkaan kannalta parhaalla tavalla. Hän luonnehtii itseään pehmeäksi. Hänen ensisijaisena lähtökohtanaan on asiakkaan paras, ei sääntöjen tarkka noudattaminen. Hän pyrkii löytämään asiakkaille mahdollisuuksia.

Vaiheiden viisi ja kuusi aikana tapahtuu varsinainen aineiston jäsentäminen suhteessa teoriaan. Siinä edetään yksityiskohtaisesta merkitysverkostosta yleiseen merkitysverkostoon. Tässä tutkimuksen analyysivaiheessa kuvaustekstejä tulkitaan tutkimustehtävän valossa. Palasin aikaisemmin osallisuudesta rakentamaani kehikkoon: osallisuus aktiivisena kansalaisuutena, osallisuus toimijuutena, osallisuus, voimaantumisenä ja osallisuus asiakaslähtöisenä toimintatapana. Edellinen vaihe tarkentui ja muodostin tarkentuneita merkityskokonaisuuksia tutkimushenkilöiden samankaltaisten ilmaisujen pohjalta. (Giorgi 1985.) Tutkijan haasteena on nähdä aineistosta tutkimustehtävän kannalta olennaiset asiat ja ymmärtää niiden väliset yhteydet (Laine 2010, 41-42.) Pyrin kuvaamaan käsitteitä osallisuus ja osallistuttaja sellaisina kuin ne aineistostani löytyvät.

Ymmärryksen syntymistä tutkittavasta ilmiöstä pidetään intuition eikä teoreettisen tarkastelun tuloksena. Tarkastelin tutkimustuloksiani tieteellisten käsitteiden kautta. Ilmiötä koskevat ennakkotietoni, esioletusten tiedostaminen ja aineistosta saatu tieto ovat jäsentyneet kehämäisesti analyysia tehdessäni (hermeneuttinen kehä). Tällöin tutkimuksessa tavoitettu ilmiö saa uuden muotonsa ja tuottaa uudelleen jäsentynyttä tietoa analyysiin perustuvina kuvauksina ja tulkintoina. (Judén-Tupakka 2007, 63.) Tulkintani asettui alkuperäiseen osallisuudesta muodostamaani kehikkoon, mutta kehikon sisällöt nousevat kokonaisuudessaan aineistosta.

Kun tarkastelin aineistosta löytämiäni merkityskokonaisuuksia ja niiden välisiä suhteita ja jäsensin niitä teoriani valossa, muodostui analyysistani kokonaisuus, jota kuvaan kuviossa 2:



KUVIO 2: Merkityskokonaisuuksien reflektiivinen tarkastelu ja synteesivaihe.

Fenomenologisen tutkimuksen päätarkoitus nousee esiin juuri synteesivaiheessa, koska siinä esitellään tutkimuskohteena olleen ilmiön olemuksellinen merkitysrakenne. Vaikka ihminen ei voi koskaan ymmärtää tutkimaansa ilmiötä täysin, reduktion kautta tapahtuva fenomenologinen ymmärtäminen pohjautuu tiukasti haastateltavien elämäntilanteeseen ja siten todellisuuteen. Tämän vuoksi ymmärtämisellä on fenomenologisessa tutkimuksessa kuvaileva perusta. Tutkijan haasteena on onnistua tavoittamaan syvimät merkitykset ja kiteyttää ne systemaattisen analyysin avulla yleiseen muotoon. Näin ollen synteesi vastaa tutkimuskysymykseen ja johtaa lopullisiin tutkimuksen johtopäätöksiin. (Latomaa, 2011, 190-192.)

5.4 Tutkimuksen etiikka

Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusote edellyttää jo peruslähtökohdiltaan tutkijalta vahvaa etiikkaa, sillä tutkimusotteen perustana on haastateltavien kokemuksen kunnioittaminen ja omien ennakko-oletusten (myös eettisten) kriittinen tarkastelu läpi tutkimusprosessin.

Haastattelin tutkimukseeni kuntien työntekijöitä, enkä tarvinnut tutkimukseeni tutkimuslupaa. Pyysin kirjallisen suostumuksen haastatteluaineistojen käyttöön kaikilta haastateltaviltani. Ennen haastattelua kerroin avoimesti tutkimukseni tarkoituksesta ja siitä, miten haastatteluaineistoa tulisi käyttää. Haastattelujen alussa kerroin, että tulen tallentamaan haastattelut puhelimeeni. Kerroin myös olevani koulutukseltani sosiaalityöntekijä ja työskenteleväni opettajana. Tällä pyrin ilmaisemaan, että sosiaalityön eettinen koodisto on minulle tuttu ja ymmärrän millaisista eettisistä lähtökohdista he minulle asiakkaistaan kertovat. Pyrin myös luomaan luottamusta siihen, että en tulisi kertomaan heidän minulle kertomiaan asioita eteenpäin niin, että heidän asiakkaitaan voitaisiin tunnistaa ja näin rikkomaa heidän minulle osoittamaansa luottamusta.

Fenomenologinen haastattelu vaatii onnistuakseen turvallisen ilmapiirin, jonka luominen on haastattelijan tehtävä. Luottamuksellisessa ilmapiirissä haastateltava kokee voivansa puhua vapaasti omista kokemuksista ja tuntemuksista. Uskoakseni onnistuin tässä hyvin, sillä haastateltavat kertoivat hyvinkin avoimesti omista kokemuksistaan työntekijöinä. Yksi haastateltava pyysi minua tarkentamaan, miten tulen käyttämään tutkimusraportissa hänen minulle kuvailemiaan asiakastilanteita. Kerroin, että yksittäisiä asiakastilanteita ei kuvata tarkasti, jolloin hänen asiakastaan ei voi ulkopuolinen lukija tunnistaa. Aineiston käyttöä tästä näkökulmasta pohdin kuitenkin kriittisesti koko analyysivaiheen ajan. Olen käyttänyt tulososiossa myös suoria lainauksia, mutta pyrkinyt jättämään ulkopuolelle sellaiset ilmaisut, jotka voisi liittää suoraan johonkin asiakkaaseen. Haastateltavat on myös numeroitu sen mahdollisuuden häivyttämiseksi, että haastateltavat voitaisiin yhdistää johonkin kuntaan ja tätä kautta asiakkaaseen. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimusotteessa pidetään tärkeänä haastattelijan sensitiivisyyttä haastateltavaa kohtaan. Sensitiivisyyden noudattaminen vaatii vahvaa etiikkaa, sillä tutkijan on arvioitava eettisesti kestävästi myös sitä, miten haastateltavalta saamiaan tietoja käyttää. Olen pyrkinyt kunnioittamaan haastateltavieni kertomuksia myös siten, että en irrottaisi heidän esille tuomiaan asioita asiayhteydestään niin, että heidän sanomansa perimmäinen tarkoitus muuttuisi.

6 OSALLISTUTTAJAN MUOTOKUVA

Kappaleessa kuusi kuvaan tutkimukseni tuloksia. Tuloksien jäsenitys on sama kuin tutkimuksen analyysikappaleessa (5.3) kuviossa 2. Näin osallistuttajan muotokuva hahmottuu aktiivisen kansalaisuuden, toimijuuden ja voimaantumisen mahdollistajana ja asiakaslähtöisen toimintakulttuurin luoja.

Tulososion aluksi kuvaan lyhyesti osallistavan sosiaaliturvan pilottien asiakkaita, jotta lukijan on helpompi samaistua siihen toimintaympäristöön, jossa haastatellut työntekijät ovat osallisuuspilottien aikana toimineet. Asiakkaiden kuvaus on tehty haastatteluaineiston perusteella eikä kuvausta ole tarkennettu piloteista tehtyjen raportointien perusteella.

Haastateltavat luonnehtivat Osallisuuspilottien asiakkaita monella tavalla haastaviksi. Pääsääntöisesti asiakkaat olivat pitkäaikaistyöttömiä. Monessa pilotissa mukaan oli haluttu saada sellaisia työttömiä, jotka eivät olleet olleet missään toimenpiteessä pitkään aikaan (ilman työttömyysetuutta olevia toimeentulotuen varassa eläviä). Tähän ryhmään kuuluvia ovat esimerkiksi ilman ammatillista koulutusta olevat alle 25 -vuotiaat tai sellaiset, jotka ovat kieltäytyneet toimenpiteestä. Näiden työttömien saavuttaminen pilottiin osoittautui kuitenkin pääsääntöisesti vaikeaksi. Näitä oli jokaisessa pilotissa muutamia, mutta suurin osa osallistui pilottiin kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella.

Asiakkaista suuri osa oli joko yli 50 vuotiaita tai nuoria alle 30 vuotiaita. Näitä haastateltavat luonnehtivat monella tavalla hyvin erilaisiksi työllistettäviksi. Alle 30 vuotiailla ei suurimmalla osalla ollut mitään koulutusta tai työhistoriaa. Osalla ei ollut edes aikaisempaa suhdetta työttömien palvelujärjestelmään. Työntekijät kokivat nuorten ja iäkkäämpien työttömien välillä myös sukupolven liittyviä eroja: vanhemmat sukupolvet ovat ylpeitä työntekijän identiteetistä ja kokevat työn tekemisen kunnia-asiaksi (on työ melkein mitä tahansa) kun taas nuoremman polven asiakkailla ei tällaista työntekijän identiteettiä ollut päässyt syntymään. Kyseessä lienee sekä työkokemuksen puutteeseen että yhteiskunnalliseen muutokseen ja modernisaatioon liittyvä asia. Työ ei enää määritä identiteettiä samalla tavoin kuin ennen. Vanhemmilla asiakkailla saattoi olla hyvinkin pitkä (yli 20 vuotta) työ- tai yrittäjähistoria. Yrittäjähistoria ja esimerkiksi suuret ulosottovelat saattoivat luoda asiakkaan elämäntilanteeseen sellaista näköalattomuutta, että asiakas ei periaatteessa koskaan enää pysty elättämään itseään

omalla työllään vaikka kykyä tähän olisi ollutkin. Kaiken kaikkiaan pilottien asiakkaat olivat kuitenkin hyvin erilaisia: ikä, sukupuoli, työtausta, perhetilanne ja asuinolosuhteet vaihtelivat suuresti.

Asiakkaiden ongelmat olivat haastateltavien mukaan moninaisia. Päihdeongelmia oli lähes jokaisella. Muutamalla oli niin vakava päihde- tai mielenterveysongelma, että haastateltavat kokivat ensisijaiseksi näiden ongelmien hoitamisen ja näitä asiakkaita olikin pyritty projektin sijasta ohjaamaan muihin palveluihin. Monella asiakkaalla oli myös fyysisiä ongelmia ja monessa pilotissa asiakkaille tarjottiin terveysneuvontaa, terveystarkastuksia, painonhallintaneuvoja ja liikuntamahdollisuuksia. Myös puutteelliset asuinolosuhteet (ei keskuslämmitystä tai juoksevaa vettä) tai pitkät välimatkat saattoivat monen kohdalla aiheuttaa vaikeasti ylitettävän työllistymisen esteen, joihin oli pilottien aikana pyritty pureutumaan.

Pitkäaikaistyöttömyyden aiheuttamaksi suurimmaksi ongelmaksi haastateltavat näkivät asiakkaiden ”kotiin jumittumisen”. Tähän paneudutaan jatkossa vielä tarkemmin (kpl 6.2).

6.1 Osallistuttaja luo mahdollisuuksia aktiiviselle kansalaisuudelle

6.1.1 Tukee oikeutta olla työyhteisön jäsen

Haastateltavat kuvasivat yhtenä osallisuuden osa-alueena kokemusta olla osallisena jossakin, kuulua johonkin. Tämä johonkin kuuluminen on yhteiskuntaan yhteisön jäsenenä kuulumista ja moni haastateltava ymmärsi sen vastakohtana syrjäytymiselle. Pitkäaikaistyöttömänä jumittuu helposti kotiin ja arjen täyttää työmarkkinatuella hankittu viinapullo. Yksinäisyys on loukku, josta pois pääsy omin avuin voi olla vaikeaa.

Haastateltavien näkemyksen mukaan jokaisella tulisi olla oikeus kuulua johonkin työyhteisöä muistuttavaan ryhmään. Suuri osa Osallistavan sosiaaliturvan pilottien asiakkaista ei haastateltavien mukaan kokenut omia työllistymismahdollisuuksiaan kovinkaan realistisina. Työntekijät kuvasivat asiakkaiden haaveita elämänmuutoksen suhteen pieniksi, eikä kukaan juurikaan kuvitellut että pilotti mullistaisi heidän elämänsä ja työpaikka löytyisi. Sen toivottiin kuitenkin ”avaavan hetkeksi ikkunoita” ja päästävän pois kotoa muiden ihmisten pariin. Huolimatta siitä, että kaikkien työkyky ei ole yhtä

hyvä, tulisi jokaisella olla oikeus olla osana jotakin työyhteisön kaltaista ryhmää. Tällainen ryhmä toisi struktuuria arkeen, mutta se mahdollistaisi myös työntekijän ja kansalaisen identiteetin:

H2: ”Et kyl se aika pitkälle näille ihmisille tarkoittaa et ois joku kiintee työn kaltanen tilanne. Se olis ehkä se lähinnä --- et olis joku joustava työyhteisö et tois struktuuria siihen arkeen ja ihminen vois palata kuukauden reissun jälkeen. Et ku hirveen monella on se et ku kaikki työt on katkennu kun on tapahtunu jotakin--- Mut tällanen työyhteisöä muistuttava yhteisö mihin vois palata kaikissa tilanteissa.”

H3: ”Elikkä no oikeestaan sillai et että kuuluu niinku johonki. Ja että on tota jotain muuta niinku se koti---Et on sellanen tietty päivärhythmi et tota tietää et mä lähen tiettyyn aikaan johonki (...)et siihen tulee sellasta rytmiä ja sitä kautta sitä elämänhallintaa.”

Tämän työyhteisön kaltaisen yhteisön ilmiasu voi olla moninainen, mutta yhteistä näille erilaisille toiminnoille on haastateltavien näkemyksien mukaan kuuluminen ryhmään. Järjestettävien ryhmätoimintojen tulee olla erilaisia asiakkaiden kunnosta ja mielenkiinnosta riippuen. Ne voivat olla esimerkiksi: hyvinvoinnin lisäämiseen tähtääviä elämänhallintaryhmiä, palveluohjauksellista työtettä soveltavia tulevaisuusryhmiä, harrastepohjaisia esimerkiksi teatteri-, taide- tai käsityöryhmiä, työnkaltaista toimintaa tarjoavia ryhmiä (esimerkiksi kiinteistöryhmä tai työpaja) tai pienen koulutuksen kautta vapaaehtoistyöhön valmentavia ryhmiä (esim. hygieniapassi, auttavat kädet –ryhmä).

H2: ”Et niinku et ihan harrastepohjaisista ryhmistä niinku tää teatteri ryhmä niin siihen alihankinnan hyvin työn kaltaseen porukkaan. Nii ihmiset saa kun ne kättelee sitä tarjontaa et toinenhan sanoo et emmää mihinkään teatteriin ja toinen et toi alihankinta on tollasta riistoo et toi palveluohjaus on sellasta mis pähkäilläään tulevaisuuden suunnitelmia.”

6.1.2 Opettaa hoitamaan omia asioita

Haastateltavat nostavat esille tärkeänä osallisuuteen kuuluvana asiana asiakkaiden osallistumisen omien asioidensa hoitoon. Osallistumista vaikeuttaa mm. monimutkaiset palvelut. Yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä asiakkaalla pitää kuitenkin olla oikeus olla päättämässä omista asioistaan ja tulla kuulluksi. Pitkäaikaistyöttömien asioita käsitellään monissa palvelupisteissä: TE-toimistossa, sosiaalitoimistossa, Kelalla, terveydenhuollossa. Asiakkaalle on haastavaa asioida kaikkien toimijoiden kanssa ja esimerkiksi ymmärtää, että jos jonkun omaan tilanteeseensa liittyvän asian on kertonut sosiaalitoimistossa, ei se samalla tule TE-toimiston tietoon. Haastatelluilla työntekijöillä oli kokemuksia myös tilanteista, joissa asiakkaan asioista oli puhuttu ja toimenpiteitä suunniteltu, vaikka asiakas ei ollut läsnä.

H3: ”Mä näen asiakkaan osallisuuden monella tasolla eli ensimmäisenä se et hänellä on oikeus osallistua päättämään kun hänen asioistaan puhutaan ja hän on itse siinä mukana. Et mä en suostu ikinä siihen että tehdään takana päin palaverreja.”

Tieto palvelujärjestelmästä ja kyky käyttää palveluja, ovat oleellinen osa omien asioiden hoitoa. Asiakkaidensa tietoja palvelujärjestelmästä moni haastateltava piti varsin puutteellisina. Huolimatta siitä, että tietoa palveluista on saatavilla runsaasti, se ei kuitenkaan ole asiakkaiden ulottuvilla siinä määrin kuin helposti oletetaan. Moni asiakas ei esimerkiksi ollut vuosikausiin käynyt terveystarkastuksissa tai hammashoidossa. He olivat yllättyneitä, että työttömillekin kuului oikeus käyttää ennaltaehkäisevän terveydenhuollon palveluja.

H3: ”Jaa et työttömälläkin on oikeus johonki terveydenhuoltoon. Et siellähän oli ihmisiä jotka ei olleet vuosiin käyneet missään hammashuolloissa, gynekologilla, tai yleensä terveystarkastuksissa. Ai et työttömälläkin on oikeus.”

Palveluista saatavan tiedon suurimpana esteenä haastateltavat pitivät puutteellisia tietokoneenkäyttötaitoja tai internet yhteyden puuttumista. Haastateltavat kokivat monen asiakkaan kohdalla (varsinkin iäkkäämpien) ongelmalliseksi palvelujen siirtymisen verkkoon ja henkilökohtaisen palvelun siirtymisen yhä kauemmaksi asiakkaan

lähiympäristöstä. Välimatkat olivat monelle asiakkaalle varsin ongelmallisia, pilottien asiakkailta ei myöskään läheskään kaikilla ollut pääsyä omilla laitteilla internettiin. Moneen pilottiin olikin liittynyt palveluinfoja, atk-koulutusta ja opastusta sähköisessä asiointissa ja esimerkiksi opastusta laskujen maksuun verkkopankissa. Yhdessä pilotissa oli ollut mahdollisuus kunnostaa yhteistyössä työpajan ja järjestön kanssa itselleen tietokone ja saada se omaan käyttöön.

H6: ” Että käytiin myös läpi niitä asiointijuttuja tietokoneella et kuinka pystyy sillä tietokoneella asioimaan TE-toimistossa ja Kelalla--- Ja opastettiin vaikka Kela-lappujen täytössä.”

Muutaman pilotin aikana oli järjestetty palveluinfoja suurina yleisötilaisuuksina, joihin oli kutsuttu lehti-ilmoituksella tai kaikille työttömille suunnatulla kirjeellä. Suurelle yleisölle suunnatun palveluinfon hyödyllisyydestä ei oltu niin vakuuttuneita, mutta pienryhmässä pystyttiin palveluja käsittelemään sillä tasolla, että jokaisen yksilölliset palvelutarpeet tulivat huomioituiksi.

6.1.3 Houkuttelee osallistumaan ja vaikuttamaan

Pilottien yhtenä onnistuneena ratkaisuna haastatellut työntekijät pitivät sitä, että asiakkaat olivat saaneet itse päättää omasta osallistumisestaan. Tämä kaikissa piloteissa ollut käytäntö liittyy osallistavan sosiaaliturvan periaatteeseen siitä, että asiakkaalla tulisi olla oikeus osallistua oman palvelukokonaisuutensa suunnitteluun. Kaikissa piloteissa potentiaalisille asiakkaille oli tehty henkilökohtaiset haastattelut. Eri piloteissa oli asiakkaan tahdon selvittämiseen panostettu eri tavoin, mutta kaikki haastateltavat korostivat, että hankkeeseen ei oltu pakotettu tai painostettu ketään, vaan pyrkimys oli saada mukaan vain sellaisia asiakkaita, jotka oikeasti halusivat siihen. Seuraavassa kappaleessa (6.2.3) kerrotaan tarkemmin, että osa asiakkaista tarvitsee osallistuakseen paljon rohkaisua.

H6: ”Et me lähettiin sillä että me koottiin näitä pitkäaikaistyöttömiä että me haastateltas heijät et me saatas sinne semmoset jotka oikeasti haluaa lähteä mukaan siihen.”

H7: ”Mulla oli apuna sitte nämä asiakastyöntekijät ja sitte mää tuota haastattelin niitä potentiaalisia ---asiakkaita ja sieltä löyty sitte kiinnostuneita ja saatiin sitte se ryhmä kasaan.”

Asiakkaat osallistuivat pilotteihin pääsääntöisesti kuntouttavan työtoiminnan sopimuksin. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna, ei osallistuminen ollut laajasti tarkasteltuna täysin vapaata. Tosin monessa pilotissa asiakkaille sanottiin, että osallistumattomuudesta pilottiin ei tule sanktioita, vaan asiakkaalla on mahdollisuus valita joku muu kuntouttavan työtoiminnan toimenpide. Käytännössä asiakkaat kuitenkin haastateltavien mukaan pitävät kuntouttavaa työtoimintaa ja siihen liittyvää TE-toimiston lausuntoa velvoittavana käytäntönä. Haastateltavat katsoivat lievän velvoittavuuden positiivisena asiana, joka kannusti lähtemään pois kotoa.

H2: ”Et kyl se oli sit työkkäri ja kuntouttava ja 9 euroo niin kyl se oli huomattavasti toimivampi. Vaikkei siinä ketään karenssilla uhkailtu. Mut ihmisillä on sellanen et ku työkkärin kautta ni se on velvottavaa.”

Kuntouttavan työtoiminnan käytännöistä huolimatta, haastateltavat olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että pilottiin oli rekrytoitu vain siihen haluavia asiakkaita.

Oman palvelun sisällön määrittely on aktiivista kansalaisuutta parhaimmillaan. Kun asiakas on saatu mukaan palvelun piiriin, osallistuttajan roolina on lisätä osallistumisen mahdollisuuksia: järjestää toteutettavasta toiminnasta sellaista, että se lisää asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua. Piloteissa oli järjestetty lukuisia osallistumisen mahdollisuuksia. Asiakkaille oli mm. tarjottu ilmaisia liikuntakortteja, pääsyä kunnan liikuntapalveluihin tai maksettu kansalaisopiston kursseja. Moneen pilottiin oli kuulunut vierailukäyntejä yrityksissä tai oppilaitoksissa ja retkiä esimerkiksi messuille, museoihin tai ostoskeskuksiin.

Pilottien työntekijät pyrkivät kannustamaan asiakkaita osallistumaan myös muihin kuin työttömille tarkoitettuihin toimintoihin. Tätä pidettiin tärkeänä siitä näkökulmasta, että oltaisiin ihan tavallisia kansalaisia, ei aina erotettuja omiin työttömien porukoihin. Osallistumisen esteenä on usein raha. Vaikka maksut kuntien tarjoamiin liikunta- ja kulttuuripalveluihin eivät usein ole suuria, ne ovat suuria vähän yli 700 € kuussa työttömän perusturvaa ansaitsevalle. Yleisesti ottaen haastateltavat arvioivat asiakkaidensa kiinnostuksen tällaisten palvelujen käyttöön melko suureksi. Joissakin piloteissa arvioitiin, että asiakkaat olisivat tarvinneet enemmän tukea näiden palvelujen käyttöön, esimerkiksi kuntosalilla olisi pitänyt käydä ensimmäistä kertaa yhdessä asiakkaiden kanssa.

H6: ” He sai tälle ryhmälle liikuntakortin millä he pääsi kuntosalille ja uimahalliin ilmaseks.”

Haastateltavat pitivät osallisuuden kokemuksen näkökulmasta tärkeänä piloteissa toteutunutta kansalaisvaikuttamisen näkökulmaa. Kaikissa piloteissa tämän voi katsoa toteutuneen välillisesti, kun pilotit saivat mediassa paljon näkyvyyttä ja asiakkaat saivat kokemuksen vaikuttamisesta siihen, miten työttömien palveluja jatkossa kehitetään. Monia pilottien asiakkaita oli haastateltu paikallisessa lehdistössä tai radiossa. Osallistujille tehtiin myös haastatteluja ja kyselyjä (THL ja STM toimesta), joihin osallistumisen asiakkaat kokivat tärkeäksi. Kahdessa pilotissa tehtiin konkreettista vaikuttamistyötä: toisessa pilotissa toteutettava ryhmätoiminta oli kehittäjäasiakasryhmä, jossa saatiin kokemus toimimisesta kehittäjänä. Toisessa kokemus oli kertaluonteinen, mutta silti osallistujille voimakas: pilotin asiakkaat järjestivät matkan eduskuntaan ja tapasivat ministerin, jolle kertoivat kokemuksiaan työttömän arjesta. Monelle matkalle osallistujalle tämä oli myös ensimmäinen käynti pääkaupungissa.

H7: ”Mutta ite haluaisin nähä että he koki tämän tämmösen kehittämistoiminnan itselleen niinko voimauttavaksi että he sai osallistua. Että se oli itsetuntoa nostavaa kun he sai olla tällasessa niinko mukana. Et siitä tuli hirveen hyvää palautetta.”

6.2 Osallistuttaja mahdollistamassa toimijuutta

6.2.1 Harjoituttaa sosiaalisia taitoja

Kotiin ”jumittuminen” ja huonot sosiaaliset taidot koettiin asiakkaiden suurimmaksi ongelmaksi. Haastateltavien mukaan pilotin asiakkailta puuttui sekä kykyjä toimia ryhmässä että rohkeutta kohdata uusia tilanteita ja uusia ihmisiä. Kun on ollut jo pitkään neljän seinän sisällä eikä pääsääntöisesti tapaa muita ihmisiä kuin ehkä kerran viikossa, voi asiakkaan olla todella vaikeata lähteä kotoa minnekään, vaikka toisaalta tekeminen houkuttelisikin. Haastateltavat kertoivat, että heillä on asiakkaita, jotka eivät tapaa toisia ihmisiä kuin ehkä kerran viikossa kun joku toimittaa kauppatarvikkeita. Tämä estää asiakkaan toimijuutta. Yksi haastateltava pitikin yhtenä pilotin onnistumisena sitä että ensimmäistä kertaa elämässä asiakas oli saatu pitkäjänteisesti (kolme kuukautta) osallistumaan johonkin toimintaan. Pilottia ennen asiakas oli keskeyttänyt kaikki häneen kohdistetut toimenpiteet ja ottanut aina karenssin.

H2: ”Et sit ensin ku ihminen puolipakolla väännetään ihminen liikkeelle et se on kans tavallaan yks niinku tavallaan suojamuurien takana piiluskelly et se osallisuus on kans tavallaan sitä et ei pääse piiloutumaan---Kyl se on nähty se hyvä juttu siinä et ku lähtee pois kotoa et vaikka se ei ihan oliskaan mun juttu sillä hetkellä.”

Toisaalta kaikkia ei saa osallistumaan houkuttelemallakaan tai kunto on niin huono, ettei toimintaan osallistuminen täytä tarkoitustaan. Osa pilottiin tulossa olleista asiakkaista ohjattiin pilotin rekrytointihaastattelujen jälkeen muihin palveluihin.

H3: ”Et kyl osa oli houkuttelun kautta halukkaita, osa ei ollenkaan, osa niin päihde- tai mielenterveysongelmaisia et oikeesti sitä mihin he oli valmiita ja mihin ei niin on varmaan vieläkin arvotus--- Et siellä voi olla päihdeongelmia, jotka näkyy hankalana sitoutumattomuutena... Et se asiakasryhmä ei oo helppo kenen kanssa työskennellään.”

Kaikkiin pilotteihin liittyi jonkinlaista organisoitua ryhmätoimintaa. Pilottien työntekijät näkivät sen suurimman merkityksen sosiaalisten taitojen vahvistamisessa. Heikot sosiaaliset taidot olivat myös monen kohdalla työllistymisen suuri este. Ryhmässä olemisen taitoja pyrittiin piloteissa vahvistamaan positiivisilla ryhmäkokemuksilla. Onnistuneita kokemuksia oli siitä, että ryhmätoimintaa oli ensin päästy aloittamaan pienellä ryhmällä (2-3 asiakasta) ja ryhmä oli täydentynyt vähitellen. Ryhmien koko vaihteli, mutta yleisesti pyrittiin alle 8 hengen ryhmiin.

Osallistuttajan roolina haastateltavat näkivät ryhmätoimintaan houkuttelemisen, kynnyksen madaltamisen ja motivaation herättämisen asiakkaassa. Että asiakkaassa heräisi rohkeus astua ulos totutusta passiivisesta ja yksinäisestä arjen kehästä. Työntekijöillä oli hyvinkin erilaisia tapoja madaltaa osallistumisen kynnystä: toiset antoivat asiakkaille mahdollisuuden useampaan tapaamiseen ennen ryhmään sitoutumista, toiset kannustivat tutustumiskäynnille, toiset hakivat kotoa.

H1: ”Et voi ensinnäkin tulla tutustumaan työpajalle että pystyy tuleen kattoon et mistä se lähtö niihin toimintoihin tapahtu plus sitten et näki minut (...). Et oli mahdollista tulla ensin kattoon--- ”

H5: ”Joskus tarvitaan se et muutaman kerran haetaan ihminen kotoa et uskaltaa tulla paikalle---Et voi olla et jonkun luona täytyy käydä kertomassa

useamman kerran tai moikkaamassa siellä et pikkasen edes lähtee et voi lähtee kattomaan sitä paikkaa yhdessä. Et se voi olla et joku ei uskalla lähtee sieltä kotoa yksinään. ”

Pariin pilottiin kuului osallistumisen kynnyksen madaltaminen kuljetuspalvelua järjestämällä. Julkinen liikenne on vähentynyt maaseudulla ja kulkeminen ryhmätoimintoihin voi osoittautua todelliseksi osallistumisen esteeksi. Paltamossa kuljetuksen hoiti työttömien yhdistys, Loimaalla taksi. Loimaan kuljetuspalvelua ei saatu toteutettua järkevällä ja taloudellisella tavalla. Järkevämmäksi tavaksi osoittautui ryhmätoimintojen hajauttaminen eri puolille kuntaa.

6.2.2 Tukee vertaisuutta

Työntekijöiden näkemyksen mukaan ryhmän kantava voima on vertaistuksessa. Vaikka edellisessä kappaleessa (6.1) tuli esille, että piloteissa tuettiin osallistumista myös muuhun kuin työttömille suunnattuun toimintaan, on pitkäaikaistyöttömien ryhmä tärkeä viiter ryhmä. Siellä ei tarvitse kokea huonommuutta työttömyydestä, koska kaikki muutkin ovat samassa elämäntilanteessa.

H1: ” Se vertaistuki kokemus siitä et et oo yksin siinä asemassa missä olet. Se avoimuus et pystyy puhumaan tai puhutaan kaikista asioista. Jokkainen voi tulla ryhmään omana ittenään. ”

Toimijuuden harjoittelu omassa vertaisryhmässä ja hyvien kokemusten saaminen kannustaa toimijuuteen muissakin ympäristöissä. Suurin osa haastateltavista koki pilottiryhmissä tapahtuneen ryhmäytymistä: niissä esiintyi luottamusta, toisesta huolehtimista ja kannustamista. Välillä ryhmätoiminnoissa saatettiin haastateltavien mukaan puhua hyvinkin henkilökohtaisista asioista. Haastateltavat pitivät kokemusta vertaistuesta hyvin tärkeänä ja tekivät työntekijöinä paljonkin töitä ryhmädynamiikan havainnoimiseksi ja avoimen ja kannustavan ilmapiirin luomiseksi. Osallistuttajan työ on paitsi ryhmän ilmapiirin havainnoimista ja siihen vaikuttamista, myös vertaisten yhteen saattamista ja yhteisten kokemusten jakamiseen houkuttelemista. Jotkut löysivät myös ryhmistä kavereita, joihin pitivät yhteyttä ryhmän jälkeenkin. Tätä pidettiin erittäin merkittävänä onnistumisena, sillä ryhmäläisillä oli paljon yksinäisyyden kokemuksia. Monen kohdalla kaveri myös

vahvasti uutta toimijuutta, sillä kaverin kanssa on helpompi lähteä lenkille, uimaan tai kansalaisopiston kurssille.

H6: ” Moni löysi sellasen oman yhteisön sit tuli sellanen paikka mihin mennä ja tulee sellasia kavereita. Et siellä saatto olla et ei ollu ollenkaan kavereita tai se ympäristö oli aikalailla alkoholisoitunutta ja että ne tekemiset liitty vaan siihen juomiseen ja sieltä löyty sitten muuta tekemistä. ”

6.2.3 Houkuttelee toimijuuteen

Osallistuttajan työ on toimijuuteen houkuttelua, sillä kuten kappaleessa 6.2.1 on todettu, asiakkaalla ei useinkaan ole näitä taitoja valmiina ja hän kokee itsensä epävarmaksi ryhmässä. Osallistuttaja ei hätäile, vaan osaa sensitiivisesti edetä asiakkaan tahtiin.

H3:” No ei tarvii mennä juomaan kahvia ei tarvii jutella mitään. Et tältä pohjalta lähetään. Et mitä sulla vaikka Matti on tänään mielessä. Et sellasta ihan yksinkertasta jutustelua. Et ei pakoteta osallistumaan. No sitte tehään sitä mitä me kaikki osataan et seistään siellä tupakkaringissä (...) et ensin katellaan ikkunasta kun muut käy tupakalla ja sitte ku asiakas on valmis ni sitten työntekijä voi sanoo et hei mennääks tonne moikkaamaan noita.”

Osallistuttaja tarjoaa mahdollisuuksia ja asiakkaan tarvitsemaa tukea, mutta varoo esittämästä vaatimuksia. Joskus voi työntää eteenpäin varovasti, jos työntekijästä siltä tuntuu, mutta asiakas ei vielä usko mahdollisuuksiinsa. Eräs haastateltava kertoi esimerkiksi, että hän ei ollut uusinut asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan sopimusta, koska hänen mielestään asiakkaan kyvyt riittivät jo palkkatukityöhön, vaikka asiakas itse olisi edelleen halunnut jatkaa työpajalla. Työntekijä oli kuitenkin valmis ottamaan asiakkaan takaisin, jos tehty päätös osoittautuisi vääräksi. Osallistuttaja antaa vallan asiakkaalle, asiakas johtaa omaa asiakasprosessiaan ja työntekijä seuraa perässä sillä vauhdilla kuin asiakas antaa luvan.

H6 :” Ja koitan sen asiakkaan kanssa yhdessä löytää niitä ratkaisuja ja koitan kuunnella missä kohtaa on aika mennä eteenpäin niinku askelta eteenpäin. Et jos vaikka asiakas ei ite uskalla mut jos mä koitan kuunnella et missä olis se oikea aika ettei tulis pettymyksiäkään ettei menis liian nopeesti mutta (...)”

Haastateltavat toivat esiin haastatteluissa, että toimijuuteen houkuttelussa oli monen asiakkaan kohdalla onnistuttu varsin hyvin. Muutamat jatkoivat ryhmätoiminnan aikana aloittamaansa liikuntaharrastusta tai kansalaisopiston kurssia.

H6: ”Et yhenki henkilön kohdalla sitte uintiharrastus tuli sillai et vaikka oli tosi paljon ylipainoa niin siitä tuli sit harrastus ja oli tyytyväinen et pääsi ilmaseks käymään. Ja häntä oli sit terveystarkastuksessakin heti ohjattu et jatkaa sitä samaa.”

Jokaisesta pilottiryhmästä useampi asiakas oli jatkanut erilaisissa toimenpiteissä pilotin päättymisen jälkeen: ryhmätoiminnoissa, työpajalla tai palkkatukityössä, vaikka ei ensin alkuun olisi kovin innokkaana ryhmään ollut tulossakaan. Ryhmäkokemus oli siis ollut riittävän pitkä, jotta se katkaisi yksinäisyyden ja osallistumattomuuden kehän. Yhdellekään ei pilotin aikana avautunut työpaikkaa avoimilta työmarkkinoilta tai opiskelupaikkaa. Muutaman asiakkaan kohdalla oltiin pohdittu tulevaisuutta pidemmälle esimerkiksi opiskelupaikan muodossa. Asiakkaat kaipasivat kuitenkin näihin suunnitelmiin pidempää tukea ja pohdiskelua.

H2: ”Et meillä alko sit keittiöryhmä pilotin jälkeen ja siihen tuli sit aika monta näistä taide- ja käsityöryhmistä. Ja moni tuli ihan sitä varten kun muitakin tuli ja sit on tosiaan jatkanu siitä lähtien erilaisissa toimenpiteissä.”

Tärkeää olisikin, että osallistumaan houkutellun asiakkaan toimijuus ei katkeaisi kolmen kuukauden tai puolen vuoden jakson jälkeen, vaan hänelle olisi mahdollista osoittaa kuntoutumista edistävä ja kenties tulevaisuudessa kuntoutuksen edistyessä ja työelämävalmiuksien kehittyessä työhön tai opiskeluun johtava polku.

H7: ”Että valitettavasti se on usein sillai ettei se kuntouttava työtoiminta johda sitte niinko mihinkään etteenpäin niin tota siksi he koki sen erityisen tärkeäksi että heitä kuitenkin vietäs koko ajan eteenpäin. Et sillai et se olis tietysti mukavaa mut ei sillai niinko pelkkää puuhastelua--- Että se on sellasta tulevaisuusorientoitunutta se toiminta että koko ajan mietitään niitä jatkopolkuja.”

6.3 Osallistuttaja luo mahdollisuuksia voimaantumiselle

6.3.1 Arvostaa ja välittää

Haastateltavien mukaan suuri osa pitkäaikaistyöttömistä kärsii itsearvostuksen puutteesta. Työttömyys merkitsee edelleen yhteiskunnassamme epäonnistumista ja huonommuutta, siihen liitetään myös itsekyyttä ja välinpitämättömyyttä yhteiskuntaa kohtaan. Haastateltavien mukaan monet asiakkaat ovat sopeutuneita ja alistuneita työttömän identiteettiin eivätkä odotakaan elämältään muutosta parempaan. Tästä näkökulmasta ohjaajan tehtävänä on vahvistaa asiakkaan itsearvostusta ja luoda hänelle onnistumisen kokemuksia.

H1: ”Varmaan mun tehtävä tässä elämässä on auttaa näitä pitkäaikaistyöttömiä ihmisiä siinä että hyö kokkee ees jonkun ihmisen arvostavan heitä (...).”

Asiakkaan on saatava työttömille suunnatusta toiminnasta onnistumisen kokemuksia, jotta osallisuus mahdollistuu. Tähän työntekijät kertovat pyrkivänsä jakamalla avokätisesti palautetta ja antamalla omalla toiminnallaan myös esimerkin kannustavasta palautteesta muille ryhmäläisille. Haastateltavat toivat esille, että pilottien asiakkailla on niin paljon epäonnistumisia taustalla, että he tarvitsevat todella paljon kannustusta ja rohkaisua.

H7: ”---ja se minkä he koki erityisen tärkeeks niin oli se että he sais niinko pätevästi esitettyä palautetta siitä omasta toiminnasta.”

Työntekijöiden mukaan pilottiryhmissä oli pääsääntöisesti kannustava ilmapiiri ja muita ryhmäläisiä opittiin rohkaisemaan ja kannustamaan. Tällaisessa ilmapiirissä ei tarvitse pelätä niin paljon epäonnistumista ja asiakas ehkä rohkaistuu kokeilemaan sellaista toimintaa, mitä ei muutoin uskaltaisi kokeilla. Uusiin asioihin tutustumista tai uusien asioiden kokeilemistä estää monen asiakkaan kohdalla epäonnistumisten pelko. Haastateltavat toivat esille, että asiakkailla on takanaan niin paljon epäonnistumisen kokemuksia, että näiden kielteisten kokemusten vastapainoksi hän tarvitsee erittäin paljon positiivista palautetta sekä ryhmän ohjaajalta että muilta ryhmäläisiltä. Positiivisen palautteen turvin on mahdollista rakentaa uutta vahvistunutta ja itseään arvostavaa identiteettiä. Onnistumisista kasvaa itseluottamus.

*H1: ” Ihan ensimmäinen mitä se asiakas saa niin onnistumisen kokemuksia --
- miten mä sen nyt sanosin siis onnistumisen iloa siitä että hän uskaltaa*

kokeilla jotakin ja sit vielä onnistuu siinä --- tai et kannustettuna alkaa tehdä jotain mitä on tehnyt vaikka nuoruudessaan (...). Voi sit löytää itsestään jonkun unohtuneen asian.”

Paitsi toisten arvostamista ja kannustusta, on haastateltavien mielestä tärkeitä myös ryhmän välittävä ilmapiiri. Kun ryhmän kiinteys ja luottamus kasvaa, sen sisällä syntyy välittämistä ja ryhmän jäsenistä tulee tärkeitä toisilleen. Se että joku välittää ja olet jollekulle huolen arvoinen, on tärkeä kokemus.

H5: ”Siihen liittyy niin paljon sitä yhdessä olemista ja yhteistä tekemistä ja sit jos joku ei tulla niin sit joku tiesi et se on siellä tai sit joku sano et hänpä lähtee kattoon.”

Välittämisen ilmapiirin luomiseen vaikuttaa osallistuttaja omalla työllään: hän antaa esimerkkiä millä tavalla ryhmässä toimitaan ja millä tavalla kohdellaan muita. Yksi osallistuttajan tärkeä toimintamalli on, että jos joku on poissa syytä ilmoittamatta, hänestä huolestutaan ja hänet yritetään tavoittaa. Osallistuttajalle tämä ei ole aikuisen ihmisen holhoamista tai kontrolloimisen halua, vaan välittämisen osoittamista. Katkelman haastateltava kertoi myös, että ryhmän edetessä hän lähettääkin jonkun ryhmäläisen etsimään ”kadonnutta” asiakasta, jos ryhmästä ei spontaanisti tällaista toimintatapaa nouse.

H5: ” ...et mä sanon asiakkaille et mulla on sellanen työtapa et jos ei vaikka tuu työtoimintaan eikä tavoteta et yritän laittaa tekstiviestiä mut jos ei ilmota parin päivän sisällä niin tulen kotiovelle että mie en. Et tää ei oo uhkaus eikä kiristys mut että mulle on siinä vaiheessa se huoli tullu--- et en tarkota et tarvis ruveta holhoon ketään sille linjalle ei tarvi lähtee mut muistuttaa asiakkaalle et mä olen täällä ja asiakkaalle syntyy sellanen et hänestä välitetään.”

6.3.2 Luovuttaa valtaa

Kaikissa piloteissa oli käytössä toimintamalli, että asiakkaat olivat osallistuneet ryhmätoiminnan suunnitteluun. Haastateltavat toivat esille, kuinka tärkeää on ollut, että asiakkaat ovat päässeet itse vaikuttamaan toiminnan sisältöön. Tällaisessa toimintamallissa katsottiin toteutuvan itsemääräämisoikeus, sen katsottiin olevan voimauttavaa ja motivoivaa. Muista poiketen Rovaniemen kehittäjäasiakasryhmälle oli kullekin kerralle valmis ohjelma, mutta tämäkin ryhmä kehitteli toiminnan aikana kuntouttavan työtoiminnan uusia sisältöjä,

joita sitten testasi omassa pilottiryhmässään. On tärkeätä, että asiakkaalle tulee kokemus hänen mielipiteensä ja näkemyksensä merkityksellisyydestä. Yhtä merkityksellistä on, että kun toiveita kuunnellaan, pystytään toiminnasta myös järjestämään sellaista, että se palvelee asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita.

H1: ”Uskon et sillä et asiakkailta kysyttiin et mitä haluatte tehdä et sitä ei saneltu ylhäältä päin et sä osallistut tähän vaan sä pystyit ite miettimään et mikä sua kiinnostaa.”

H5: ”... ja mä koen et asiakkaiden kanssa pääsee tekemään erilaisia asioita ja he ite määrittää sen mitä he haluaa ja siinä niinku autetaan ja tuetaan et tässä oikeesti toteutuu se itsemäärämisoikeus kun he itse määrittää sen.”

H4: ---”sellasta voimavaralähtöisyyttä et ku jokaisella on joku voimavara (...) niinku koitettiin miettiä sit et mitä se toiminta sit just niinku hänen niitä voimavaroja edistäs. Et oltas voitu räätälöidä niinku hänelle.”

Toisaalta haastateltavat tiedostivat, että toiveita ei ole helppo asiakaskunnalta saada ja siksi toiveiden kysymisen tapa onkin tärkeää miettiä tarkasti. Piloteissa oli testattu erilaisia tapoja asiakkaiden mielipiteiden keräämiseksi eikä kaikilla tavoilla juurikaan ideoita tullut. Se miten asiakkaiden toiveita on kysytty, on vaihdellut pilotista toiseen. Osassa ryhmätoimintojen luonne on lyöty lukkoon (esimerkiksi käsityöryhmä), mutta asiakkaiden toiveita on kysytty tarkemmin ryhmää aloitettaessa. Osassa asiakkaiden toiveita on kyselty ennen toiminnan aloittamista ja tämän pohjalta on tehty jonkinlaista runkoa ryhmätoiminnalle (esimerkiksi liikuntaa, työpaikkavierailuja, museovierailu). Yhdessä pilotissa lähdettiin täysin puhtaalta pöydältä, ryhmään tulevat asiakkaat tulivat paikalle ja ryhmän toiminnan suunnittelu aloitettiin yhdessä. Ohjaajan kannalta viimeksi mainittu toimintatapa on haastava, mutta sen toteuttamista helpotti se, että ryhmässä oli aluksi vain muutama asiakas ja se täydentyi vähitellen.

H2:” Et ihmiset on loppujen lopuks tykänny aika paljon siitä että ihmiset menee vaan paikalle ja ohjaaja kysyy mitä te haluatte (käsityöryhmä/ tarkennus tl). Et kun niitä otetaan huomioon niin se on selvästi sellasta mikä sitouttaa toimintaan.”

H1: ”Kaikki lähti siitä että meillä oli --- sellanen kick-off tapahtuma ja alun perin oli pyydetty et saatas koottua työpajalta niinko tiivis tiimi joka

suunnittelis. Niinko minä olisin vähän niinko ohjaaja mut asiakkaat suunnittelis ne toiminnat. Mut se ei toiminu ni sit keksittiin et tehdään se kysely --- ni mulla oli siellä kysely (kick-off tapahtumassa/ tarkennus tl) ja kävin sitte ne kyselyt läpi ja sen pohjalta rupesin rakentamaan sitä runkoo.”

H5: ”... ihan alussa oli ensin vaan muutama asiakas niin he ihan niinku ite lähti miettimään et minä en niinku mitään valmista en mihinkään mitään valmista tuonu vaan ihan siitä et mitäs myö tehään... niin hyö suunnitteli mie vaan vähän ohjailin... et sillon ko hyö on siinä suunnittelussa mukana osallisena siihen kaikkeen niin se sitoutuminen on aivan erilaista.”

Kuulemisen ja yhteisen suunnittelun toimintatapa seurasi ryhmätoiminnoissa koko ryhmän keston ajan. Haastateltavien mukaan asiakkaita pyrittiin vahvistamaan oman mielipiteen ilmaisussa ja kannustettiin ideoiden esilletuomiseen. Osallistuttaja on ryhmän ohjaaja, mutta ei johtaja käsitteen perinteisessä merkityksessä. Kun asiakas on mukana ideoimassa toisten kanssa, hän kokee olevansa osa ryhmää ja yhdessä suunniteltu toiminta motivoi osallistumaan.

H1: ”Varmaan se juttu on se että mä en ole siellä mikään johtaja et nyt mennään ja tehdään näin tai (...) mun ehdotukset on ainoita oikeita vaan et siellä on kaikilla mahdollisuus vaikuttaa, tehdä ehdotuksia ja sanoa mielipiteitä ja mä rohkasen ryhmätilanteissa niitä asiakkaita niinku itse keksimään sitä toimintaa mitä voitais yhdessä tehdä.”

6.3.3 Rohkaisee ottamaan vastuuta

Yhtä tärkeitä kuin kokemus vallasta ja vaikuttamisesta, on myös kokemus vastuusta. Vain ottamalla vastuuta omasta asiastaan, voi saavuttaa ylpeyttä onnistumisista ja saada luottamusta siihen että pystyy asioitaan hoitamaan. Osallistuttaja pyrki siirtämään vastuuta asiakkaalle elämänsä suunnittelusta niin paljon kuin mahdollista.

H3: ”Mut sit mä tykkään kuitenkin et asiakkaan kans tehdään suunnitelmia et me molemmat tiedetään mihin me ollaan menossa et mitä me tehdään miks me tehdään ja koska me tehdään. Ja kun me jaetaan niitä rooleja... et tee sä tuota niin mä teen tuota ja kuntouttavan sosiaaliohjaaja tuota. Et asiakkaan kyky hoitaa omia asioita on hirveen tärkeä.”

Työntekijät kuitenkin korostavat sitä, että asiakkaalle pitää antaa vastuuta juuri niin paljon kuin hän pystyy sitä ottamaan. Arvioitavaksi tulee sekä asiakkaan itseluottamus hoitaa asioita että kyvyt hoitaa niitä. Liika vastuu ja päätöksistä lipsuminen, johtaa vain uusiin epäonnistumisiin ja pettymyksiin omaan itseän.

H3: ”...et minkä näistä sä haluat hoitaa itse. Et mä aina kysyn asiakkaalta ja sit mä aina varmistan että tiijätkö sä että missä tää selvitetään hoijetaan.”

Työntekijän pitääkin kuunnella tässä asiakasta herkällä korvalla tuntosarvet tarkkoina, jotta asiakas saa onnistumisen kokemuksia, mutta häntä ei laiteta liian vaikeiden asioiden eteen. Työntekijä ei saisi vaatia asiakkaalta sellaista, mihin tämän rahkeet eivät riitä, mutta toisaalta hän ei saisi myöskään tehdä puolesta sellaista, minkä asiakas voi tehdä itse. Myös työntekijälle voi olla vaikeata luottaa siihen, että asiakas pystyy hoitamaan itse omia asioitaan. Tällöin työntekijä tekee helposti liikaa asiakkaan puolesta. Työntekijällä ja asiakkaalla voi olla myös erilaisia näkemyksiä siitä, miten asiakkaan asiassa edetään ja mikä asiakkaalle on parasta. Silloin on vain annettava mennä ja luotettava, että asiakas tietää oman parhaansa.

H6: ”Ja huomioin sen asiakkaan oman kyvyn mitä mä teen valmiiks ja mitä taas en. Et se ihminen taas itse kokis et osaa hoitaa omia asioitaan. Ja sitte mulla on myös se että pitää ottaa huomioon myös ne ihmisen heikkoudet et jos on vaikka kuntouttavassa työtoiminnassa niin pitää ottaa huomioon miks se on kuntouttavassa jos sillä on vaikka päihdeongelma niin jos se jonkun kerran mokaa niin mä en halua heti rangasta.”

Koska suurella osalla asiakkaista oli haastateltavien mukaan päihdeongelma, kuvasivat haastateltavat paljon myös vastuuttamisen työtapaa päihdeongelmaisten kanssa. Kuten edellisessä haastattelukatkelmassa käy ilmi, nähtiin että työntekijän piti olla päihdeongelmaisen kanssa toimiessaan joustava eikä heti esimerkiksi katkaista kuntouttavan työtoiminnan sopimusta luvattomasta poissaolosta (tai edes aina pidättää 9€ päiväkorpusta...). Kuitenkin tärkeänä nähtiin myös, että asiakasta vaadittiin puhumaan ongelmasta suoraan, niiden oikeilla nimillä. Asiakasta ei voi auttaa, jos ei tiedä hänen todellisen ongelmansa luonnetta ja jos siitä pitää asiakassuhteessa vaieta. Työntekijöiden mukaan päihdeongelmaiset asiakkaat ovat useimmiten omaksuneet salailun kulttuurin, ja on tärkeätä olla hyväksymättä tällaista työskentelytapaa. Tärkeätä on puhua totta ja suoraan ja

vaatia asiakkaalta rehellisyyttä – ei hyväksyä asiakkaan esittämiä ”hätävalheita” tai ympäröiväisiä kertomuksia.

H4: ”Sitten et tota et ei se varmaan ilman sellasta oikeista asioista puhumista oo mitään vaikutusta sitten... niin ku asiakas sanoo et kyl mää jonkun verran otan niin sit niinku täytyy tarkentaa et mitä sulle tarkoittaa jonkun verran...”

H5: ” ... et myö oon ite sellanen aika suorapuheinen asiassa kuin asiassa ja otan puheeks asioita ja käyn sitä keskustelua. Ja sillä tavalla et mistä ne tulee ne tunteet ja fiilikset et sillä tavalla kuuntelen. Et ei soiteta ja sanota et mä oon kipee et mulla on mahatauti kun mä kuulen äänestä et siellä ollaan umpikännissä.”

6.4 Osallistuttaja luomassa asiakaslähtöistä toimintakulttuuria

6.4.1 Rakentaa avointa vuorovaikutuskulttuuria

Oleellinen osa osallistuttajan osaamista on vuorovaikutusosaaminen. Haastateltavien näkemyksen mukaan asiakkaan osallisuuteen pyrkivän työntekijän on oltava valmis avoimeen vuorovaikutukseen, hänen on kyettävä olemaan avoin myös itse. Onnistunut asiakassuhde alkaa vapaamuotoisella keskustelulla, sillä luodaan pohjaa luottamukselle. Se on ikään kuin molemminpuolista tunnustelua, jonka pohjalle onnistunutta asiakassuhdetta lähdetään rakentamaan. Helposti lähestyttävän osallistuttajan kielessä vilisee murre sanoja ja hän pukeutuu töihin rennosti collareihin. Osallistuttaja ei asetu asiakkaidensa yläpuolelle pukeutumalla merkkivaatteisiin. Ainakaan työpaikalla. Lähestyttävyys on rentoutta ja avoimuutta.

H1” (...) niin mua kyllä varmaan katotaan vähän hitaalla mut mä siis olen verkkareilla töissä... niinsit mulla on vaihtovaatteet jos on joku palaveri. Ihan sen takia et ei tuu sitä asetelmaa et toiset on ylitte muitten.”

Kieli voi olla ”ronskia”, ei niinkään tyypillistä ”sossukieltä”, tällä haastateltavat halusivat välittää sellaista ilmapiiriä, että hankalistakin asioista voidaan ja pitää puhua. Rehellisyys ja avoimuus ovat tärkeitä elementtejä asiakaslähtöisessä työtavassa: asioita ei jätetä sanomatta, jos niistä on tarpeen sanoa. Työntekijän esimerkkiä pidetään tässä erittäin tärkeänä, sillä asiakkaat omaksuvat sellaisen vuorovaikutuksen tavan, jolle työntekijä osoittaa

hyväksyntää. Toinen työntekijä hyväksyy sen, että asiakastapaamisessa keskustellaan siitä, mikä sillä hetkellä on asiakkaalle tärkeää. Toiselle työntekijälle tällainen työskentelytapa voi olla kauhistus ja hän haluaa, että pysytään asiassa.

H3 ”... mut siitä puhutaan mitä asiakas meille tuottaa. Et eilen puhuttiin pitkään jumalasuhteesta, mikä oli hänelle hyvin tärkeä.”

Asiakaslähtöisellä työntekijällä on kyky asettua asiakkaan asemaan. Tämä kyky on kehittynyt kokemuksena asiakastyötä tehtäessä, mutta myös elämäkokemuksena. Kyky on myös sellaista osaamista, jonka työntekijä tunnistaa itsessään, osaamatta silti tarkemmin eritellä, miten hän tuon vaikutelman asiakkaalle antaa.

H1 ” Mä uskon että se mun kyky asettua asiakkaan asemaan on hyvä--- Se vaan on. Sä katot ihmistä silmiin ja sanot että mä vähän pystyn tietämään miltä susta tuntuu. Et asiakas tietää onkse vaan sanahelinää.”

H6:” Mut mä oon samalla tasolla ja mä uskon että mä löydän sellaisen luottamuksen ja sellasen yhteisen jutun niitten asiakkaitten kanssa et harvassa on ne joitten kanssa ei synny.”

6.4.2 Ehtii olla läsnä

Työntekijän pitää antaa asiakkaalle kokemus, että hän on tälle läsnä, tätä varten, tässä ja nyt. Juuri nyt ei ole kiire. Työntekijä on asiakkaan käytettävissä, kun asiakas on valmis kohtaamiseen. Eräs haastateltava kuvasi, että hän jättää aamuisin aina toimiston oven auki. Toimiston oven vieressä on kansiot, joihin asiakkaat kirjaavat päivittäiset läsnäolonsa. Tässä tilanteessa asiakkaan on helppo kertoa tarinansa, jos hänellä jotain on. Toinen kuvaa, että toimisto ei edes ole välttämättä paras paikka kohdata asiakasta, vaan asiakas kohdataan asiakkaan omalla maaperällä, jos hän niin tahtoo.

H1: ”Mulla on semmonen työprioriteetti et ensin teen asiakastyöt ja sitten vasta noi puhelini ja sähköpostit ja noi muut.”

H5: ”No se kohtaaminen kiireetön ilmapiiri. Jos joku sanoo et hän halua kahvilla tavata niin sitten mennään kahville et tota mie ajattelen sillee et palvelujärjestelmän pitää taipuu suhteessa asiakkaaseen et ei sillai et asiakas taipuu.”

Samaan tilaan asiakkaan kanssa asettuminen mahdollistaa asiakkaalle kuulluksi tullun kokemuksen. Sama tila voi tarkoittaa fyysistä tilaa: avoin toimiston ovi toivottaa symbolisesti tervetulleeksi. Mutta se tarkoittaa myös henkistä tilaa, täydellistä läsnäoloa ja sen osoittamista.

H4: ”... persoonana ja työntekijänä semmonen et tota minun mielestä hyvinkin keskustelevainen ja tota (...) saa ihmiset avvautummaan niistä hankalista asioista.”

Kuuntelemisella on kaksi fokusta: vain kuuntelemalla voi kuulla ja kuuntelu houkuttelee kertomukseen, antaa asiakkaan kertomukselle tilan. Kiireettömän läsnäolon osoittaminen saa asiakkaan kertomaan tarinansa ja vain intensiivisellä kuuntelulla voi tavoittaa asiakkaan kertomuksesta olennaiset asiat. Tärkeä asia voi olla kommentti sivulauseessa ja jäädä myös helposti kuulematta. Molemmat kuuntelun merkitykset tulevat esille seuraavissa lainauksissa.

H3: ” --- ja mä yleensä sanon asiakkaalle että mä haluan kuulla mitä hänelle kuuluu että se hänen äänensä on mulle hirveen tärkeä ”

H5: ” --- siis pitää olla siinä hetkessä ja napata sieltä. Sieltä ne yleensä tulee ne polttavat puheenaiheet. Mitä niinku et he nostaa ylös ja sit niistä lähtee jututtaan. Et ne yleensä kyllä tulee sieltä---Jotenkin se oleminen siinä hetkessä ja se kuuleminen ja sieltä poimii vähä niitä mitä ne ihmiset puhuu ja tuottaa.”

Eräs haastateltava kuvaa asiakastapaamista mahdollisimman epävirallisena, siihen ei liity tietokoneelle kirjaamista tai kaavakkeiden täyttämistä. Tärkeintä on luottamuksellisen ilmapiirin luominen, ei se, että hän antaisi itsestään tehokkaan ja asiantuntevan virkamiehen kuvan.

H1: ”Mun no mä oon sanonu koko ajan sitä että mä oon täällä asiakkaita varten. Niinko oonki et toi ovi on aina auki... Mähän en esimerkiks kun asiakas tulee ekalla kerralla tutustumaan työpajaan niin mullahan ei oo mitään kaavaketta paitsi tietysti sopimuspaperi mut mahdollisimman vähän kaikkee säälää. Sitten ku se on menny se tapaaminen ni sitten mä kirjotan. Enkä mä oikeestaan kysele mitään mikä ei mulle kuulu.”

6.4.3 Kuulee jokaisen tarinan

Asiakaslähtöisyys on sen ymmärtämistä, että jokainen asiakas, jokaisen asiakkaan elämäntarina ja jokaisen asiakkaan tarpeet ovat erilaisia ja yksilöllisiä, siitä lähdetään. Yksilöllisiin elämäntilanteisiin ei voi olla standardiratkaisuja. Toinen asiakas tarvitsee apua bussilla kulkemisen opettelussa, toinen työpaikkahaastatteluun menemisessä. Työntekijä ei voi ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin asiakkaille löytää vaan ratkaisuja voidaan löytää vain yhdessä, asiakkaan ollessa osallisena omassa prosessissaan.

H4: Mut sitten on niinku aateltava et kyl se asiakas on kuitenkin sen oman elämäntilanteensa herra eikä se minkä mä näen parhaaksi tai hyväksi oo välttämättä sen ihmisen kannalta sitä. Et kumminkin on pakko luottaa et kyl se asiakaskin osaa itte hoitaa. Et miten mä sen nyt sanoisin. Et jokkainen ellää kuitenkin sitä omaa elämäänsä eikä kenenkään tartte kuitenkaan elää sitä elämäänsä niinku mä haluaisin ja näkisin sen hyväksi ja parhaaksi. Et kumminkin tota kyllähän sitä joskus tuntuu työntekijänä et ihminen tekkee ihan eri tavalla kuin mä olen ajatellu sitten. Mut sit on pakko ajatella että se on hänen elämänsä ja hänen ratkaisunsa ja hän elää sen ratkaisun kanssa sitten.”

Eräs työntekijä kuvasi omaa ammatillista kasvamistaan siinä, miten hän oli aikaisemmin tarkastellut elämää hyvin kapeista lähtökohdista käsin, mutta vähitellen oppinut ymmärtämään, että elämää voi elää monella tavalla oikein ja ettei hänen tapansa elää ole välttämättä oikea tapa elää jollekin toiselle.

H3: ”Mä olin silloin vielä aikuissosiaalityön puolella töissä et se on ollu 2001 varmaan. Niin jotenkin se herääminen tuli et kaikki ei haluakaan yliopistotutkintoo ja omakotitaloo ja kultasta noutajaa--- Et mä aloin kuunnella asiakasta.”

Elämän moniäänisyyden kuulemista omassa työssään haastateltavat pitivät myös rikkautena ja oman kasvunsa mahdollistavana tekijänä. Tästä näkökulmasta asiakas onkin työntekijälle resurssi, ei työn raskaaksi tai uuvuttavaksi tekevä komponentti. Vaikka toisaalta aktiivinen kuuntelu ja herpaantumaton läsnäolo tekee asiakastyöstä varmasti raskasta, mahdollistaa todellinen asiakaslähtöisyys myös vastuun siirtämisen työntekijältä asiakkaalle. Kenenkään elämää ei työntekijän tarvitse lähteä pelastamaan. Tämä ei ole osallistuttajalle mahdollistakaan, sillä hän ei tiedä, mikä asiakkaalle on parasta. Asiakas tietää itse parhaiten.

H5: ”--- enemmän oon tämmönen miten sen nyt sanoa heikon ihmisen rinnalla kulkija ja heidän kuulluksi tuleminen ni se on se lähtökohta mikä työssä mua niinku kiehtoo---niinku he ite määrittää sen mitä he halluu ja siinä niinku autetaan ja tuetaan---”

Tulosten yhteenvedona voidaan todeta, että osallistuttajan muotokuva hahmottuu aktiivisen kansalaisuuden mahdollisuuksien luoja, toimijuuteen houkutteluna, voimaantumisen mahdollistajana ja asiakaslähtöisen toimintakulttuurin toteuttajana. Aktiivisen kansalaisuuden mahdollistajana osallistuttaja luo asiakkaalle mahdollisuuden kuulua työyhteisön kaltaiseen ryhmään ja mahdollisuuden kansalaisen identiteettiin. Osallistuttajan työtä on kansalaisuuden taitojen opettaminen, esimerkiksi tiedonhakutaidot ja tiedot palvelujärjestelmästä. Osallistuttaja pyrkii lisäämään asiakkaan aktiivisuutta tarjoamalla osallistumisen mahdollisuuksia. Mahdollisuuksien tarjoaminen voi olla mm. maksuttomia tai edullisia palveluja ja yhteisiä tutustumiskertoja.

Suurella osalla pitkäaikaistyöttömistä on heikot sosiaaliset taidot ja heidän arkensa sisältyy vain vähän sosiaalisia suhteita tai verkostot ovat yksipuolisia. Toimijuutta estää paitsi mahdollisuuksien myös itseluottamuksen puute. Osallistuttajan roolina on rohkaista ja houkuttaa toimijuuteen ja tarjota asiakkaalle mahdollisuuksia harjoitella sosiaalisia taitoja. Työttömien omalla vertaisryhmällä on suuri merkitys. Tärkeää on eteneminen sensitiivisesti asiakkaan rytmiä kuunnellen. Työntekijöiden kokemusten mukaan toimijuuteen houkuttelussa oli onnistuttu varsin hyvin, sillä ryhmistä oli löytynyt uusia ystäviä ja asiakkailla oli motivaatiota ryhmätoimintojen jatkamiseen.

Voimaantumisen mahdollistamiseksi osallistuttaja rohkaisee, vahvistaa itseluottamusta ja luo ryhmään kunnioittamisen ja arvostuksen ilmapiiriä. Onnistumisen kokemukset luovat asiakkaalle uutta, vahvistunutta identiteettiä, sillä työttömyyteen liittyy paljon huonommuuden tunteita. Tärkeää on, että osallistuttaja luo asiakkaille mahdollisuuksia itse vaikuttaa palvelunsa sisältöön. Yhdessä suunniteltu toiminta motivoi ja palvelee asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ja asiakas oppii ilmaisemaan omia tarpeitaan ja toiveitaan.

Asiakaslähtöisyyden ydintä ovat avoimuus ja rehellisyys asiakassuhteessa. Työntekijän on pyrittävä kuulemaan, mitä asiakas itsestään haluaa kertoa, sillä yksilöllisiin tarpeisiin tarvitaan yksilöllisiä ratkaisuja. Kuuntelutaidot ja läsnäolon osoittaminen ovat osallistuttajalle tärkeitä, sillä vain kuuntelemalla voi kuulla ja kuuntelu houkuttelee asiakasta kertomaan tarinaansa.

7 POHDINTA

7.1 Tutkimuksen tulosten pohdinta

Tuloskappaleessa (kappale 6) en jaottele tutkimuksen tuloksia tutkimuskysymysten mukaan, sillä osallisuuden mahdollisuudet nousevat pitkälti myös osallistuttajan toiminnasta ja näin tarkasteltuna tuloksissa on päällekkäisyyttä. Tässä pohdintaosuudessa nostan kuitenkin keskeisiä tuloksia esiin tutkimuskysymyksiä näkökulmasta. Lähtökohtaisesti tutkimukseni perustuu ajatukseen, että vaikka osallistaminen on aina henkilökohtainen prosessi voi osallisuuden kokemukseen johtavia prosesseja ulkopuolinen toimija omalla toiminnallaan mahdollistaa. Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää työntekijöiden kokemuksia asiakkaiden osallisuuden mahdollisuuksista ja kertoa kokemuksistaan osallistuttajan työstä.

Osallisuuden mahdollisuudet

Tulosten perusteella voi päätellä, että asiakkaiden osallisuuden mahdollisuudet ovat lisääntyneet pilottien aikana. Toteutettujen pilottien näkökulmasta tuloksissa myönteistä on, että kaikissa haastatelluissa pilottikunnissa on pilottien toiminnoista jäänyt siemeniä kuntouttavan työtoiminnan toteutukseen ja sisältöihin. Piloteissa toteutettuja ja kokeiltuja ryhmätoimintoja on jatkettu ja monipuolistettu. Suuri osa pilotteihin rekrytoiduista asiakkaista on jatkanut erilaisissa kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnoissa pilottien päättymisen jälkeen. Tulos on samansuuntainen kuntouttavan työtoiminnan asiakkuuksien määrän kasvun kanssa. Tämän vuoden alkupuolella kuntouttavassa työtoiminnassa oli lähes 4000 asiakasta enemmän kuin vuotta aiemmin (Työllisyyskatsaus Helmikuu 2016). Kuntouttavan työtoiminnan tarjonnan lisääntymisestä ja monimuotoistumisesta voi päätellä, että pitkäaikaistyöttömien osallisuuden mahdollisuudet ovat lisääntyneet.

Osallistavan sosiaaliturvan tavoitteena on mm. työttömien aktivointitoimien kirjon lisääminen ja työttömän mukaan ottaminen oman palvelunsa suunnitteluun (Osallistava sosiaaliturva 2014 ja 2015). Piloteissa työskenneillä haastateltavilla oli jäsentynyt kuva siitä, miten ryhmätoimintoja pitäisi kehittää. Tarjolla pitää olla erilaisia mahdollisuuksia elämäntietoryhmistä ja harrastepohjaisista ryhmistä hyvin työnkaltaisiin toimintoihin ja päämäärätietoiseen tulevaisuuden suunnitteluun. Näin pystytään vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

Aktiivinen työvoimapolitiikka on ponnistanut näkemyksestä, että työ on työttömän parasta sosiaaliturvaa ja korkea etuuksien taso passivoi (Mead 1986, Giddens 1998). Koska nykyisessä työnjaossa työtä ei riitä kaikille, on löydettävä muita keinoja osallisuuden mahdollistamiseksi ja huono-osaisuuden ehkäisemiseksi (Hiilamo & Saari 2010). Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu, että heikoimmin työllistettävien kohdalla aktiivitoimien tavoiteltavat tulokset ovat usein jotain muuta kuin työllistymistä avoimille työmarkkinoille, muun muassa elämäntavan normalisoitumista, elämänhallinnan kohentumista, päivärytmin vahvistumista, sosiaalisen kanssakäymisen lisääntymistä ja itsetunnon vahvistumista. (Karjalainen & Karjalainen 2010).

Tämän tutkimuksen tulokset antavat viitteitä samantyyppisiin johtopäätöksiin. Haastateltavat toivat esille, etteivät pilottien asiakkaat pitäneet työllistymismahdollisuuksiaan kovinkaan realistisina. Haastateltavien kokemukset asiakkaiden elämäntilanteen parantumisesta olivat sen sijaan myönteisiä. Kaikki haastateltavat kokivat, että osallistuminen johonkin toimintaan kodin ulkopuolella ja näin struktuurin saaminen omaan arkeen, lisäsi pilottien asiakkaiden osallisuuden mahdollisuuksia. Myös Nivalan (2008) tutkimuksessa osallisuuden mahdollisuuksien todetaan parantuvan, kun tuetaan kiinnittymistä sosiaaliseen ympäristöön ja osallistumista yhteisön elämään. Haastateltavien mainitsemia positiivisia elämänmuutoksia olivat mm. päihteiden käytön vähentyminen, liikunnan lisääminen, omasta terveydestä huolehtimisen lisääntyminen, uusien asioiden oppiminen ja uusien sosiaalisten suhteiden solmiminen.

Vaikka merkittävin asia osallisuuden mahdollistumisessa oli työyhteisön kaltainen porukka, johon tuntee kuuluvansa, oli toteutettujen ryhmien sisällöissä myös paljon osallisuuden mahdollisuuksia lisääviä asioita. Tällaisina haastateltavat mainitsivat mm. palvelutietouden lisääntymisen, omien asioiden hoitamiseen tarvittavien taitojen karttumisen, omassa asiassa päätöksentekoon osallistumisen ja sosiaalisten taitojen parantumisen. Harjoituksen myötä kansalaisuuden taidot karttuvat ja vaikuttamismahdollisuuksien myötä voimaantumisen tunne vahvistuu (Saha 2006).

Haastateltavien kertomuksissa vilisi runsaasti esimerkkejä onnistuneista asiakaskokemuksista: toisille onnistumista oli uuden harrastuksen aloittaminen, toiselle ystävän löytäminen, kolmannelle päihteiden käytön vähentäminen ja neljännelle kotoa pois

uskaltautuminen. Sen sijaan inhimilliseltä kannalta voidaan kritisoida nykyisen järjestelmän ”putkielämää”. Haastateltavat korostivat sitä, että kenenkään elämää ei muuteta kolmessa kuukaudessa (tai puolessa vuodessa), vaikka tämä olisi paras kolme kuukautta ihmisen elämässä. Juuri kun kuntouttavan työtoiminnan asiakas on oppinut avautumaan ryhmässä ja oppinut luottamaan toisiin ihmisiin, juuri kun hän on oppinut näkemään tulevaisuuden myönteisempänä ja arjen valoisampana, hänen kuntouttavan työtoiminnan sopimuksensa onkin katkolla ja elämä on jälleen täynnä epävarmuutta ja näköalattomuutta. Sitä pahempaa tällainen epävarmuus on ihmiselle, jonka taidot ja kyvyt eivät riitä aina uusien ja uusien sosiaalisten suhteiden solmimiseen ja paikan hakemiseen aina uudesta ryhmästä. Työntekijä aloittaa asiakkaan kanssa ikään kuin uudelleen alusta, jos asiakkaan sopimus välillä katkeaa. Haastateltavat korostivat, että asiakkaan sosiaalisen kuntoutuksen polussa pitäisi olla sekä jatkuvuutta että tavoitteellisuutta. Tarjottavan toiminnan pitäisi olla riittävän joustavaa ja turvallisuutta luovaa, jotta siihen voi palata muutaman viikon reissun jälkeen, mutta myös riittävän tavoitteellista, jotta elämäntilanteen muuttamiselle ja esimerkiksi työelämään etenemiselle on asiakkaan niin halutessa mahdollisuuksia.

Osallistuttajan muotokuva

Olin vaikuttunut haastateltavieni vahvasta eettisestä työotteesta. Kaikesta työntekijöiden kertomasta huokui asiakkaan kunnioitus ja vilpitön pyrkimys työskennellä asiakkaan kanssa tämän elämäntilanteen parantamiseksi, jos asiakas sitä haluaa. Yksilöllisten elämäntarinoiden kuuleminen vaatii paitsi taitoa kuulla ja kuunnella, myös eettisesti vahvaa ammattikäytäntöä. Osallistuttaja luonnehtii itseään heikon ihmisen rinnalla kulkijaksi, minkä voi mielestäni tulkita toisen ihmisen näkyvänä kokemiseksi. Osallistuttaja ei tiedä, mikä asiakkaalle on parasta, mutta hän tekee kaikkensa etsiäkseen asiakkaan parasta yhdessä asiakkaan kanssa. Osallistuttajan rooli näyttäytyy kumppanina. Myös Kivistö (2014) pitää kumppanuuden kaltaista roolia asiakkaan voimavaroja vahvistavana ja vapauttavana.

Tuloksien mukaan kunnioituksen, välittämisen ja arvostuksen ilmapiirin luominen on osallistuttajan tehtävä. Fettermanin & Wandesmanin (2007) mukaan tällainen ilmapiiri edistää yksilöiden voimaantumista. Erityisen tärkeää arvostuksen osoittaminen on siksi, että asiakkailla on paljon epäonnistumisen ja huonommuuden kokemuksia. Arvostava ilmapiiri on tarpeen myös sosiaalisten taitojen tukemisessa. Näiden taitojen harjoittaminen ja toimijuuteen houkuttelevuus ovat tulosten perusteella osallistuttajan työn keskiössä.

Yksi osallistuttajan tärkeistä ominaisuuksista tutkimustulosten perusteella on asiakkaan rytmin kuunteleminen ja sensitiivisyys asiakasta kohtaan. Osallistuttajan intensiivinen läsnäolo asiakassuhteessa mahdollistaa asiakkaan rytmin kuulemisen. Osallistuttaja ei hoputa asiakasta liiaksi, mutta asiakas voi tarvita myös eteenpäin työntämistä, jos asiakkaan oma rohkeus ei riitä.

Tutkimukseni haastateltavat pitivät pilottien erittäin tuloksellisena toimintamallina sitä, että asiakkaat olivat saaneet päättää pilottiin osallistumisestaan ja heidät oli monin eri tavoin otettu mukaan toimintojen suunnitteluun. Asiakasta osallistava toiminnan suunnittelu pystyy vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja voimaannuttaa asiakasta. Tällaisen toimintakulttuurin luominen ryhmätoiminnassa on osallistuttajan työn ydintä. Vattovaaran (2015) mukaan valta on osallisuuden ja toimijuuden oleellinen resurssi. Toimijuus mahdollistuu vasta, jos toimijalla on valtaa tehdä valintoja ja päätöksiä. Osallistavalle sosiaaliturvalle kaavailtuja myönteisimpiä lupauksia onkin ottaa sosiaaliturvan saajat jatkossa aikaisempaa paremmin mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen (Osallistava sosiaaliturva 2014).

Aikaisempien tutkimuksien perusteella osallisuuden mahdollistamisprosesseihin liittyvät toiminnot ovat itsemääräämisoikeuden ja autonomisuuden takaamista, toisen kunnioitusta, kuuntelemista, palautteen antamista ja kykyuskomusten vahvistamista, valinnanmahdollisuuksia, kohtaamisilmapiirin avoimuutta, turvallisuutta ja tasa-arvoisuutta sekä arvostuksen osoittamista valinnoille ja pyrkimyksille ja näiden toteutumista tarjoamalla mahdollisuus kuulua yhteisöön (Ks. Kivistö 2014, Laitila 2010, Siitonen 1999, Valokivi 2010.) Tässä tutkimuksessa tavoitetut osallistuttajan työtapaa kuvaavat sisällöt ovat suurelta osin samantapaisia, tosin tutkimustulosten perusteella voi todeta osallistuttajan muotokuvan tarkentuneen. Aikaisempia tutkimuksia selkeämmin tässä tutkimuksessa nousi työntekijän sensitiivinen eteneminen asiakassuhteessa ja asiakkaan rytmin kuunteleminen. Haastateltavat toivat esille myös, että asiakkaan osallistuminen ei ole itsestään selvyys, sillä pitkään työttömänä ollutta asiakasta pitää houkutellessa toimijuuteen. Tässä tarvitaan etsivän työn kaltaista työtapaa: asiakasta pitää tavata hänen omalla turvallisella maaperällään esimerkiksi kotona tai kahvilassa ja tapaamisia ja keskusteluja voidaan tarvita useitakin ennen kuin asiakkaalle syntyy valmiutta tulla ryhmätoimintaan.

7.2 Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimustavan luotettavuus ja soveltuvuus

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi pohjautuu pitkälti tutkimusprosessin tarkkaan kuvaukseen. Tutkija joutuu tutkimuksen eri vaiheissa jatkuvasti pohtimaan tekemiään ratkaisuja ja ottamaan kantaa yhtä aikaa analyysinsa kattavuuteen ja tekemänsä työn luotettavuuteen. Tärkeää onkin pyrkiä mahdollisimman tarkoin kuvaamaan, miten aineistonkeruuvaihe ja analyysi on toteutettu. (Eskola & Suoranta 2005.) Olen kuvannut tutkimuksen teon vaiheita kappaleessa viisi mahdollisimman tarkasti. Tutkimuksen kurinalaisuuteen ja luotettavuuteen pyrin noudattamalla Spiegelbergin (1984) fenomenologisen tutkimuksen vaiheita tutkimusaineistoa hankkiessani ja käsitellessäni. Omassa tutkimuksessani vaiheet eivät ole olleet lineaarinen jatkumo, vaan aloittelevana tutkijana olen joutunut palaamaan välillä edellisiin vaiheisiin ja tarkentamaan tekemääni analyysia. Pohdin tässä vielä eri vaiheiden luotettavuutta ja fenomenologis-hermeneuttisen lähestymistavan soveltuvuutta tutkimusaiheeseen.

Fenomenologis-hermeneuttisella lähestymistavalla tutkitaan toisen ihmisen suhdetta omaan elämäntodellisuuteen. Siinä pyritään tuomaan toisen ihmisen kokemus julki sellaisena kuin ihminen on sen itse kokenut (Laine 2010.) Omassa tutkimuksessani pyrin tutkimaan työntekijöiden kokemuksia omasta työstään asiakkaidensa osallisuuden mahdollistajina. Työhön liittyvien kokemusten tarkastelun voi olettaa olevan turvallista, sillä ne eivät ehkä ole samalla tavalla henkilökohtaisia kuin ihmisen henkilökohtaiseen elämään liittyvien asioiden tarkastelu. Työhön ei liity arkaluonteisia tai hävettäviä asioita, kuten esimerkiksi juomatapoihin, oman vanhemmuuden arviointiin, lastensuojeluasiakkuuteen tai omaan työttömyyteen liittyviin asioihin voisi olettaa liittyvän (Alasuutari 2011). Sen sijaan sosiaalialan etiikan näkökulmasta haastateltavat ovat joutuneet pohtimaan kertomiaan kokemuksia, jotta eivät riko työntekijän vaitiolovelvollisuutta. Tätä olen pohtinut tarkemmin kappaleessa 5.4.

Haastattelujen onnistuminen on yksi fenomenologis-hermeneuttisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttava tekijä (Roulston 2011). Olen pyrkinyt kuvaamaan haastattelujen toteuttamista ja intuition ja reflektion läsnäoloa haastattelutilanteissa mahdollisimman yksityiskohtaisesti kappaleissa 5.1 ja 5.2. Haastattelujen tarkoitus on saada mahdollisimman konkreettisia kuvauksia haastateltavien kokemuksista. Omasta mielestäni haastatteluissa

onnistuttiin tavoittamaan työntekijöiden kokemuksia omasta työstään laajasti ja monipuolisesti, vaikka en toteuttanut niitä fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusotteen mukaisesti täysin avoimina haastatteluina (Laine 2010). Pääasiassa haastattelut sujuivat luontevasti keskustellen, paikoin niitä voisi luonnehtia kahden asiantuntijan välisiksi keskusteluiksi. Tästä huolimatta pyrin tietoisesti ja tiukkaa tutkimusetiikkaa noudattaen olemaan vaikuttamatta (Giorgi 1997) haastateltavien esiin tuomiin asioihin, vaikka se ei aina helppoa ollutkaan.

Itse olin yllättynyt siitä, miten hyvin haastattelemani työntekijät osasivat analysoida ja reflektoida omaa työtapaansa ja kokemuksia asiakkaistaan. Haastatteluja toteuttaessani pilottien päättymisestä oli aikaa yli puoli vuotta. Haastateltavat olivat ehneet jo tarkastella omia kokemuksiaan, ehkä kriittisestikin. Rikkaaseen omien kokemusten analysointiin vaikutti varmasti myös se, että haastattelemani henkilöt olivat STM:n toteuttamien pilottien työntekijöitä ja koska pilotteja oli arvioitu ja dokumentoitu, useimpia heistä oli haastateltu pilotissa tehdystä työstä jo aiemmin (osaa monta kertaa). Vaikka oma tutkimukseni ei fokusoinut edeltävien kyselyjen tavoin pilottien sisältöön, olivat nämä kyselyt varmaan muutoin käynnistäneet työntekijöissä oman työn analysointiprosessia. Tämä oli myös yksi perustelu, miksi nimenomaan valitsin tutkimukseni kohteeksi pilottien työntekijöitä. Ennako-oletukseni oli, että he olivat pohtineet asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksia, koska se oli yksi hankkeen tavoitteista. Toki reflektiivinen ammattikäytäntö on oleellinen osa sosiaalialan työtä ylipäätään ja näiden taitojen kehittymiseen kiinnitetään paljon huomiota jo koulutuksessa.

Vaikka tutkimukseni aineisto on rikas, se olisi saattanut olla monipuolisempi, mikäli olisin noudattanut fenomenologisen tutkimuksen näkemystä, että avoin haastattelumetodi sopii parhaiten fenomenologisen aineiston keruuseen. Tällöin olisin aloittanut haastattelun vain pyytämällä kuvauksia työntekijöiden työhön liittyvistä kokemuksista: ”Kerro työhösi liittyvistä asiakkaiden osallisuuden kokemuksista” ja ” Kerro kokemuksistasi, miten mahdollistat asiakkaiden osallisuuden toteutumista” (Roulston 2011.) Tällöin toteutuisi vielä paremmin fenomenologisen menetelmän vaade ennako-oletuksien hylkäämisestä (Husserl 1995).

Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa ilmiön ymmärrys ei perustu teoreettiseen tarkasteluun vaan intuitioon (Juden-Tupakka 2007, Perttula 2011). Tutkimusotteessa

tutkijan pitäisi vapautua omista ennakko-oletuksistaan (Husserl 1995). Tämä toteutuu tässä tutkimuksessa niin, että vaikka en ole vapaa ennakko-oletuksista suhteessa osallisuuden käsitteeseen tai työttömien asiakkaiden kanssa työtä tekevien työntekijöiden työhön, olen pohtinut ennakkokäsityksiäni ja pyrkinyt ymmärtämään omaa tulkintatilannettani ja pyrkinyt säilyttämään avoimuuden suhteessa työntekijöiden kokemuksiin. Pysin tietoisesti hylkäämään ennakkokäsitykseni tutkittavasta asiasta sekä haastattelukysymyksiä muotoillessani, haastattelutilannetta eteenpäin johdatellessani että aineistoa analysoidessani.

Vaikka tutkimuksen synteesivaiheessa olen sijoittanut tutkimukseni tulokset esiymmärrysvaiheessa (Spiegelberg 1984) rakentamaani osallisuuden kehikkoon ja kontekstiin, nousevat osallistuttajan työtavan kuvaukset kuitenkin kokonaisuudessaan tutkimusaineistosta ja perustuvat sen intuitiiviseen ymmärtämiseen. Minun ei ole ollut tarpeen hylätä kehikkoa, sillä osallisuutta on tutkittu paljon ja käsite on laaja. Tutkimuksen analyysivaiheessa ryhmittelin aineistoa eri tavoin ja lähestyin haastateltavien esiin nostamia asioita erilaisista näkökulmista. Osallisuudesta rakentamani teoreettinen kehikko kuitenkin palveli parhaiten osallistuttajan työn kokonaisuuden ymmärtämistä.

Perttulan (2012) mukaan ei ole helppoa hahmottaa, milloin kokemuksen tutkimusta on perusteltua kutsua fenomenologiseksi. Olen pyrkinyt pohtimaan työni metodologisia lähtökohtia perusteellisesti tutkimukseni eri vaiheissa. Olen pyrkinyt noudattamaan tutkimuksessani fenomenologista asennetta, hylkäämään ennakko-oletukseni ja suhtautumaan avoimesti tutkittavien kokemuksiin ja pyrkinyt tavoittamaan kokemuksista olennaisen sellaisena kuin se empiirisessä aineistossa näyttäytyy. Minua on kannatellut Juha Perttulan (2012) pohdinnat siitä, miten hänen fenomenologinen ajattelutapansa on muuttunut vuosien kuluessa. Ei ole siis yhtä oikeaa tapaa tehdä fenomenologista kokemuksen tutkimusta, tärkeintä on, että omaa tapaansa analysoi ja reflektoi tarkasti ja kriittisesti.

Tutkimuksen aikana oma esiymmärrykseni osallisuuden mahdollistamisesta ja osallistuttajasta on tarkentunut hermeneuttisen kehän tavoin. Ymmärtäminen ei kuitenkaan koskaan ole täydellistä eikä totuus absoluuttista (Gadamer 1986). Jotain osallistuttajasta tässä tutkimuksessa on paljastunut, mutta paljon on jäänyt paljastumatta. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että on tunnistettavissa sellainen työskentelytapa, jota voidaan kutsua osallistuttajaksi. Joitakin tähän työskentelytapaan liittyviä asioita on pystytty tämän tutkimuksen perusteella nimeämään. Jatkotutkimuksen näkökulmasta

osallistuttajan muotokuva kaipaa vielä tarkentamista. Tarvitaan laajempaa näkemystä osallistuttajan työstä aikuissosiaalityön kentällä työskentelevien työntekijöiden kokemuksena. Osallistuttajan muotokuva tarkentuisi myös avoimemmalla haastatteluotteella ja syvähaastattelumetodilla. Osallistuttajan muotokuvan tarkentumiseen tarvitaan myös tutkimusta siitä, miten osallistuttajan työtapaa opitaan koulutuksessa ja työelämässä.

LÄHTEET

- Arnstein, S. 1969. A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association* 35(4), 216–224.
- Alasuutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Backman, J. 2010. Heidegger ja fenomenologian asia. Teoksessa T. Miettinen, S. Pulkkinen, & J. Taipale (toim.) *Fenomenologian ydinkysymyksiä*. Helsinki: Gaudeamus, 60-78.
- Card, D., Kluge, J. & Weber, A. 2010. Active labour market policy evaluations: a meta-analysis. *The Economic Journal, Royal Economic Society*, 120 (548), F452-F477.
- Ehrenberg, J. 1999. *Civil Society: the critical history of an idea*. New York: University Press.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Eteläpelto, A., Heiskanen, T. & Collin, K. 2011. Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys. Teoksessa A. Eteläpelto, T. Heiskanen & K. Collin (toim.) *Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa. Aikuiskasvatuksen 49. vuosikirja*. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Vantaa: Hansaprint, 11-34.
- Fetterman, D. & Wandersman, A. 2007. Empowerment evaluation: yesterday, today and tomorrow. *American Journal of Evaluation* 179 (28). Sage Publications: American Evaluation Association, 179-198.
- Foucault, M. 2005. *Tarkkailla ja rangaista*. Helsinki: Otava.
- Freire, P. 2005. *Sorrettujen pedagogiikka*. Tampere: Vastapaino.
- Gadamer, H.G. 1986. "Rhetoric, Hermeneutics, and the Critique of Ideology". Teoksessa Mueller-Vollmer, K. (toim.) *The Hermeneutics Reader*. Oxford: Basil Blackwell, 274–292.
- Giddens, A. 1984. *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Berkeley and California: University of California Press.
- Giddens, A. 1998. *The Third Way. The Renewal of Social Democracy*. Cambridge: Polity Press.
- Giorgi, A. 1997. The Theory, Practice, and Evaluation of the Phenomenological Method as a Qualitative Research Procedure. *Journal of Phenomenological Psychology* 28 (2), 235-260.
- Gretschel, A. 2002. Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin

keinoin. *Studies in Sport, Physical education and health* 85. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto: Yliopistopaino.

Hartimo, M. 2010. Fenomenologian läpimurto Husserlilla. Teoksessa T. Miettinen, S. Pulkkinen & J. Taipale (toim.) *Fenomenologian ydinkysymyksiä*. Helsinki: Gaudeamus, 45-59.

Heiskala, R. 2000. *Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktionistista synteesiä yhteiskuntateoriassa*. Helsinki: Gaudeamus.

Hiilamo, H. 2010. Pitkäaikaistyöttömän sosiaaliset mahdollisuudet. Teoksessa H. Hiilamo, & J. Saari (toim.) *Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin*. Diakonia ammattikorkeakoulu A Tutkimuksia 27. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 265-286.

Hiilamo, H. 2014. Voisiko osallistava sosiaaliturva lisätä osallisuutta? *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (1), 82-86.

Hiilamo, H. & Saari, J. 2010. Sosiaalisten mahdollisuuksien politiikka. Teoksessa H. Hiilamo & J. Saari (toim.) *Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin*. Diakonia ammattikorkeakoulu A Tutkimuksia 27. Helsinki: Diakonia ammattikorkeakoulu, 13-36.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Husserl, E. 1995. *Fenomenologian idea. Viisi luentoa*. Helsinki: Loki-kirjat.

Hyvärinen, M. & Löyttyniemi, V. 2005. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa J. Ruusuvaori, & L. Tiittula, (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*, Jyväskylä: Vastapaino, 189-222.

Häkkinen, T. 2011. Kehitysvammaisen seurakuntalaisen osallisuus kirkon kehitysvammatyössä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu – tutkielma. Helsinki: Diakonia ammattikorkeakoulu.

Hämäläinen, K. 2013. Aktivointipolitiikan talouspoliittiset tavoitteet, tulokset ja merkitys yhteiskunnassa. Teoksessa V. Karjalainen, & E. Keskitalo, (toim.) *Kaikki Työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 173-189.

Hänninen, S. 2014. Työttömän työnhakijan mahdoton mahdollisuus. Teoksessa K. Lempiäinen, & T. Silvasti, (toim.) *Eriarvoisuuden rakenteet. Haurastuvat työmarkkinat Suomessa*. Tampere: Vastapaino, 184-208.

Judén-Tupakka, S. 2007. Askelia fenomenologiseen analyysiin. Fenomenologinen menetelmä empiirisessä tutkimuksessa. Teoksessa E. Syrjäläinen, A. Eronen & V-M. Värrä, (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 62-90.

Juhila, K. 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa K. Juhila, H. Forsberg & I. Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto: SoPhi, 11-19.

Julkunen, R. 2008. Sosiaalipolitiikan kansalainen: aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa P. Niemi & T. Kotiranta (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Gaudeamus, 183-220.

Julkunen, R. 2013. Aktivointipolitiikka hyvinvointivaltion paradigman muutoksena. Teoksessa V. Karjalainen & E. Keskitalo (toim.) Kaikki Työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 21-44.

Kakkori, L. & Huttunen, R. 2014. Fenomenologia, hermeneutiikka ja fenomenografinen tutkimus. Teoksessa A. Saari, O-J. Jokisaari ja V-M. Värrä (toim.) Ajan kasvatus - Kasvatusfilosofia aikalaiskritiikkinä. Tampere: Tampere University Press.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta - aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 38/2010. Helsinki: Yliopistopaino.

Karjalainen, V. 2013. Aktiivipolitiikan ajankohtaisuus. Teoksessa V. Karjalainen & E. Keskitalo (toim.) Kaikki Työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 207-224.

Kiilakoski, T. 2012. Osallisuus, kansalaisuus ja hyvinvointi. Teoksessa T. Kiilakoski & A. Gretschel & E. Nivala (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 118. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 9-33.

Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Akateeminen väitöskirja.

Laine, T. 2010. Miten kokemusta voidaan tutkia? : Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 28-45.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Terveystieteiden laitos. Publications of The University of Eastern Finland. Akateeminen väitöskirja. Kuopio: Kopijyvä.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>. Luettu 8.11.2014.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Luettu 11.2.2016.

Lappalainen, P. 2010. Orgaanista ja organisoitua. Teoksessa E. Konttinen & J. Peltokoski (toim.) Verkostojen liikettä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 156-174.

Legard, R. Keegan, J. & Ward, K. 2003. In-depth interviews. Teoksessa J. Ritchie & J. Lewis (toim.) Qualitative research practice. A guide for Social Science Students and Researchers. London: SAGE Publications, 138-169.

Lehtomaa, M. 2011. Fenomenologinen kokemuksen tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 163-194.

Madanipour, A. & Weck, S. 2015. Social exclusion and poverty in Europe: Territorial patterns. *Local Economy* 2015, 30 (7), 715–720. Saatavissa: <http://lec.sagepub.com/content/30/7/715.full.pdf+html>. Luettu 12.2.2016.

Mead L. M. 1986. The social obligations of citizenship. *Journal of Policy Analysis and Management*, 6 (3), 451–456.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: International Methelp, 79-147.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp.

Metteri, A. 2003. Asiakkaan ääntä kuunnellen: kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Helsinki: Edita.

Moilanen, P. & Rähkä, P. 2010. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: WS Bookwell Oy, 46-69.

Niemi, P. 2013. Hyvä, paha, valta. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 3-54.

Niskanen, S. 2011. Hermeneuttisen psykologian tieteenfilosofinen traditio. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 89-114.

Nivala, E. 2007. Kansalaisuus nuorisokasvatuksen teorian jäsentäjänä. Teoksessa E. Nivala & M. Saastamoinen (toim.) Nuorisokasvatuksen teoria – perusteita ja puheenvuoroja.

Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, 93–131. Saatavissa: <http://www.uef.fi/documents/1381035/2330652/ElinaNivala2007.pdf/0404dc7f-a7d7449c-98ed-dd21cee78366>. Luettu 3.11.2014

Nivala, E. 2008. Kansalaiskasvatus globaalien ajan hyvinvointiyhteiskunnassa. Kansalaiskasvatuksen sosiaalipedagoginen teoriakehys. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Akateeminen väitöskirja.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies A-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja terveystaloudissa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113-145.

OECD 2005. Labour Market Programmes and Activation Strategies: Evaluating the Impacts. Pariisi: OECD. Saatavissa <http://www.oecd.org/els/emp/36780874.pdf>. Luettu 14.3.2015.

Ojala, H. Palmu, T. & Saarinen, J. 2009. Paikalla pysyvää ja liikkeessä olevaa – Feministisiä avauksia toimijuuteen ja sukupuoleen. Teoksessa H. Ojala, T. Palmu & J. Saarinen (toim.) Sukupuoli ja toimijuus koulutuksessa. Tampere: Vastapaino, 13-38.

Osallistava sosiaaliturva, 2014. Työryhmän väliraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 11. Helsinki: STM. Saatavissa http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882185&name=DLFE-29505.pdf. Luettu 1.11.2014.

Osallistava sosiaaliturva, 2015. Työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 20. Helsinki: STM. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125774/URN_ISBN_978-952-00-3581-5.pdf?sequence=1. Luettu 12.2.2016.

Paloniemi, S. & Rausku-Puttonen, H. & Tynjälä, P. 2010. Asiantuntijuudesta identiteettiin – Anneli Eteläpellon tutkimuspolkuja, Teoksessa K. Collin, S. Paloniemi, H. Rausku-Puttonen & P. Tynjälä Päivi (toim.) Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus. Helsinki: WSOYpro, 13-37.

Perttula, J. 2000. Kokemuksesta tiedoksi: fenomenologisen metodin uudelleen muotoilua. Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja 31 (5).

Perttula, J. 2011. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.). Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 115-162.

Perttula, J. 2012. Mikä tekee kokemuksen tutkimisesta fenomenologista? – fenomenologisen ajattelun kehityspolkuja. Teoksessa L. Kiviniemi, K. Koivisto, T. Latomaa, M. Merilehto, P. Sandelin & T. Suorsa (toim.). Kokemuksen tutkimus III. Teoria, käytäntö, tutkija. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 319-336.

- Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014, Määräykset ja ohjeet 96. Tampere: Opetushallitus. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/163777_perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2014.pdf. Luettu 11.2.2016.
- Pulkka, V-V. 2014. Osallistava sosiaaliturva: syrjäytymisen ehkäisyä vai pakkotyötä? Jyväskylän yliopisto Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Pro gradu –tutkielma. Jyväskylä. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/45124>. Luettu 12.11.2015.
- Pulkkinen, S. 2010. Husserlin fenomenologinen menetelmä. Teoksessa T. Miettinen, S. Pulkkinen, & J. Taipale (toim.). Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus, 25-44.
- Rakennepoliittinen ohjelma 2013. Rakennepoliittinen ohjelma talouden kasvuedellytysten vahvistamiseksi ja julkisen talouden kestävyysvajeen umpeen kuromiseksi. Saatavissa <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1043920/rakennepoliittinen-ohjelma.pdf/80a7dcb0-98f0-4853-974f-1d25f4be5f3a>
- Rosanvallon, P. 2013. Demokraattinen oikeutus. Puolueettomuus, refleksiivisyys, läheisyys. Helsinki: Vastapaino.
- Roulston, K. 2011. Reflective interviewing. A guide to theory and practice. Sage Publishing.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino, 22-56.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>. Luettu 31.3.2016.
- Saha, L. 2006. Citizenship and participation in lifelong learning. Teoksessa A. Antikainen, P. Harinen & A. Torres (toim.) In from margins. Adult education, Work and Civil society. Rotterdam: Sense Publishers, 81-87.
- Selkälä, A. 2013. Kansalaisuuden hallinta suomalaisessa sosiaali- ja terveyspolitiikassa. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Siisiäinen, M. 2010. Osallistumisen ongelma. Kansalaisyhteiskunta 1, 8-40.
- Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Akateeminen väitöskirja. Oulu: Oulu University Library.
- Sirviö, K. 2006. Lapsiperheiden osallisuus terveyden edistämässä – mukanaolosta vastuunottoon. Asiakastilanteiden arviointia sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ja

perheiden näkökulmasta. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 132. Hoitotieteen laitos. Akateeminen väitöskirja. Kuopio: Kopijyvä.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>. Luettu 12.2.2016.

Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. 2015. Saatavissa <https://www.innokyla.fi/documents/1533196/39b8870b-2043-4868-b1b6-c49ddf1822ca>. Luettu 31.3.2016.

Spiegelberg, H. 1984. Thephenomenological movement. A historical introduction. Hague: Martinus Nijhoff Publishers.

STM, 2014a. Osallistavaa sosiaaliturvaa kehittävä työryhmä. Saatavilla http://www.stm.fi/vireilla/tyoryhmat/osallistava_sosiaaliturva. Luettu 1.11.2014.

STM, 2014b. Osallistavaa sosiaaliturvaa pilotoimaan valittiin kuusi kuntaa. Verkkouutinen 23.06.2014. Saatavissa <http://www.stm.fi/tiedotteet/verkkouutinen/-/view/1886028>. Luettu 1.11.2014.

Thitz, P. 2013. Seurakunta osallisuuden yhteisönä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Akateeminen väitöskirja. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 40. Helsinki: Diakonia ammattikorkeakoulu.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työllisyyskatsaus Helmikuu 2016. Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavissa https://www.tem.fi/files/44907/TKAT_Helmi_2016.pdf. Luettu 31.3.2016.

Ulvinen, V-M. 2012. Ymmärtävää sosiologiaa – fenomenologisen sosiologian näkökulma kokemuksen tutkimukseen. Teoksessa L. Kiviniemi, K. Koivisto, T. Latomaa, M. Merilehto, P. Sandelin & T. Suorsa (toim.). Kokemuksen tutkimus III. Teoria, käytäntö, tutkija. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 49-71.

Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Akateeminen väitöskirja. Tampere: University Press Acta Universitatis Tampensis.

Varhaiskasvatuslaki. 580/2015. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150580>. Luettu 12.2.2016.

Vattovaara, V. 2015. Elämänkulku ja toimijuus. Lapin maaseudun nuorista aikuisiksi 1990–2011. Lapin yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Virkki, P. 2015. Varhaiskasvatus toimijuuden ja osallisuuden edistäjänä. Itä-Suomen yliopisto. Akateeminen väitöskirja. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Education, Humanities, and Theology, 66. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.

Zimmerman, M. A. 1995. Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology* 23(5), 581–599.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

I Taustatiedot

Vastaajan nimi, ikä, pilottikunta

Miten olet päätenyt nykyiseen ammattiisi/ työskentelemään osallistavan sosiaaliturvan pilotissa (koulutus, työhistoria) *pyydän että kerrot kokemuksista ja tapahtumista, jotka ovat olleet asiassa tärkeitä. Minä en esitä lisäkysymyksiä ennen kuin saat kerrottua kaiken mitä haluat*

Kerro kuntasi pilotista

II Asiakkaat ja osallisuus

Kuvaa Osallistavan sosiaaliturvan pilottien asiakkaita

Kuvaile pilottien toimenpiteitä: mitkä asiat/toimenpiteet mielestäsi lisäsivät/ pyrkivät lisäämään asiakkaan osallisuutta ja aktiivisuutta

Kerro asiakkaiden osallisuuden kokemuksista kuvauksia: miten arvioit osallisuuden mahdollisuuksien lisääntyneen

Kerro asiakasesimerkki pilotista, jossa mielestäsi toteutui osallisuuden kokemus

Kerro onnistumisen kokemuksista

III Työtapa

Mitä pidät työssäsi tärkeänä

Kuvaile itseäsi asiakastyön tekijänä

Määritelmä. Asiakkaan osallisuus: mitä se tarkoittaa. Asian kuvaileminen tarkasti ja konkreettisesti.

Konkreettiset asiakastyön kuvaukset, oma tapa tehdä työtä. Kuvaile tapaaasi vahvistaa asiakkaan osallisuutta (piloteissa)

Mitä pilotissa työskennellessäsi asiakkaiden kanssa tavoittelit/ mihin työssäsi pyrit