

VIESTINTÄ OSALLISUUDEN LÄHTÖKOHTANA VAMMAISSOSIAALITYÖSSÄ

**Jyväskylän yliopisto
Kauppakorkeakoulu**

Pro gradu -tutkielma

2019

**Tekijä: Heidi Myllymäki
Oppiaine: Viestinnän johtaminen
Ohjaaja: Laura Asunta**



**JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ**

TIIVISTELMÄ

Tekijä: Myllymäki, Heidi	
Työn nimi: Viestintä osallisuuden lähtökohtana vammaissosiaalityössä	
Oppiaine: Viestinnän johtaminen	Työn laji: Maisterintutkielma
Päivämäärä: 24.5.2019	Sivumäärä: 61 + 2
<p>Tutkielmassa tarkasteltiin viestinnän ja vuorovaikutuksen roolia vammaissosiaalityön asiakkaan osallisuuden rakentumisessa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä viestinnän ja vuorovaikutuksen tekijät liittyvät vammaissosiaalityön asiakkaan osallisuuden kokemukseen. Tutkimuskohteena oli vammaissosiaalityön piirissä tapahtuva viestintä ja vuorovaikutus.</p> <p>Osallisuuden kokemus nähdään tässä tutkielmassa kytkeytyvän yksilön toimijuuteen, jonka edistäminen on tärkeää itsessään. Kokemuksen syntymiseen ei ole yksioikoista reittiä, vaan kirjallisuus painottaa monipuolisten osallistumisen mahdollisuuksien merkitystä. Teoriaosuudessa käytiin läpi myös julkisen sektorin ja sosiaalihuollon viestinnän erityispiirteitä niin lainsäädännön kuin tieteellisen tutkimuksenkin näkökulmista. Lisäksi teoriakatsauksessa esiteltiin särkymättömän viestinnän (Luoma-aho 2014) periaatteita havainnollistamaan organisaatioiden muuttunutta toimintaympäristöä.</p> <p>Tutkielman aineistona olivat kahdeksan vammaissosiaalityön asiakassuhteessa olevan henkilön haastattelut. Haastattelut toteutettiin teemahaastattelun menetelmällä syksyn 2017 ja kevään 2018 aikana. Aineiston analyysi toteutettiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Osallisuuteen liittyvät viestinnän ja vuorovaikutuksen tekijät olivat jaettavissa neljään pääluokkaan: (1) Asiakkaan asema, (2) Sosiaaliset verkostot, (3) Osallisuus tietoon ja sen jakamiseen sekä (4) Poliittinen toimintaympäristö.</p> <p>Tutkielman tuloksista kävi ilmi, että organisaation viestinnän lisäksi osallisuuden kokemukseen vaikuttavat myös asiakkaan omat, epäviralliset viestinnän verkostot sekä aktiivisuus järjestötoiminnassa. Aineiston mukaan vammaissosiaalityön viestintä on niukkaa ja sitä toteutetaan organisaatiolähtöisissä diskursseissa. Tuloksissa oli huomionarvoista myös se, että lainsäädännöstä huolimatta julkisen sektorin organisaatioiden viestinnän koettiin mukautuvan organisaation taloudellisiin intresseihin. Johtajien ja työntekijöiden arvot olivat haastateltavien mielestä keskeinen edellytys osallisuutta rakentavan viestinnän toteuttamisessa.</p>	
Asiasanat: Julkisen sektorin viestintä, osallisuus, vammaissosiaalityö	
Säilytyspaikka: Jyväskylän yliopiston kirjasto	

ABSTRACT

Author: Heidi Myllymäki	
Title: Communication as a basis for participation in disability services	
Subject: Corporate communications	Type of work: Master's thesis
Date: 24.5.2019	Number of pages: 61 + 2
<p>The aim of this study was to examine, which factors in communication and interaction are connected to a customer's experience of participation in the context of disability services. The subject of this study was the customers' perceptions of the communication and interaction among disability services.</p> <p>In this study the experience of participation is seen as connected to the agency of an individual. Promoting this agency is seen important in itself. There is no linear route to participation - the diversity of participation possibilities is emphasized in the literature. Also, the special features of communication in public sector and social care were discussed from the perspectives of academic research and national legislation. The principles of antifragile communication (Luoma-aho 2014) were presented to demonstrate the changes in organisations' evolved environments.</p> <p>The data of this study was gathered by interviewing eight customers of disability services. The interviews were executed as theme interviews during fall 2017 and spring 2018. The data was analysed with the method of data-driven content analysis. The factors connected to the experience of involvement were grouped to four main categories; (1) Status of a customer, (2) Social networks, (3) Participation in knowledge sharing and producing and (4) Political environment.</p> <p>The results of this study show that in addition of organisation's communication, also personal networks of the customers were linked to the experience of participation. Referring to the results, the communication of a social care organisation is scarce, and its discourses are organisation-orientated. Notable was also that despite the legislation, social care organisations' communication was perceived as a subsidiary of the financial interests of the organisation. The values of leaders and employees were seen profound in building communication and interaction that foster inclusion.</p>	
Key words: Disability services, participation, public sector communication	
Place of storage Jyväskylä University Library	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	OSALLISUUS.....	9
	2.1 Osallisuuden määritelmiä	9
	2.2 Osallisuus lainsäädännössä.....	14
3	VAMMAISPALVELUT SUOMESSA	15
	3.1 Sosiaalipalvelujen asiakkuuden määrittelyä	16
	3.2 Vammaispalvelujen asiakasprosessi.....	16
4	OSALLISTAVA VIESTINTÄ SOSIAALITYÖSSÄ.....	20
	4.1 Julkisen sektorin viestintä.....	20
	4.2 Sosiaalityön palveluviestintä	21
	4.2.1 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyösuhde.....	24
	4.3 Särkymätön viestintä.....	25
	4.3.1 Osallistaminen aineettomana pääomana	27
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
	5.1 Fenomenologis-hermeneuttinen tieteenfilosofia.....	31
	5.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	33
	5.3 Aineiston kuvailu.....	33
	5.4 Teemahaastattelu	34
	5.5 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	35
6	TULOKSET.....	37
	6.1 Asiakkaan asema	38
	6.1.1 Hyvä vai huono asiakas -dikotomia	38
	6.1.2 Asiakkuuden psyykkiset kuormitustekijät.....	39
	6.1.3 Diskurssin hallinta.....	39
	6.2 Sosiaaliset verkostot	40
	6.2.1 Emotionaalinen tuki	40
	6.2.2 Tiedollinen tuki.....	40
	6.2.3 Syrjäytyminen	41
	6.3 Osallisuus tietoon ja sen jakamiseen.....	42
	6.3.1 Tiedon saatavuus	42
	6.3.2 Tiedon saavutettavuus.....	42
	6.3.3 Sävy ja tyyli.....	43
	6.3.4 Palaute	44
	6.3.5 Asiantuntijuus	44
	6.4 Poliittinen toimintaympäristö.....	45
	6.4.1 Osallisuutta edistävä organisaatio	45
	6.4.2 Sosiaalityöntekijän työskentely	46
	6.4.3 Edunvalvonta	47
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	49

	5
7.1 Asiakkaan asema	49
7.2 Sosiaaliset verkostot	50
7.3 Osallisuus tietoon ja sen jakamiseen.....	51
7.4 Poliittinen toimintaympäristö	52
7.5 Särkymätön viestintä.....	53
7.6 Tutkimuksen luotettavuus	53
7.7 Ehdotukset jatkotutkimukselle	55
KIRJALLISUUS.....	56
LIITE 1 Teemahaastattelun runko.....	62

TAULUKOT JA KUVIOT

TAULUKOT

Osallisuuden tasojen teoreettisia malleja.....	10
Särkyvä ja särkymätön viestintä	26
Havainnollistus aineiston analyysin prosessista	36

KUVIOT

Holistinen osallisuuden malli	13
Aineettomien pääomien taksonomia julkisen sektorin organisaatiossa	28
Aineistolähtöisen analyysin tulokset.....	38

1 JOHDANTO

“Informing citizens of their rights, responsibilities, and options can be the most important first step toward legitimate citizen participation.” Sherry R. Arnstein (1969, 217).

Kuten osallisuuden tutkimuksen pioneeri Sherry Arnstein totesi 1960-luvun lopulla, viestinnän merkitys osallisuuden tunteen syntymiselle on kiistaton. Jo yksisuuntaisella informoinnilla yksilön oikeuksista on myönteisiä vaikutuksia osallisuuden rakentumiselle, puhumattakaan siitä, että kokemuksen tasolla osallisuus on vuorovaikutusta (Leemann ym. 2015, 5). Myös Herian ym. (2012, 832) ovat osoittaneet, että osallistamalla kansalaiset julkisen päätöksenteon tiedon äärelle, kansalaiset kokevat tehdyt päätökset reilumpina ja asettuvat todennäköisemmin tukemaan niitä.

Vaikka osallisuuden käsite on ollut esillä yhteiskunnallisessa keskustelussa ja poliittisessa päätöksenteossa jo 1990-luvulta lähtien (Nivala & Ryyänen 2013, 11), ei sen ajankohtaisuus ole edelleenkaan poistunut. Tämä näkyy myös vammaisryhmän oikeuksista käytävässä keskustelussa. Esimerkiksi Kehitysvamma-liitto (2018) on julkaissut lausunnon, jonka mukaan YK:n vammaissopimuksen edellyttämä yhdenvertaisuus ja osallisuus kaikessa päätöksenteossa vaatii edelleen muutoksia lainsäädännössä, toimintakäytännöissä ja asenteissa.

Vammaisuuden tarkastelussa ollaan siirtymässä lääketieteellisestä näkökulmasta kohti ihmisoikeuksia (THL 2018). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että huomion fokus vaihtuu yksilön rajoitteista siihen, miten ympäröivät yhteisöt ja yhteiskunta voivat niveltä tukemaan meidän kaikkien toimintaa. Esimerkiksi tilojen esteettömyyden osalta on tärkeä havahtua yhteiskuntana pohtimaan, että onko pohjimmiltaan kyseessä vammaisen henkilön vai rakennuksen haaste.

Vammaisilla henkilöillä itsenäisen elämän mahdollisuudet ovat kiinteästi kytöksissä yhteiskunnan palvelujärjestelmään. Vammaisille ihmisille tarjotuissa tukipalveluissa on kyse perusoikeuksien ja oikeudenmukaisuuden toteutumisesta, joka on normeista ja käytännöistä riippuvainen (THL 2018). Tämän tutkielman kiinnostuksen kohteena on se, miten vammaispalvelujen asiakkaat kokevat nuo normit ja käytännöt, jotka koskevat suomalaisten kuntien sosiaali-toimien palveluviestintää. Aihetta lähestytään seuraavan tutkimuskysymyksen avulla:

Mitkä viestinnän ja vuorovaikutuksen tekijät liittyvät asiakkaan osallisuuden kokemukseen vammaissosiaalityössä?

Tutkielman seuraavassa luvussa esitellään tutkittavan ilmiön kontekstia, vammaispalvelujen järjestämistä suomalaisessa yhteiskunnassa, ja käydään läpi asiakkaan kohtaama palveluprosessi. Kolmannessa ja neljännessä luvussa valoteetaan tutkimuksen teoreettista taustaa, ja määritellään käytetyt käsitteet. Keskeisinä käsitteinä tässä tutkimuksessa ovat osallisuuden, julkisen sektorin viestinnän ja särkymättömän viestinnän käsitteet. Särkymättömän viestinnän (Luomaaho 2014) tutkimuslinja valikoitui kiinnostuksen kohteeksi siitä syystä, että se luo hedelmällistä vuoropuhelua lain ja normeihin tiukasti säädellyyn julkisen sektorin sekä dynaamisen ja ennalta-arvaamattoman ympäristön vaatimusten välille. Viidennessä luvussa käydään tutkimuksen taustalla vaikuttavaa fenomenologis-hermeneuttista tieteenfilosofiaa ja siitä juontuvia valintoja tutkimuksen menetelmien osalta. Kuudennessa luvussa esitellään tulokset, jotka ovat syntyneet aineistolähtöisen sisällönanalyysin pohjalta. Viimeinen, seitsemäs luku, on omistettu johtopäätösten, tutkimuksen luotettavuuden sekä jatkotutkimusehdotusten pohtimiselle.

2 OSALLISUUS

Isola ym. (2017, 3) näkevät osallisuuden liittymisenä (*involvement*), suhteissa olemisena (*relatedness*), kuulumisena (*belonginess*) ja yhteisyytenä (*togetherness*). Kyse on myös yhteensopivuudesta (*coherence*) ja mukaan ottamisesta (*inclusion*). Yksilön toiminnan näkökulmasta se on osallistumista (*participation*) sekä siihen liittyvää vaikuttamista (*representation*) ja demokratiaa. Organisaation toiminnassa korostuu myös kaiken edellä mainitun järjestäminen ja johtaminen (*governance*). (Mt. 2017, 3.)

2.1 Osallisuuden määritelmiä

Kuten edellä käy ilmi, osallisuuden käsitteelle ei ole englannin kielessä yksiselitteistä vastinetta. Tämä voi olla yksi syy siihen, ettei osallisuuden käsitteelle olla onnistuttu luomaan määritelmää, joka olisi täsmällinen ja yleisesti hyväksytty (Nivala & Ryynänen 2013, 9).

Osallisuuteen liittyvässä keskustelussa on nostettu esille Allardtin kolmijakoa hyvinvoinnin osa-alueista: *having*, *loving* sekä *being*. Ilmaisulla *having* viitataan toimeen tulemiseen ja riippumattomuuden ulottuvuuteen – talouden, työelämän, koulutuksen ja terveyden saralla. *Loving* puolestaan kuvailee sosiaalisten suhteiden ulottuvuutta perheen, ystävien ja muiden yhteisöjen yhteenkuuluvuuden tunteena. *Being* on integraatiota yhteiskuntaan ja luontoyhteyttä. Miten yksilö pystyy osallistumaan päätöksentekoon, kokeeko hän työnsä merkityksellisenä, tuntee ko hän yhteyttä ympäröivään luontoon. Allardt on lisännyt kolmijakoon myös ulottuvuuden *doing*, jolla viitataan mahdollisuuteen viettää merkityksellistä vapaa-aikaa. (Allardt 1993, 89–91.)

Osallisuuden määrittelyssä on korostettu myös yksilön toimijuutta. Sen (1993, 31) käyttää toimintojen (*functionings*) käsitettä kuvatakseen niitä yksilölle tärkeitä asioita, jotka hän kokee edistämisen arvoisiksi. Pystyvyys (*capability*) puoles-

taan viittaa niihin toimintojen kokonaisuuksiin, jotka ovat saavutettavissa yksilön käytössä olevilla resursseilla. Kyseisessä viitekehyksessä elämänlaadun mittari on se, kuinka pystyvä yksilö on saavuttamaan arvostamiaan toimintoja. (Sen 1993, 31.)

Osallisuus on yhtäältä keino, jonka avulla voidaan saavuttaa asetettu tavoite ("means to an end"; esimerkiksi hyvä asiakaskokemus). Toisaalta on tärkeää, että osallisuus nähdään myös päämääränä itsessään ("end in itself") (Patterson ym. 2008, 54; Hokkanen 2014, 21). Myös Niiranen (2002, 71) toteaa, että osallisuuden välinearvo sosiaalityössä kytkeytyy sekä asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseen että työn laatuun.

Osallisuuden yhden varhaisimmista teoreettisista viitekehyksistä takana on yhdysvaltalainen tutkija Sherry Arnstein, joka loi Osallisuuden tikapuut (engl. *Ladders of Participation*) vuonna 1969. Tikkailla kiivetään osallisuuden tasoja osattomuudesta (*manipulaatio, terapia*) näennäiseen osallisuuteen (*informointi, konsultointi, osallistuminen*). Ylimmät askelmat ilmaisevat täyttä osallisuutta (*kumppanuus, delegointi, johtaminen*). Osattomuuden portailla kyse on yksisuuntaisesta vaikuttamisesta viranomaiselta kansalaiselle. Näennäisosallisuudessa kansalaisen mielipiteen ilmaisulle tarjotaan mahdollisuus, mutta tämän informaation hyödyntäminen päätöksenteossa ei ole taattua. Täyden osallisuuden portailla näyttäytyy kansalaisen rooli päätöksentekijänä. (Arnstein 1969, 216–224.)

Arnsteinin tikkaat sekä muita osallisuuden tasojen teoreettisia malleja on esitetty taulukossa 1.

Verrattuna Arnsteinin (1969) luokitukseen, on huomionarvoista, että Clarkin ym. (2008) luokituksessa itsenäisen päätöksentekijän asemaa ei pidetä tavoiteltavana, vaan keskiössä on viranomaisen ja kansalaisen välinen kumppanuus. Puolestaan Valtioneuvoston kanslian luokituksessa (2002) korostuu osallisuuden toiminnallinen ulottuvuus, itsenäinen toiminta omissa elinympäristöissä (2002, 5).

Taulukko 1. Osallisuuden tasojen teoreettisia malleja.

TEKIJÄ	OSALLISUUDEN TASO	SISÄLTÖ
Arnstein 1969	<i>Osattomuus</i>	
	Manipulaatio	Osallisuus on illuusio, valtaapitävien keino parantaa julkisuuskuvansa
	Terapia	Osallisuuden edistämisen tarkoituksena on terapoida osallistujia, ei kehittää järjestelmää
	<i>Näennäisosallisuus</i>	
	Tiedon antaminen	Asiakas yksisuuntaisen tiedotuksen vastaanottajana
	Konsultaatio	Asiakas tiedon antajana esimerkiksi kyselyiden

		muodossa
	Tyynnyttely	Osallistuminen työntekijän kanssa esim. raati-työskentelyssä
	<i>Kansalaisvalta</i>	
	Kumppanuus	Osallistaminen palveluiden kehittämiseen, vallanjako neuvotellaan
	Delegoitu valta	Valtaa on delegoitu myös käyttäjille, jotka toimivat itsenäisesti
	Kansalaiskontrolli	Palveluiden johtaminen ja hallinta
Clark ym. 2008	Ei osallisuutta	Palvelun suunnittelu, toteuttaminen ja johtaminen läpiviedään ilman asiakkaan osallistumista.
	Rajoitettu osallisuus	Asiakkaalle annetaan rajoitetusti tietoa palvelusta, ja heitä konsultoidaan satunnaisesti, esimerkiksi palvelusuunnitelman teossa.
	Lisääntyvä osallisuus	Asiakkaista konsultoidaan säännöllisesti, mutta keskeisimmät päätökset palveluiden suunnittelun suhteen tehdään ilman asiakkaita.
	Yhteistyö	Organisaatio on tehnyt arvovalinnan edistää asiakkaidensa osallisuutta. Asiakkaat osallistuvat omien palveluidensa suunnitteluun, rekrytointeihin ja muuhun päätöksentekoon. Heillä on mahdollisuus tavata toisiaan, ja resursseja varataan koulutuksiin ja yhteistoiminnan kehittämiseen.
	Kumppanuus	Asiakkaat ja työntekijät ovat kumppaneita kaikilla palvelun järjestämisen osa-alueilla. Asiakkaat osallistuvat myös palvelujen arviointiin ja heillä on mahdollisuus työllistyä palveluihin.
Valtioneuvosto 2002	Tieto-osallisuus	Kuntalaisten oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Esim. kunnan tiedottaminen ja kuntalaiskyselyt.
	Suunnitteluosallisuus	Syvämpi kuntalaisten ja kuntaorganisaatioiden välinen, valmisteluun liittyvä vuorovaikutus. Esim. yhteissuunnittelu ja kaupunkifoorumit.
	Päätösosallisuus	Suora osallistuminen palvelujen tuottamista tai omaa asuinalueetta koskeviin päätöksiin. Esim. lautakunta, jolle on delegoitu päätösvaltaa.
	Toiminta-osallisuus	Kuntalaisten omaa toimintaa elinympäristössään tai palvelujen tuottamista toimintayksiköissä.

Osallisuuden tasot erottaa toisistaan se, miten vallanjako ja tasa-arvoisuus on kussakin tasossa toteutunut (Braye 2000, 20). Teoriat onnistuvat tarjoamaan keinon ymmärtää ja jäsenellä vallan eri tasoja, joita palvelun käyttäjälle organisaatiossa luodaan. Kriittisemmän näkemyksen mukaan edellä kuvatut porasmallit lähinnä sumentavat rajaa osallisuuden ja osallistumisen käsitteiden välillä (Anttiroiko 2003, 17). Toisaalta osallistuminen voidaan nähdä keinona vahvistaa osallisuutta (Nivala & Ryyänen 2013, 24).

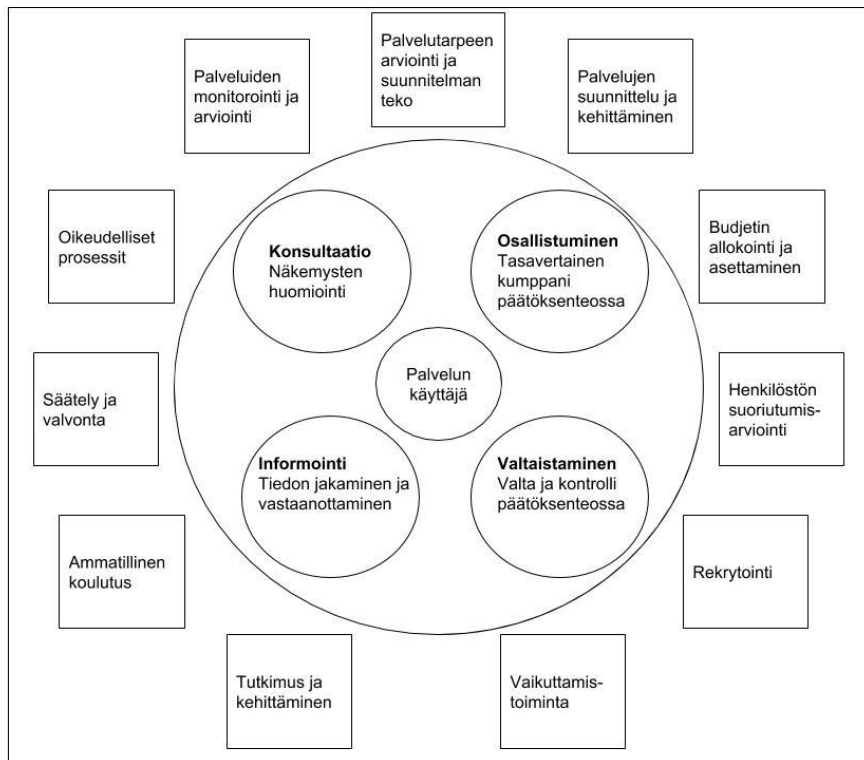
Edellä esitetyt havainnollistukset saattavat myös luoda illuusion siitä, että yksilön täytyisi aina kiivetä osallisuuden ylintä tasoa ja tikasta kohti. Näin ei kuitenkaan aina ole, vaan eri osallisuuden tasot, myös alemmat portaat, voivat

palvelu yksilöä yhtä tyydyttävästi, kun huomioidaan tilannetekijät (Warren 2008, 50; Nivala & Ryyänen 2013, 23). Kirby ym. (2003) kuvaavat viisi tekijää, jotka vaikuttavat siihen, mille tasolle palveluiden käyttäjän osallisuus asettuu. Tekijät ovat 1) konteksti, 2) tavoite, 3) tehtävien päätösten luonne, 4) yksilön kyvyt, kiinnostukset ja saatavilla oleminen sekä 5) osallisuuden kulttuuri organisaatiossa. Myös Smith ym. (2008, 304) toteavat, että osallisuuden on mahdollista toteutua samanaikaisesti eri tasoilla ja toisaalta siirtyä tasolta toiselle tilanteesta, tarpeesta ja ajankohdasta riippuen.

Arnsteinin malli pohjautuu siihen, miten rajallinen määrä valtaa jakautuu osapuolten välillä (Tritter & McCallum 2006, 165). Jotta voi olla osallinen, täytyy vertauskuvallisesti ”saada osallisuuden avaimet valtaapitävältä”. Tällainen ajattelu estää osallisuuden muotojen monipuolisen hahmottumisen. (Nivala & Ryyänen 2013, 14). Anttiroiko (2003, 18–20) toteaa, että julkishallinnon pyrkimys osallistaa kansalaisia kiinnittyy usein institutionaalisiin osallistumis- ja vaikuttamisjärjestelmiin, sen sijaan, että osallistuminen tapahtuisi kansalaisten omaaloitteisen toiminnan areenoilla. (via Nivala & Ryyänen 2013, 14).

Jotta osallisuuden dynaamisuus ja diversiteetti voitaisiin nähdä kokonaisvaltaisemmin, tulisi käsitteellisellä tasolla tikapuut hylätä, ja siirtyä mosaiikkiin. Mosaiikki ilmentää moninaista vuorovaikutusta palvelun käyttäjien, yhteisöjen, vapaaehtoisjärjestöjen ja terveydenhuoltojärjestelmän välillä (Tritter & McCallum 2006, 165). Näkemykseen yhtyvät myös Nivala ja Ryyänen (2013, 14–15): mikäli osallisuuden määrittelyssä pitäydytään hyvin kapearajaisessa tulokinnassa, piilee riski, että osallisuuden edistäminen lisää suhteiden prosesseja ja hierarkiaa tasa-arvon sijaan.

Warren (2008) on kehittänyt osallisuuden kokemukselle mallin, joka huomioi ilmiön holistisen lähtökohdan. Mallissa ei edetä nousujohteisesti, eikä siinä arvoteta yhtä osallisuuden muotoa toista paremmaksi. Mallissa on pyöreä muoto, jonka keskiössä on palvelun käyttäjä läheisineen ja ympärille asettuu päätöksentekoprosessin osien kirjo. Palvelujen käyttäjä voi hyödyntää osallisuuden eri muotoja joustavasti tilanteen mukaan. Warren (2008, 50) nostaa esille osallisuudesta käytävän neuvottelun tärkeyden, jotta osallistumisen tavat ovat sopivia, relevantteja ja merkityksellisiä itse palvelujen käyttäjille. Jotta voidaan katsoa, että palvelun käyttäjä on aidosti osallinen, täytyy osallistumista tapahtua läpi palvelujen tuottamisen ketjun – palvelun perustamisesta toiminnan arviointiin. Osallisuus ei ole positiivista retoriikkaa tai rituaalisia toimenpiteitä; osallisuutta täytyy uskaltaa tarkastella myös tuloksellisuuden ja itse kansalaisten kokemuksen näkökulmasta (Nivala & Ryyänen 2013, 15). Warrenin malli hahmottaa yksilön liikkumavaran osallisuuden kentällä, se tarjoaa informaatiota yhtäältä yksilön asemasta, mutta toisaalta myös organisaation kehityksen tilasta. (Warren 2008, 51.)



Kuvio 1. Holistinen osallisuuden malli (suomennettu, alkuperäinen Warren 2008, 51).

2.2 Osallisuus lainsäädännössä

Kansalaisen oikeus osallisuuteen on kirjattu Suomen perustuslaissa seuraavasti: *"julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon"* (731/1999, 14 §). Myös kuntalaissa veloitetaan valtuustoa huolehtimaan, että kunnan asukkailla sekä palvelun käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan (365/1995, 27 §).

Sosiaalihuoltolaissa (2012/980, 30 §) esitellään keskeisenä periaatteena vaatimus asiakkaan oikeudesta saada hyvää, syrjinnästä vapaata kohtelua. Laissa veloitetaan myös, että asiakkaan vakaumusta, yksityisyyttä ja ihmisarvoaan kunnioitetaan. Sosiaalihuollon toteuttajalta edellytetään asiakkaan edun vaalimista ja arviointia. *"Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu"*, laissa todetaan.

Tarkemmin ottaen asiakkaan edulla tarkoitetaan sitä, että toimintatavoissa ja ratkaisuisissa kuuluu huomioida:

- *"Asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvointi*
- *Asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistuminen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet*
- *Tuen oikea-aikaisuus ja riittävyys tarpeisiin nähden*
- *Mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan*
- *Kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta*
- *Toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan löytyminen*
- *Asiakassuhteen luottamuksellisuus ja yhteistoiminnallisuus asiakkaan kanssa."* (Sosiaalihuoltolaki 2012/980, 30 §.)

Kaiken kaikkiaan sosiaalihuollon piirissä on otettava ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet, sekä yleisestikin vaalittava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Laki velvoittaa, että asiakkaalle on tarjottava mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa käyttämiensä palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lain suomat vaikutusmahdollisuudet ulottuvat myös kaikkiin muihin asiakkaan sosiaalihuoltoon liittyviin käytännön toimenpiteisiin. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 2000/812, 8 §.)

3 VAMMAISPALVELUT SUOMESSA

Vammaisella henkilöllä viitataan vammaispalvelulakia mukaillen henkilöön, jonka vaikeudet selviytyä tavanomaisista elämän toiminnoista ovat pitkäaikaisia ja liittyvät vammaan tai sairauteen. Vammaispalvelujen tarkoituksena on varmistaa vammaisen tai pitkäaikaissairaana henkilön edellytykset osallistua yhteiskunnan toimintoihin sen yhdenvertaisena jäsenenä. Tämän lisäksi tavoitteena on pystyä ehkäisemään tai kokonaan poistamaan vamman aiheuttamia haittoja tai esteitä. (Vammaispalvelulaki 1987/380.) Vammaisten henkilöiden oikeutta täysivaltaiseen kansalaisuuteen ja itsenäinen elämään turvaavat myös Suomen perustuslaki (1999/731) sekä Yhdistyneiden kansakuntien vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksia koskeva yleissopimus (2008).

Kuten edellä todettua, Suomen perustuslaki takaa jokaisen kansalaisen ihmis- ja perusoikeuksien sekä yhdenvertaisuuden toteutumisen. Tämän lisäksi tarvitaan myös erityislakeja ja yksityiskohtaisempia ohjeistuksia. Esimerkki tästä on subjektiiviset oikeudet, jotka varmistavat lain antaman suojan henkilöille, jotka eivät pysty itse ajamaan demokraattisessa järjestelmässä etujaan tai joiden olemassaololle tukipalvelun puuttuminen on uhkatekijä. Vammaiselle henkilölle subjektiivisen oikeuden palveluita ovat muun muassa kuljetuspalvelut, henkilökohtainen apu, palveluasuminen, päivätoiminta, asunnon muutostyöt sekä asuntoon kuuluvat laitteet ja välineet. (Nurmi-Koikkalainen & Muuri 2016, 368-369.)

Edellä mainitut tukimuodot ovat kuntien erityisen järjestämisvelvollisuuden piirissä. Tämä tarkoittaa sitä, että kunnan on järjestettävä ne taloudellisesta tilanteestaan riippumatta, ja kyseisiin palvelupäätöksiin nivoutuu oikeus valittaa niistä korkeimpaan hallinto-oikeuteen. (emt. 2016.)

3.1 Sosiaalipalvelujen asiakkuuden määrittelyä

Uuden julkisjohtamisen nousu (*New Public Management*) 1990-luvulla toi tuloperusteisen johtamisen lisäksi myös moninaiset palvelun käyttäjiin liittyvät käsitteenmäärittelyt (Virtanen ym. 2011, 15). Yksi tapa hahmottaa kansalaisen rooleja sosiaalipalvelujen asiakkaana ja palvelujen käyttäjänä on Niirasen (2002) kolmijako. Sosiaalipalvelujen asiakas voidaan nähdä (1) kohdeasiakkaana (*object-client*), (2) aktiivisena, valintoja tekevänä kuluttajasuuntautuneena subjektina (*consumer*) tai (3) demokraattisena yhteisön jäsenenä ja palveluasiakkaana (*democratic citizenship*). Roolit voivat myös olla limittyneinä toisiinsa. (Niiranen 2002, 67.)

Kohdeasiakkaan rooli on olla objekti ammatillisille toimenpiteille, eikä hänen odoteta olevan aktiivinen omien palveluratkaisujensa suhteen. Asiakassuhteen keskiössä on sosiaalityöntekijän asettamiin tavoitteisiin sitoutuminen ja annettujen ohjeiden noudattaminen. Käsitteenä on, että asiakkaalla ei ole kykyjä tai edellytyksiä arvioida palveluja. (Niiranen 2002, 68.)

Kuluttaja-asiakkuudessa on keskeistä markkinasuhde: kaupankäynnin osapuolet hankkivat tarvittavan informaation ja sen pohjalta ovat vapaita valitsemaan, haluavatko he aloittaa asiakassuhteen vai eivät. Vaikka sosiaalipalvelujen käyttäjä ei ole luontaisesti sellaisessa tilanteessa, jossa hänellä on täysi autonomia omaan kuluttamiseensa, tarjoaa kuluttajuuskäsite tärkeän näkökulman myös sosiaalipalveluihin. Kuluttajuuteen kuuluu oman edun maksimointi. Tällöin palveluntarjoajan onkin tärkeää painottaa laatua omassa toiminnassaan sekä pystyä vastaamaan yksilön odotuksiin palvelusta. Kuluttaja-asiakas on osallistuva subjekti, mutta aktiivisuus kohdistuu lähinnä henkilökohtaiseen palvelujen käyttöön. (Niiranen 2002, 69.)

Kansalaisuuteen ja kuntalaisuuteen perustuvassa **palveluasiakkuudessa** aktiivisuus kohdistuu myös palvelujärjestelmän tavoitteisiin ja palvelujen kehittämiseen esimerkiksi asiakas- ja käyttäjäneuvostojen kautta. Kansalaisuuden näkökulma korostaa myös asiakkaan juridisia oikeuksia tiedonsaantiin liittyen – miten kuntayhteisö toimii, miten verovarot hyödynnetään? Käyttäjän aktiivinen osallistuminen on palvelujen olemassaolon oikeutus, ja asiakkaan kanavat vaikuttamiseen ovat tietoisesti rakennettu täydentämään palvelujärjestelmää. (Niiranen 2002, 70.)

3.2 Vammaispalvelujen asiakasprosessi

Sosiaalihuollon ja vammaispalvelujen tarkoituksena on tuottaa asiakkaan elämään myönteisesti vaikuttavia palveluita. Jotta voidaan varmistaa, että asiakas

saa vaikuttavaa palvelua, luodaan asiakasprosessi, jonka lähtökohtana on asiakkaan palvelutarpeen arviointi. Asiakasprosessi suunnitellaan asiakkaan ja ammattihenkilöiden yhteistyössä, ja sen vaikuttavuutta arvioidaan. Prosessille nimetään vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on varmistaa, että asiakas saa vaikuttavaa palvelua. Vaikka asiakas ja hänen saamansa palvelu ovat toiminnan keskiössä, prosessit eivät ole irrallaan ympäröivästä yhteisöstä ja yhteiskunnasta. Tärkeässä roolissa ovat yhtäältä viranomaisen, mutta toisaalta myös asiakkaan verkostot. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.)

Sosiaalihuollon asiakasprosessi voidaan jakaa kuuteen osaan: ”(1) asian vireilletulo, (2) palvelutarpeen arviointi, (3) palvelusuunnitelman tekeminen, (4) asiakas kohtaisten päätösten tekeminen sekä toimenpiteiden ja palveluiden toteuttaminen, (5) vaikutusten arviointi sekä (6) asiakkuuden päättäminen”. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.)

Asiakasprosessi käynnistyy *asian vireilletulon* myötä, kun henkilö itse, hänen lähiyhteisönsä, tai joku muu taho ilmaisee tarpeen henkilön pääsemisestä palveluiden piiriin. Käytännön tasolla voidaan puhua puhelinsoitosta, hakemuksesta, läheteestä tai muusta kirjallisesta ilmoituksesta, tai sitten työntekijän tapaamisesta toimipisteessä. On työntekijän vastuulla ottaa asia käsittelyyn ja arvioida, onko tarve ratkaistavissa sosiaalihuollon palveluiden avulla, vai täytyykö asiakas ohjata toiselle taholle. Mikäli ilmoituksen tehnyt ei ole asiakas itse tai hänen mahdollinen edustajansa, informoidaan häntä saapuneesta yhteydenotosta ja sen sisällöstä. Mikäli asiakas ja/tai hänen mahdollinen edustajansa eivät koe tarvetta palveluille tai palvelutarpeen arvioimiselle, asiakassuhdetta ei muodosteta. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 24, 36; Väyrynen ym. 2010, 52-54.)

Mikäli asia on arvioitu sosiaalihuollon piiriin kuuluvaksi ja asianosaiset ovat prosessissa mukana, aloitetaan *palvelutarpeen arviointi*. Vammaispalvelulain mukaan palvelutarpeen selvittäminen on aloitettava seitsemäntenä päivänä saadusta yhteydenotosta. Palveluita ja tukitoimia koskevat päätökset on puolestaan tehtävä kolmen kuukauden sisällä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arvioinnissa käydään läpi elämäntilannetta ja taustatekijöitä, jotka luovat palvelujen tarpeen. Keskeistä on kartoittaa toimintakyvyn haasteet ja toisaalta voimavarat. On tärkeää tutustua siihen, millaiset mahdollisuudet asiakkaalla on toimia ja osallistua eri elämän osa-alueilla. Tämä voi edellyttää esimerkiksi lausunto- ja lisäselvityspyyntöjä, puheluita, kotikäyntejä ja muita tapaamisia. On tärkeää, että työntekijä tapaa asiakkaan kasvokkain, ja arvioinnissa hyödynnetään tarvittaessa lähipiirin ja muiden asiantuntijoiden näkemyksiä. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 24, 34-35; Väyrynen ym. 2010, 54-55.)

Kun asiakkaan palvelutarpeet on arvioitu, laaditaan sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti *palvelusuunnitelma* yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelma ohjaa kaikkien ammattiryhmien työtä palveluita toteuttaessa. Palvelusuunnitelman avulla voidaan varmistaa palveluiden jatkuvuus, ja toisaalta

edesauttaa niiden kehittämistyötä. Palvelusuunnitelman tärkeys korostuu etenkin niissä tapauksissa, joissa tarvittavat palvelut järjestetään useammalla eri sektorilla. Palvelusuunnitelmaan kirjattu sisältö ei kuitenkaan tarkoita päätöstä palvelun tai tukitoimen myöntämisestä. Palvelusuunnitelman on tarkoitus toimia kokonaiskuvana asiakkaan ja hänen perheensä tilanteesta, tarpeista ja mielipiteistä, sekä siitä, millaiset tukitoimet kuvattuun tilanteeseen soveltuisivat. Palvelusuunnitelman alaisiksi voidaan laatia myös yksikkö- tai palvelukohtaisia suunnitelmia, jotka liitetään osaksi kokonaissuunnitelmaa. Asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä palvelusuunnitelman teosta. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 24, 34-35; Väyrynen ym. 2010, 55-56.)

Palvelujen toteuttamisessa keskeistä on asiakkaan, hänen läheistensä sekä moniammatillisen tiimin välinen yhteistyö. Palvelusuunnitelman pohjalta asiakasta ohjataan hakemaan tarvituksi koettuja palveluita sosiaalitoimesta. Tarpeen vaatiessa asiakasta autetaan hakemuksen laatimisessa. Kaikkiin hakemuksiin annetaan kirjallinen päätös, ja päätökseen sisältyy muutoksenhakuoikeus. Kehitysvammalaki edellyttää myös yksilöllisen erityishuolto-ohjelman laatimista ja hyväksymistä. Laatiminen toteutetaan yhteistyössä asiakkaan sekä hänen läheistensä ja sosiaalilautakunnan kanssa. Erityishuolto-ohjelman hyväksyy erityishuollon johtoryhmä. (Väyrynen ym. 2010, 56-57.)

Palvelujen toteuttamisen vaiheessa keskeistä on se, millä tavalla päätös palvelun myöntämisestä tuodaan käytäntöön. Selvitetään esimerkiksi palvelun tuottaja, tuotetaanko palvelu itse vai hankitaanko muualta? Vuoropuhelu asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on tärkeää, jotta voidaan asettaa yksimieliset odotukset palveluiden laadulle. Palvelujen toteuttamisen vaihe on asiakkaan kannalta erityisen merkityksellinen, sillä se sisältää hänen arkielämäänsä eniten vaikuttavat, konkreettiset palvelut. Tämä voi tarkoittaa myös sitä, että palvelut järjestäytyvät ketjuiksi: kuljetuspalvelun käyttö mahdollistaa kuntoutuksessa käymisen ja niin edelleen. (Väyrynen ym. 2010, 56-57.)

Tärkeä jatkumo palveluiden toteuttamiselle on niiden *vaikutusten arviointi*. Arviointi on luonteeltaan jatkuvaa, ja se toteutetaan moniammatillista tiimiä, johon osallistuu myös asiakas itse. Arvioinnilla pyritään selvittämään, onko asiakkaan tilanteessa tapahtunut muutoksia, tai onko esille tullut tarpeita, joihin ei olla kyetty senhetkisin keinoin vastaamaan. Vaikka arviointi on jatkuvaluonteista, on palvelusuunnitelman tarkistusta suoritettava ennalta sovittuina ajankohtina. Arviointiin voivat osallistua kaikki asiakkaan kanssa toimivat tahot, mutta ensisijaista on painottaa asiakkaan sekä hänen läheisensä arvioita palvelujen vaikuttavuudesta. (Väyrynen ym. 2010, 57.)

Asiakkuuden päättäminen ei ole päällimmäisin kysymys vammaispalveluiden asiakassuhteissa, jotka ovat luonteeltaan pitkäkestoisia. Näin voi kuitenkin tapahtua tapauksissa, joissa esimerkiksi asiakas vaihtaa kotikuntaa, kuolee tai ei omasta mielestään enää tarvitse sosiaalihuollon palveluja. Päätöksen asiakkuu-

den päättämisestä tekee tilannearvion jälkeen asiakassuhteen vastuuhenkilö, joka myös selvittää päätöksen vaikutukset asiakkaalle. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 25; Väyrynen ym. 2010, 57.)

4 OSALLISTAVA VIESTINTÄ SOSIAALITYÖSSÄ

4.1 Julkisen sektorin viestintä

Julkisen sektorin viestinnän (engl. *Public sector communication*) käsitteelle ei ole Canelin ja Luoma-ahon (2018, 43) tekemän kirjallisuuskatsauksen mukaan luotu omaa tarkkarajaista määritelmää. Olemassa olevat määritelmät koskevat muun muassa käsitteitä *administrative communication*, *government public relations* ja *political public relations*. Canel ja Luoma-aho haluavat kuitenkin ymmärtää termin *public sector communication* laajempänä konseptina kuin edellä mainitut käsitteet (2018, 48).

Canelin ja Luoma-ahon (2018, 47) määritelmän mukaan julkisen sektorin viestinnällä tarkoitetaan tavoitesuuntautunutta viestintää organisaatioiden sisällä, organisaatioiden välillä, sekä organisaation ja sen sidosryhmien kesken. Määritelmää lainaten, viestintä mahdollistaa julkisen sektorin toiminnot siinä kulttuurisessa ja/tai poliittisessa ympäristössä, jossa organisaatio toimii. Julkisen sektorin viestinnän tarkoituksena on ylläpitää ja rakentaa yhteistä hyvää sekä luottamusta kansalaisten ja viranomaisten välillä. Myös Liu ym. (2010, 193) nostavat yhteisen hyvän rakentamisen viestinnän funktioksi. Canelin ja Luoma-ahon määritelmä sisältää ajatuksen siitä, että viestintä on oleellisesti linkittynyt organisaation arvojen luomiseen, ja siten viestintä nähdään keinona ilmentää organisaation arvoja. (emt. 2018, 47–48.) Allison (2004, 391) yhtyy tähän näkemykseen – julkisella sektorilla on tyypillisempää keskittyä enemmän sosiaaliseen merkitykseen kuin markkinoiden paineeseen.

Kuten Canel ja Luoma-aho edellä toteavat, poliittinen ja kulttuurinen ympäristö vaikuttaa viestinnän mahdollisuuksiin julkisella sektorilla. Esimerkiksi Gelders ym. (2006, 329–332) tunnistavat neljä keskeistä julkisen sektorin eroavaisuutta yksityiseen sektoriin verrattuna: (1) monimutkaisempi ja epävakampi ympäristö, (2) lainsäädännölliset ja muodolliset rajoitukset, (3) jäykemmät prosessit sekä (4) moninaisemmat tuotteet ja tavoitteet.

Liu ym. (2010, 206) nostavat esille kahdeksan julkisen sektorin erityispiirrettä: (1) riittämättömät budjetit; (2) politiikan vaikutus; (3) viestinnän frekvenssi suhteessa primäärisiin yleisöihin, (4) julkinen paine informaation jakamiselle, (5) vuorovaikutus muiden organisaatioiden kanssa; (6) mediaosumien frekvenssi; (7) negatiivissävytteinen medianäkyvyys; sekä (8) lainsäädännön vaikutus. Julkisella sektorilla työskentelevät viestintäammattilaiset kertovat, että kyyninen asenneilmapiiri julkisen sektorin viestintää kohtaan on yksi heidän työnsä suurimmista haasteista (National Association of Government Communicators, 2008 via Liu 2010, 192).

Fredriksson ja Pallas (2016, 149) toteavat, että erilaisiin organisaatioihin kohdistuu myös erilaiset odotukset siitä, miten, milloin, missä ja miksi he voivat viestiä. Nämä premissit on otettava huomioon, mikäli organisaation viestintää halutaan ymmärtää strategisella tasolla.

Julkisen sektorin viestinnälle luo merkittävästi odotuksia se, että organisaation täytyy palvella huomattava määrä eri sidosryhmiä omine intresseineen. Näitä ovat esimerkiksi poliitikot, toiset julkisen sektorin organisaatiot, kansalaiset, yritykset, liitot, media, teollisuusvaikuttajat, asiantuntijat, vaikuttajaviestinnän toimijat sekä monet muut. Useimmilla näistä sidosryhmistä on pitkälle ulottuvat, lakiin perustuvat oikeudet ottaa kantaa organisaation toimintaan, sen tuloksiin ja tavoitteisiin. Tämä luo kokonaisvaltaisen paitsi juridisen, mutta myös moraalisen lähtökohdan avoimelle ja läpinäkyvälle toiminnalle. (Fredriksson & Pallas 2016, 150.)

Julkisen sektorin arvopohjaa lujittaa myös se, että julkisen sektorin organisaatioissa ammatillisilla profesioilla on merkittävä asema. Esimerkiksi sosiaalityöntekijät ovat oma professionsa, joka on luonut omat arvonsa, norminsa ja käytäntönsä. Toisaalta konfliktejakin voi syntyä, mikäli edellä mainitut eivät ole harmoniassa organisaation toiminnan ja tavoitteiden kanssa. Ammattiryhmille on tärkeää säilyttää oman professionsa identiteetti, mikä näkyy siinä, että ryhmät käyttävät asemaansa myös kritiikin, myös julkisen, ilmaisuun, mikäli heidän intressejään sivuutetaan. (Fredriksson & Pallas 2016, 150.)

Tiitinen osoittaa kuitenkin tuoreessa väitöskirjassaan, ettei alan epäkohtien tuominen julkiseen keskusteluun ole aina yksiselitteistä. Tiitinen tuo tuloksissaan esille, että sosiaalihuollon organisaatioissa esiintyy johtoportaan taholta vaientamispyrkimyksiä, jotka pelottelevat julkisuuden vaaroista, ja pyrkivät rajoittamaan viestintää normeihin, kielloihin ja rangaistuksiin. (Tiitinen 2019, 92.)

4.2 Sosiaalityön palveluviestintä

Sosiaalihuollon palveluviestinnästä tekee erityislaatuisen se, että sitä velvoittavat viranomaisviestinnästä säädetyt lait ja periaatteet. Laki velvoittaa, että viranomaisen on edistettävä toiminnallaan avoimuutta. Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan. Viestinnän täytyy tarjota myös yksilöille ja yhteisöille tietoa heidän oikeuksista ja velvollisuuksistaan. Käytännön tasolla tämä tarkoittaa esimerkiksi oppaiden, tilastojen tai muiden julkaisujen tuottaminen palveluista, ratkaisukäytännöistä ja yhteiskuntaoloista. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621, 20 §). Hallintolaissa (2003/434, 9 §) on säädetty, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Asiakkaan osallisuus tietoon tuodaan esille lainsäädännön tasolla (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 2000/812, 5 §). Sosiaaliviranomaiselta edellytetään, että viranomaisen selvittää asiakkaalle, mitkä oikeudet ja velvollisuudet asiakasta koskee. Tämän lisäksi viranomaisen täytyy selvittää asiakkaalle, mitä kaikkia vaihtoehtoja asiakkaan tapauksessa on saatavilla, ja millaisia vaikutuksia kullakin vaihtoehdoilla on – samoin kaikki muutkin seikat, joilla on merkitystä asiakkaan tilanteessa. Selvittäminen täytyy toteuttaa siten, että asiakas ymmärtää kerrotun sisällön ja sen merkityksen. (emt. 2000.)

Sosiaalityön palveluviestinnässä on Tiitisen (2017, 438) mukaan tunnistettu joidakin kehityskohteita. Haasteet liittyvät etenkin viestinnän vähäisyyteen, tiedon vaikeaan löydettävyyteen sekä liian vaikeaselkoiseen ja byrokraattiseen kielenkäyttöön. Myös Canel ja Luoma-aho (2018, 47) ilmaisevat huolensa julkisen sektorin viestinnän mahdollisesta nykytilasta. Tuossa skenaariossa viestejä ja listauksia julkaistaan yksisuuntaisesti ja sattumanvaraisesti, ja ne sisältävät monimutkaisia ilmauksia toinen toisensa perään. Vaikeat sanamuodot heijastelevat epäselviä prosesseja, jotka ovat haaste paitsi asiakkaalle, niin myös organisaatiolle itselleen (Canel & Luoma-aho 2018, 47). Edellä kuvatussa viestintäympäristössä tahtipuikkoa usein heiluttaa poliittinen päätöksenteko – organisaation henkilöstöllä on usein täysi työ pysyä perässä päätöksenteon oikeissa, ja samalla sidosryhmien todelliset tarpeet jäävät huomioimatta (emt. 2018, 47).

Tiitinen painottaa, että asiakkaan kannalta vaikea virkakieli on paitsi hyödytöntä, myös eettinen ongelma. Viranomaisen ammattitaitoon kuuluu se, että hän osaa tunnistaa kielenkäytön eri muodot. Tämä tarkoittaa sitä, että kopio lakitekstistä ei ole laatuvaatimukset täyttävää palveluviestintää. Viranomaisen tehtävänä on avata lainsäädännön sisältö havainnollisesti ja sijoittaa se paikalliseen, asiakkaan kontekstiin. Esimerkiksi selkokieline viestintä, joka olisi luettavampaa ja ymmärrettävämpää niin sisällöltään, sanastoltaan kuin rakenteeltaankin, hyödyttäisi useampaa sosiaalihuollon asiakasryhmää. (emt. 2017, 438)

Kohderyhmäajattelu on tärkeää huomioida myös sosiaalihuollon palveluviestinnän sisällössä, tyyliässä ja kanavissa. Esimerkiksi tietokoneen käyttö voi tuottaa vaikeuksia osalle vammaisista asiakkaista, mikä sulkee heidät ulkopuolelle digitaalisesta ympäristöstä (Watling 2011, 491). Tärkeää palveluviestinnän suunnittelussa ja toteuttamisessa on myös viestinnän vuorovaikutteinen luonne. Sujuvan palveluviestinnän avulla asiakkaat ohjautuvat oikea-aikaisesti oikeiden palveluiden piiriin. Tähän nojaten viranomaisen vastuulla on huolehtia, että palveluviestintä toteutuu kaikista palveluista tasavertaisesti, eikä kehnoa tiedonvälitystä käytetä vipukeinona rajata asiakasmääriä. (Tiitinen 2017, 439.)

Palveluviestinnällä on tärkeä rooli viranomaisen maineen rakentumisen kannalta. Maineen käsitteellä viitataan kollektiiviseen arvioon organisaation menneistä teoista ja tekojen tuloksista. Arvio kuvaa organisaation kykyä saavuttaa lop-

putulemia, joita organisaation sidosryhmät pitävät arvossa (Fombrun 1996 via Fombrun 2012, 100).

Asiakkaiden ja heidän läheistensä aikaisemmat kokemukset muodostavat odotuksia sosiaalityötä ja heidän asiakkuuttaan kohtaan. Odotukset nähdään ikään kuin palvelun laadun vertailemisen standardeina. Asiakkaat siis muodostavat odotuksia palvelusta jo etukäteen, ja vertaavat näihin odotuksiin toteutuneita kokemuksiaan (Zeithaml ym. 1993, 1). Odotukset voivat olla positiivisesti tai negatiivisesti latautuneita. On tärkeää ymmärtää, että odotukset ovat dynaamisia ja kontekstuaalisia (Olkkonen & Luoma-aho 2015, 93–94). Odotukset myötävaikuttavat sidosryhmien tekemiin arviointeihin ja havaintoihin, sekä johtavat seurauksiin käyttäytymisen tasolla (Olkkonen, Luoma-aho, Lähdesmäki 2013, 248). Täyttymättömät odotukset ovat potentiaalinen maineriski, tai jopa indikaattori organisaation legitimititeettivajeesta (Sethi 1979 via Olkkonen, Luoma-aho, Lähdesmäki 2013, 248).

Tosin Luoma-aho esittää kaksi syytä, miksi julkisen sektorin organisaatioiden kannattaisi pyrkiä ainoastaan neutraaliin maineeseen. Ensimmäinen tähän vaikuttavat kontekstuaaliset tekijät. Julkisen sektorin taloudelliset resurssit panostaa maineenhallintaan ovat niukat. Etenkään esimerkiksi talouden laskusuhdanteen aikana ei ole tarkoituksenmukaista syyttää korkeita summia siihen, että saavutetaan erinomaiset tulokset mainemittauksissa. Toiseksi asiaan vaikuttavat rakenteelliset tekijät. Kun palveluntarjoajia on useassa tapauksessa julkisella sektorilla vain yksi mahdollinen, ei synny kilpailutilannetta, jossa vaadittaisiin maineella erottautumista (myös Bloch & Bugge 2013, 3.). (Luoma-aho 2007, 130.)

Jos ei ole aikaa ja rahaa käytettävissä, niin mitä neutraalin maineen saavuttamiseksi on tehtävissä? Luoma-aho nostaa esille (2007, 136) käytännön tekojen merkityksen, sillä ne ovat, kuten Fombrunin määritelmässään esitettiin, organisaation maineen perusta (Hon & Grunig 1999, 13). Luoma-aho esittää, että organisaatioiden tulisi priorisoida korkeimmalle kaksi asiaa: sen, että sidosryhmät luottavat heihin, ja että jokapäiväisen asioinnin kokemukset ovat myönteisiä. Tavoitetaso asettaminen neutraaliuteen edistää maineen vaalimista, sillä tällöin tavoitteista tulee helpommin saavutettavia ja toimintaympäristöön soveltuvia (Luoma-aho 2007, 136).

Vähäinen tai epäselvä viestintä jättää ihmiset omilleen tiedontarpeensa kanssa, ja tällöin he joutuvat nojautumaan esimerkiksi omiin mielikuviinsa, tai toisen käden lähteisiin, kuten huhupuheisiin tai sosiaalisen median keskusteluihin (ks. esim. Luoma-aho ym. 2013). Tällöin tiedonhaun tuloksissa saattavat saada jansijaa subjektiiviset ja tunnelatautuneet kuvaukset sosiaalihuollon palveluista. Tämä voi olla hyvin haitallinen kehityskulku asiakassuhteen kannalta, mikäli negatiiviset käsitykset esimerkiksi johtavat siihen, että ihmiset todellisesta tar-

peesta huolimatta välttävät yhteydenottoa sosiaalipalveluihin. (Tiitinen 2017, 439.)

4.2.1 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyösuhde

Osallisuuden muodostuminen asiakassuhteessa edellyttää, että arvopäämäärien lisäksi organisaation työtavat tukevat sitä (Niiranen 2002, 63). Osallisuuden kokemukselle luodaan raamit vuorovaikutustilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä ja asiakas pohtivat toiminnan vaihtoehtoja. Institutionaalisen demokratian sijaan osallisuuden toteutumisen keskiössä on ihmisen kohtaaminen (Niiranen 2002, 72).

Kohtaaminen ei kuitenkaan tapahdu irrallaan muusta ympäristöstä, vaan kohtaamiseen vaikuttavat aina yhteiskunnallis-kulttuuriset, juridiset, poliittis-hallinnolliset sekä organisatoriset tekijät (Laitinen & Kemppainen 2010, 138). Eettisten taustateorioiden ja arvolähtökohtien lisäksi sosiaalityöntekijältä edellytetään kykyä asettua eri näkökulmiin sekä taitoa reflektoida omaa toimintaansa. On tärkeää tiedostaa ne henkilökohtaiset arvot, käsitykset ja toimintatavat, joista käsin työskentelee. Tästä huolimatta asiakkaiden elämäntilanteiden kohtaaminen vaatii sosiaalityöntekijältä kykyä olla avoin, jotta hänen on mahdollista havaita myös tilanteen hienosyisemmät sävyt. (Laitinen & Kemppainen 2010, 139.)

Osallisuutta edistävän yhteistyön lähtökohtana on se, että asiakkaan asiantuntijuus tunnustetaan. Tällöin palvelu perustuu asiakkaan omakohtaiseen kokemukseen, ja sosiaalityöntekijän rooli on tuoda tilanteeseen palvelujärjestelmän tuntemukseen ja työmetodeihin liittyvä tieto. Yhteistyön voima korostuu ristiriitatilanteissa, jolloin on keskeistä pystyä yhdistämään tasavertaisesti sekä asiakkuuden että asiantuntijuuden tietoperustat. (Pohjola 2010, 59.)

King ym. (2014, 1376) erittelevät tutkimustulostensa pohjalta neljä strategiaa osallistavan viestinnän rakentamiseen, kun asiakasryhmänä ovat maahanmuuttajataustaiset perheet, joissa on vammaisen lapsi. Keskeisiä vaiheita ovat perheen tilanteen syvällinen ymmärtäminen, yhteistyösuhteen rakentaminen, käytäntöjen räätälöinti perheen tarpeiden mukaan sekä varmistaminen, että lapsen vanhemmat ymmärtävät hoitoon liittyvät proseduurit. Osallisuuden rakentaminen vaatii kunnioittavaa kuuntelemista, toisin sanoen huomaavaista ja tarkkaavaista suuntautumista asiakkaan tilanteen ymmärtämiseen. Tällöin viranomaisen on mahdollista selvittää, millaisia odotuksia asiakkaalla tilanteeseen liittyy (King ym. 2014, 1378). Myös Niiranen (2002, 74) nostaa esille, että yhteinen käsitys ongelman luonteesta ja molempien osapuolten odotusten ääneen sanoittaminen ovat asiakassuhteessa tärkeitä peruspilareita.

Laitinen ja Kemppainen esittelevät seitsemän sosiaalityön kohtaamisen periaatetta (Banks 1995, 26–27). Periaatteet ovat asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnus-

taminen työskentelyn lähtökohtana, määrätietoinen tunteiden ilmaisu, hallittu emotionaalinen osallistuminen, asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin hän on, tuomitsemattomuus, itsemääräämisoikeuden tunnustaminen sekä luottamuksellisuus (Laitinen & Kempainen 2010, 153).

Asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnustamisessa on keskeistä, että hänet nähdään ainutlaatuisena yksilönä, eikä minkään kategorian edustajana. Määrätietoisella tunteiden ilmaisulla viitataan siihen, että on tärkeää jättää aikaa tunteiden, niin myönteisten kuin kielteisten, ääneen pysähtymiselle. Toisinaan nuo tunteet saattavat olla keskeisessä roolissa, kun tarkastellaan asiakkaan asemaa ja osallisuutta asiakassuhteessa. Hallittu emotionaalinen osallistuminen on olennainen osa asiakkaan arvostavaa kohtaamista – tärkeää on antaa tila asiakkaan tunteiden ilmaisulle, mutta myös olla itse läsnä tilanteessa tuntevana ja empaattisena osapuolena. Asiakkaan hyväksyminen itsenään ja tuomitsemattomuus kytkeytyvät periaatteina läheisesti toisiinsa. Asiakas hyväksytään vahvuuksineen ja heikkouksineen, eikä häntä tuomita tekojensa tai käyttäytymisensä perusteella. Itsemääräämisoikeuden tunnustaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaalla on työskentelyssä tilaa tehdä itsenäisiä valintoja, ja että hänen näkemyksensä tulevat kuulluksi. Luottamuksellisuus ilmenee yhteistyösuhteessa kahdella tasolla: yhtäältä asiakkaan luottamuksessa siihen, että suhteen informaatio pysyy osapuolten välisenä. Toisaalta asiakkaan luottamus ilmenee siinä, kuinka asiakas kokee sosiaalityöntekijän olevan hänen puolellaan ja edistävän asioita parhaan asiantuntemuksensa mukaisesti. (Laitinen & Kempainen 153-170.)

4.3 Särkymätön viestintä

Organisaation suhde julkisuuteen on muuttunut merkittäväällä tavalla viimeisten vuosikymmenien aikana. Vielä 1990-luvulla julkisuudesta saatettiin puhua, että se olisi vaivattomasti johdettavissa tai jopa tietyissä olosuhteissa kontrolloitavissa. Nyt 2010-luvulla elämme kuitenkin aikaa, jonka julkisuutta luonnehtii ennakoimattomuus ja organisaatiosta julkisuudessa käydyn keskustelun hallinnan vaikeus, jopa mahdottomuus. (Aula & Heinonen 2011 via Aula & Åberg 2013, 1)

Edellä mainitun kehityskulun tunnistaa Luoma-ahon (2014) mukaan myös Nassim Taleb kirjassaan *Antifragile* (suom. Särkymätön). Organisaation menestystä tässä uudessa ympäristössä edesauttavat Talebin mukaan hierarkioiden puuttuminen, toiminnan jatkuva luotaaminen sekä virheiden nopea tunnistaminen, jolloin reagointi muuttuu ennakointiin pohjautuvaksi joustoliikkeeksi. (Luoma-aho 2014.)

Muun muassa Talebin ajatukset ovat toimineet taustatukena, kun Luoma-aho on luonut teoriaansa särkymättömästä viestinnästä. Särkymättömän viestinnän

teorian mukaan organisaatiot tarvitsevat uudenlaista joustavuutta ja sopeutuvuutta, jotta kykenevät täyttämään sidosryhmiensä odotukset. Tähän tarpeeseen ovat johtaneet monet tekijät, esimerkiksi verkostojen ja innovaatioiden merkityksen nousu. Keskeisimmäksi Luoma-aho nostaa kuitenkin vaahtoyhteiskunnan idean (Slosterdijk 2011). Vaahtoyhteiskunnassa ihmiset ja organisaatiot toimivat omissa pienissä kuplissaan, joissa he voivat vaikuttaa siihen, millainen sisältö ja tieto kuplan sisälle räätälöityy. Toisaalta nämä pienet kuplat ovat osa vaahtoa, ja sitä kautta altistuvat reaaliaikaisesti sille, mitä ulkopuoliset tahot tekevät tai valitsevat. (Luoma-aho 2014).

Taulukko 2 kiteyttää sen, mitä muuttunut ympäristö organisaatioilta edellyttää. Särkymättömän viestinnän ideaaleissa on useita yhtymäkohtia osallisuuden edistämisen periaatteisiin. Tavoitteena ei ole vain yksipuolisesti kertoa omia viestejä sidosryhmilleen, vaan oikeastaan päinvastoin – kuunnella ja ymmärtää sidosryhmien tarpeita. Viestintää eivät raamita organisaation sisäiset rakenteet ja työnjako, vaan viestinnän lähtökohtana on sidosryhmän tai asiakkaan kokemus. Lineaarinen, ”osastolta osastolle” -tyyppinen jatkumo ei kuvaa särkymättömän viestinnän prosesseja, vaan tärkeää on jatkuva kehittyminen, jossa kaikilla on pääsy uusimpaan tietoon. (Luoma-aho, 2014.)

Organisaation ja sidosryhmien välisissä suhteissa ei ole kyse hallinnasta ja ohjailusta, jolloin vuorovaikutus on panssaroitua ja puolustelevaa, kritiikkiä välttelevää. Sitä vastoin sidosryhmäsuhteessa on kyse valtuuttamisesta ja mukaan ottamisesta, jolloin vuorovaikutuskin on kuuntelevaa, luo realistisia odotuksia ja on valmis vastaanottamaan kritiikkiä. Toiminnan logiikka ei perustu yksittäisille strategioille ja linjauksille, joiden noudattamista valvotaan, vaan tavoiteltavaa on luoda vahva sisäinen kulttuuri, joka ohjaa toimintaa. Ohjaaminen luottaa siis itseohjautuvuuteen, eikä valvontaan. Särkymätön viestintä on sidosryhmäoptimoitua, ja sen maine rakentuu sidosryhmien kokemuksista ja suosituksista. Henkilöstö on särkymättömän viestinnän periaatteiden mukaan hyvinvoinnilla motivoitavissa, eikä vain säännöillä ohjattavissa. (Luoma-aho, 2014.)

Taulukko 2. Särkyvä ja särkymätön viestintä (Luoma-aho 2014).

	Särkyvä viestintä	Särkymätön viestintä
Tavoite	Kertoa omat viestit sidosryhmille	Ymmärtää sidosryhmien tarpeita
Puitteet	Organisaation sisäiset rakenteet ja työnjako määräävinä	Sidosryhmän / asiakkaan kokemus keskeisenä lähtökohtana
Prosessi	Lineaarinen prosessien jatkumo, ”osastolta osastolle”	Jatkuva kehitys, kaikilla pääsy uusimpaan tietoon
Suhteet	Sidosryhmien hallinta ja ohjailu	Sidosryhmien valtuuttaminen ja mukaan ottaminen (engagement)
Vuorovaikutus	Panssaroitu ja puolusteleva, kritiikkiä välttelevä	Kuunteleva ja realistisia odotuksia luova, kritiikkiä vastaanottava
Logiikka	Yksittäiset strategiat ja linjaukset, joiden noudattamista valvotaan	Tavoitteena luoda vahva sisäinen kulttuuri, joka ohjaa toimintaa

Ohjaus	Valvonta	Itseohjautuvuus
Optimointi	Organisaatio-optimoitua	Sidosryhmäoptimoitua
Henkilöstö	Säännöillä ohjailtavissa	Hyvinvoinnilla motivoitavissa
Maine	Rakentuu viestimällä paremmin	Rakentuu hyville kokemuksille, luottojoukkojen suosituksille

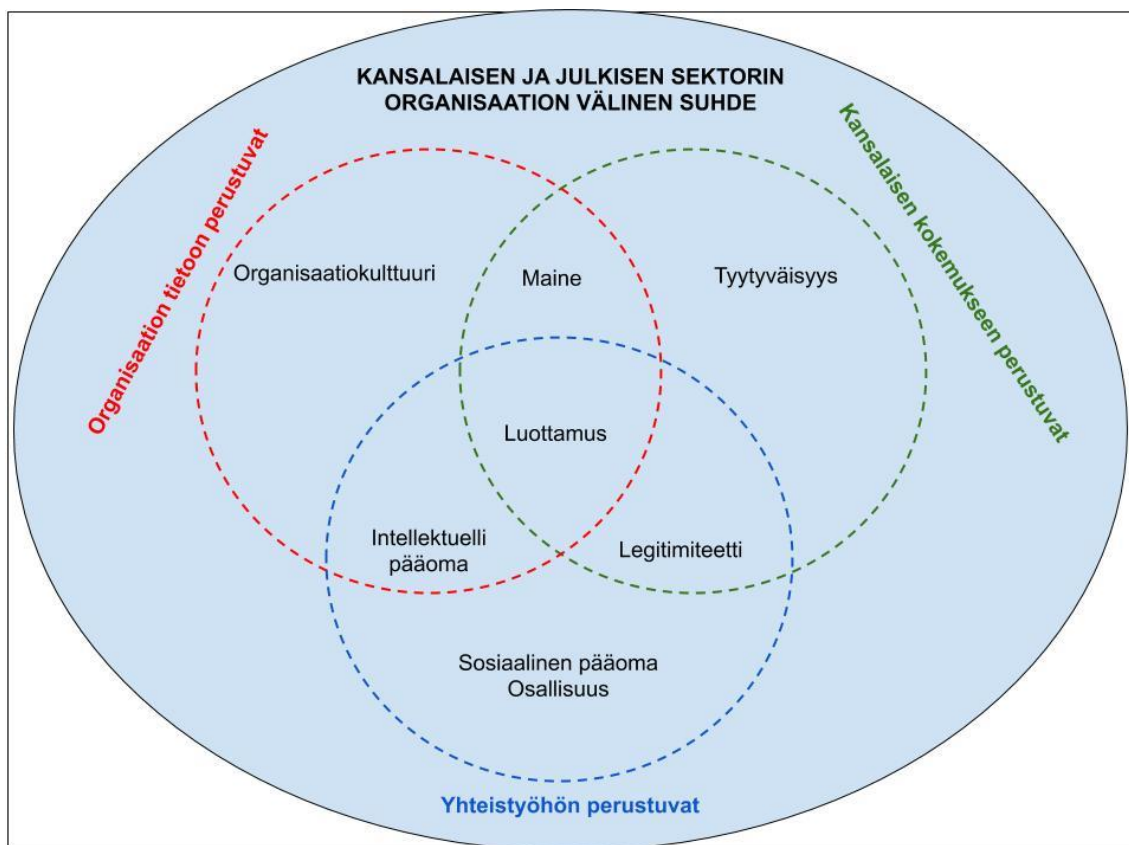
4.3.1 Osallistaminen aineettomana pääomana

Särkymättömän viestinnän periaatteiden harjoittaminen luo ympärilleen palkkioita, jotka ovat organisaatioille aineettomia pääomia (Luoma-aho 2014). Canel ja Luoma-aho (2018, 99) määrittelevät aineettoman pääoman käsitteen julkisen sektorin kontekstissa seuraavasti: ”Muussa kuin rahallisessa tai fyysisessä ilmenemismuodossa olevaa pääomaa, joka:

- mahdollistaa pääsyn aineellisiin pääomiin
- aktivoituu viestinnän vaikutuksessa
- rakentuu edeltävien tapahtumien pohjalta ja linkittyy organisaation käyttäytymiseen
- potentiaalisesti aikaansaa tunnistettavissa olevissa resursseissa pitkäaikaisia hyötyjä (sosiaalisia, taloudellisia jne.) organisaatiolle itselleen sekä sen sidosryhmille.”

Canel ja Luoma-aho (2018, 99) jatkavat, että aineeton pääoma juontuu hyvistä käytännöistä ja kokemuksista, ja voi olla hallinnoitu, muttei luotu tyhjästä. Aineeton pääoma on omavarainen systeemi, joka kasvaa ajan myötä vahvistamalla olemassa olevia yhteyksiä ja kartuttamalla olemassa olevia pääomia, niin aineettomia kuin aineellisiakin. Aineeton pääoma on tunnistettavissa organisaation pääomaksi ja attribuutiksi. Myös Hartman ja Lenk toteavat (2001, 152), että organisaation on vaikea kasvattaa taloudellisia resurssejaan ilman tietoista intellektuellin pääoman ja ihmisten vuorovaikutussuhteiden vaalimista. Kun sanotaan, että aineeton pääoma on luonteeltaan havaintoihin pohjautuvaa, tarkoitetaan sitä että, aineeton pääoma on riippuvainen siitä, että se tulee tunnustetuksi. Aineeton pääoma voi yhdistää kuilun kansalaisen ja organisaation välillä – luoda jaettu maaperä ”yhteisten tarpeiden ja haasteiden ymmärtämiselle”. Päätepisteenä on yhteisen hyvän rakentaminen, josta voivat hyötyä sekä organisaatiot että sidosryhmät. (emt. 2018, 99)

Canel ja Luoma-aho jakavat julkisen sektorin aineettomat pääomat kenttään (Kuvio 2), jossa on kolme eri ulottuvuutta. Ensinnäkin aineeton pääoma voi perustua organisaation tietoon, kuten organisaatiokulttuuri. Toisekseen aineeton pääoma voi pohjautua kansalaisen kokemukseen, kuten tyytyväisyys. Kolmanneksi aineettomia pääomia voi olla rakentunut yhteistyön ympärille, kuten osallisuus ja sosiaalinen pääoma. Tämän lisäksi pääomia voi syntyä edellä mainittujen ulottuvuuksien rajapinnoille, kuten legitimitetin, intellektuaalisen pääoman ja maineen tapauksessa. Luottamus tarvitsee muodostuakseen kaikkien kolmen ulottuvuuden tuen. (Canel & Luoma-aho 2018, ci.)



Kuvio 2. Aineettomien pääomien taksonomia julkisen sektorin organisaatiossa (Canel & Luoma-aho 2018, ci)

Koska tässä tutkielmassa mielenkiinnon kohteena on asiakkaan osallisuus, valotetaan seuraavaksi, millainen aineeton pääoma osallistaminen on. Termi “engagement” voidaan ymmärtää kansalaisen näkökulmasta osallisuuden kokemukseksi tai organisaation näkökulmasta osallistamiseen johtavana toimintana. (Canel & Luoma-aho 2018, 10e.)

Canel ja Luoma-aho (2018, 10e) nostavat osallistamisen määritelmässä esille Bolen ja Gordonin (2009, 276) näkemyksen, jonka mukaan kansalaisosallistamisen voi nähdä paljon laajempina konseptina, kuin esimerkiksi äänestyskäyttäytymisenä. Näkemys pohjautuu Levinen (2007) ajatukseen, jonka mukaan yhteisöön osallistuminen, poliittinen sitoutuneisuus ja poliittinen ääni ovat päällekkäisiä teemoja kansalaisten osallistamisessa. Mikä tahansa teko, joka legitimoitua vaikuttaa yhteisiin asioihin tavalla, josta poliittinen rakenne hyötyy, voidaan katsoa Levinen (2007, 7–8) mukaan kansalaisten osallistamiseksi. Yhteisillä asioilla viitataan kaikkeen, joka ei ole yksityisesti omistettua, mukaanlukien hyödykkeiden jakelun, yhteiskunnan resurssit sekä toimintaa säätelevät lait ja normit (Bole & Gordon 2009, 276). (via Canel & Luoma-aho 2018, 10e.)

Wang ja Wart (2007) määrittelevät hallinnon tehtäviin osallistamisen siten, että kyse on julkisesta osallistumisesta hallinnollisiin käytäntöihin ja päätöksente-

koon. Teot ilmenevät moninaisin tavoin ja niillä on jatkumo. Teot pääosin tapahtuvat operatiivisella tasolla. Määritelmän mukaisesti: “suoraa tai epäsuoraa yleisön osallistamista hallinnollisten tavoitteiden, palvelutasojen, ohjenuorien sekä tulosten artikuloimiseen tai arviointiin” (Wang & Wart 2007, 268). (via Canel & Luoma-aho 2018, 10g.)

Viestinnän rooli osallistumisen mahdollistamisessa on keskeinen: osallisuus saa käyttövoimansa vuorovaikutussuhteista viranomaisten ja kansalaisten välillä. Osapuolet hyödyntävät vastavuoroisesti toistensa vahvuuksia, mille viestintä on luonut pohjan rakentamalla yhteisymmärryksen maaperän. (Canel & Luoma-aho 2018, 10p). Osallistaminen puolestaan auttaa toisaalta itse organisaatiota murtamaan kaavan pois yksisuuntaisesta ja staattisesta viestinnästä, jolloin se voi saada paremman käsityksen sidosryhmiensä tarpeista ja odotuksista. Organisaatioita vaaditaan osallistumaan myös areenoilla, jotka eivät ole täysin heidän kontrollissaan (Luoma-aho & Vos 2010, 315-316).

Canel ja Luoma-aho (2018, 7-8) määrittelevät kymmenen askelta, jotka julkisen sektorin organisaation tarvitsee ottaa halutakseen osallistaa kansalaisia. Niihin kuuluu organisaation rakentaminen osallisuuteen suuntautuvaksi henkilöstön motivoinnin kautta. Tärkeää on myös tavoitteiden määrittely sekä resurssien selvittäminen. Lisäksi täytyy varmistaa, että henkilöstöllä on riittävät taidot osallisuuden mahdollistamiseen. On tärkeää suunnitella toiminta sekä tunnistaa mahdolliset uhkatekijät. Osallisuudesta on myös tärkeää viestiä – mitä kansalaiset voivat tältä odottaa? Kolme viimeistä askelta liittyvät toiminnan arviointiin, palautteen tarjoamiseen sekä jatkuvan kuuntelemisen tärkeyteen (emt. 2018, 7-8).

Osallistamisen myönteisiä vaikutuksia on nähtävissä kirjallisuuden mukaan kapasiteetin, tuen, dialogin, konsensuksen, sosiaalisen koheesion, luotettavuuden ja legitimitetin lisääntymisenä. Osallistamista kohtaan on esitetty myös soraääniä. Nämä vastalauseet liittyvät etenkin osallistamisen kustannuksiin. Yhteistuotannosta sanotaan, että “se voi tuottaa rahalle vastinetta, mutta useimmiten se ei pysty tuottamaan vastinetta ilman rahaa”. (Canel & Luoma-aho 2018, 10n).

Myös sosiaalityön tutkijat Beresford ja Croft tuovat esiin rahan keskeisen merkityksen myös julkisen sektorin organisaatioiden toiminnassa. Poliittinen tahtotila saada rahalle vastinetta tarkoittaa useasti palveluissa budjetin, eikä asiakkaiden tarpeiden ja oikeuksien ehdoilla toimimista. Ikää ja vammaisuutta syrjivät poliittiset sekä sosiaaliset rakenteet yhteiskunnassa edesauttavat sitä, että sosiaalipalvelujen kehittäminen ei ole korkein prioriteetti poliittikassa. Päätöksenteon taso vaikuttaa siihen, että sosiaalipalvelut kärsivät kroonisesta rahoitusvajasta. (Beresford & Croft 2001, 297.)

On kuitenkin huomioitava, että taloudellisten resurssien niukkuudesta johtuva palvelujen rajaaminen on eri asia, kuin epäammattimainen, asiakkaan arvostamisen ohittava toiminta. Asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen, hyvä kohtelu ja yksilön osallisuutta vahvistava työskentelytapa ovat asioita, jotka eivät vaadi toteutuakseen suuria budjetteja. (Laitinen & Kemppainen 2010, 145.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän maisteritutkielman empiirisen osion tavoitteena on tunnistaa, mitkä palveluviestinnän tekijät ovat yhteydessä osallisuuden kokemukseen vammaispalvelujen asiakkaan elämässä. Aineisto on kerätty keskisuuren suomalaisen kaupungin sosiaalitoimen vammaispalvelujen asiakkaiden piirissä, menetelmänä teemahaastattelu. Laadullisen aineiston tulkintateoria on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tutkielmassa käytetyt menetelmät aineiston keräämisessä ja sen käsittelemisessä nojautuvat laadullisen tutkimuksen fenomenologis-hermeneuttiseen perinteeseen.

5.1 Fenomenologis-hermeneuttinen tieteenfilosofia

Fenomenologisessa filosofiassa ollaan kiinnostuneita ihmiskäsityksestä – siitä millainen ihminen on tutkimuskohteena, sekä tietokäsityksestä – siitä miten tästä kohteesta voidaan saada inhimillistä tietoa ja millaista tämä tieto on luonteeltaan. Sekä fenomenologisessa että hermeneuttisessa ihmiskäsityksessä keskeistä on kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys (Tuomi & Sarajärvi 2018, 30). Kokemuksellisuuden rooli on oleellinen, sillä maailma ei ole meille olemassa ainoastaan käsitteellisen ajattelun kautta.

Syntyviä merkityksiä luonnehtii intentionaalisuus sekä intersubjektiiivisuus (Laine 2018, 32). Intentionaalisuudella viitataan siihen, että kaikki kokemamme merkitsee meille jotain. Todellisuus ei ole neutraalia materiaa, vaan havaintoihin peilautuvat aina havaitsijan pyrkimykset, kiinnostukset ja uskomukset. Fenomenologisessa merkitysteoriassa tunnistetaan myös se, että ihmisyksilö on pohjimmiltaan yhteisöllinen. Merkitykset eivät ole meissä annettuina, vaan ne syntyvät yhteisöissä, joihin yksilö kasvaa ja toisaalta kasvatetaan. Tämä tarkoittaa sitä, että yksilöllisestä kokemisesta huolimatta merkitykset ovat intersubjektiiivisiä – subjektien välisiä, subjektien yhteisiä. (Laine 2018, 32–33.)

Hermeneutiikalla viitataan yleisesti ymmärtämisen ja tulkinnan teorioihin, jotka pyrkivät selvittämään ikään kuin kriteerejä sille, mikä tekee yksittäisestä tulkinnasta hyvän tai oikean. Fenomenologiseen viitekehykseen hermeneutiikka tarjoaakin tulkinnan näkökulman. Tulkinnan kohteena ovat ihmisen ilmaisut, sillä hermeneuttinen tutkimus pureutuu ihmisten välisen kommunikation maailmaan. Ilmaisut, niin kielelliset kuin kehollisetkin, kantavat mukanaan merkityksiä, joita voidaan lähestyä vain ymmärtämällä ja tulkitsemalla. (Laine 2018, 33.) Hermeneutiikan kaksi keskeistä käsitettä ovat esiymmärrys sekä hermeneuttinen kehä. Ymmärtäminen perustuu aina sille, miten kohde ymmärretään jo entuudestaan, eli esiymmärrykselle. Ymmärtämisen prosessi etenee kehämäisesti, mitä nimitetään hermeneuttiseksi kehäksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 31.)

Tutkija sekä ympäröivä yhteiskunta vaikuttavat hankittavan tiedon luonteeseen kognitiivisten strategioiden välityksellä, joita saksalainen filosofi Jürgen Habermas nimittää tiedonintresseiksi. Habermasin mukaan tiedonintressit ovat erottamaton osa uuden tiedon luomista, sillä tietoa hankitaan aina johonkin tarkoitukseen. Tämän osallisuutta koskevan tutkimuksen tiedonintressejä voi luonnehtia praktisiksi, mutta ne sisältävät myös emansipatorisia piirteitä. Praktinen tiedonintressi syventyy yhteisöllisen elämäntavan symbolisiin ilmiöihin kuten kieleen ja viestintään. Edellä mainittuja ilmiöitä voidaan ymmärtää ja tulkita hermeneuttisen tutkimuksen avulla. Praktisen tiedonintressin tarkoituksena on tuottaa tietoa, joka turvaa yhtäältä ihmisten keskinäisen ymmärtämisen, mutta myös yksilöiden itseymmärryksen kehittymisen. (Pietarinen 2002, 63–64.)

Osallisuutta on tutkimuksessa lähestytty myös demokraattisesta lähtökohdasta käsin, jolloin keskiössä ovat kansalaisten yhtäläiset mahdollisuudet sekä ihmisoikeudet (Rush 2004, 314). Täten tämä tutkielma palvelee myös emansipatorista tiedonintressiä. Emansipatorinen tiedonintressi pyrkii valottamaan niitä sosiaalisia valtarakenteita, jotka luovat esteitä yhteisön jäsenten omaehtoiselle toiminnalle. Tiedonintressin tarkoitus on tarjota kriittistä tietoa, joka edistää yksilöiden vapautumista tiedostamattomista, kahlitsevista voimista (Pietarinen 2002, 64).

Tiedonintressit eivät ole menetelmä tai tutkimuksen tuloksia vinouttava ajattelumalli, vaan niiden tarkoitus on kuvastaa, millaiset todellisuuden piirteet ovat tutkimuksen kohteena, ja mitä tarkoitusta varten tiedonhankintaa toteutetaan (Pietarinen 2003, 63). Myöskään fenomenologis-hermeneuttista metodologiaa ei voida nähdä teknisesti opittavissa olevana välineenä, vaan se on oikeastaan verkosto erilaisia suuria kysymyksiä, jotka vaativat tutkijalta reflektointia tutkimuksen kaikissa vaiheissa (Laine 2018, 29).

5.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tehtävänä on selvittää, mitkä palveluviestintään liittyvät tekijät toimivat lähtökohtana osallisuudelle vammaispalvelujen käyttäjän näkökulmasta. Tutkimuskysymyksenä on:

Mitkä viestinnän ja vuorovaikutuksen tekijät liittyvät asiakkaan osallisuuden kokemukseen vammaissosiaalityössä?

Osallisuuden kokemus on merkityksellinen tutkimuksen kohde tässä ajassa, sillä se kytkeytyy yhteiskunnan eriarvoisuuteen (THL 2018). Huoli eriarvoistumisen ilmiöistä, kuten köyhyydestä ja syrjäytymisestä, johti pääministerin asettaman Eriarvoisuus-työryhmän syntyyn (Valtioneuvoston kanslia 2018). Lisäksi osallisuuden edistämisen tavoitteita on kirjattu toimenpideohjelmiin niin kansallisella kuin Euroopan unionin tasolla (THL 2018). Tämän tutkielman näkökulma osallisuuden edistämisen teemaan on sosiaaliviranomaisen palveluviestintä. Aihetta on lähestytty yhtäältä vammaispalvelujen asiakkuuden ja toisaalta julkisen sektorin viestinnän kautta. Tutkimuksessa ei oteta kantaa vammaispalveluiden tukitoimien valikoimaan. ”Mitä”-kysymyksen lisäksi on kuitenkin tärkeää saada vastauksia kysymykseen ”Miten palveluita järjestetään?”.

5.3 Aineiston kuvailu

Tutkimuksen toteuttaminen tapahtui osana Jyväskylän yliopiston Marginaalista osallisuuteen (MargO) -hanketta (ks. hankkeen verkkosivut). Tutkielman empiirisen osion pohjana on kahdeksan haastattelua, jotka on toteutettu syksyn 2017 ja kevään 2018 aikana. Haastateltavat ovat oma-aloitteisesti ilmoittautuneet tutkimukseen avoimen sähköpostikutsun kautta. Haastateltavien kosketuspinta vammaisuuteen on joko omakohtainen kokemus aisti- tai tuki- ja liikuntaelimestön vammasta tai kokemus kehitysvammaisen läheisen roolissa. Koska tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ilmiötä muuten kuin tilastollisesti yleistämällä, on tärkeää, että haastateltavat ovat henkilöitä, joilla on vankka kokemuspohja aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2017, 87–88). Vammaispalveluja käyttävillä henkilöillä on kokemusasiantuntijuus omasta asiakkuudestaan, mutta tämän lisäksi pitkäaikaisasiakkuus kerryttää prosessitietoa sosiaalityön käytännöistä (Pohjola 2010, 60).

Haastattelut on toteutettu kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa tutkielman tekijän kanssa, ja haastateltavat ovat osallistuneet niihin yksittäin. Haastattelut toteutettiin joko yliopiston tiloissa tai haastateltavan kotona, ja kesto vaihteli yhden ja kahden tunnin välillä. Haastattelussa käytetty kysymysrunko on luetussa tutkielman liitteestä 1. Haastattelutilanteen yhteydessä on kysytty lupa haastattelun nauhoittamiseen ja täytetty suostumuslomake tutkimukseen osal-

listumisesta. Vapaaehtoinen suostumus on mahdollista peruuttaa tai osallistuminen keskeyttää missä tahansa vaiheessa ilman, että siitä aiheutuu tutkittavalle haittaa. Kaikki tutkittavaan liittyvä henkilökohtainen informaatio käsitellään ja säilytetään luottamuksellisesti tutkimushankkeen piirissä. Tutkimuksen tulokset julkaistaan raporteissa siten, että yksittäistä haastateltavaa ei voi raportin perusteella tunnistaa.

5.4 Teemahaastattelu

Haastattelumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Haastattelu on yksi eniten hyödynnetyistä tiedonkeruumenetelmistä laadullisessa tutkimuksessa. Kyseinen puolistrukturoitu haastattelu tarjoaa soveltuvan lähestymistavan ilmiöihin, jotka ei ole tarkasti tunnettuja, tai joissa on oletettavaa, että tutkittavien vastaukset voivat viitata lukuisiin eri suuntiin. Haastattelu mahdollistaakin saadun tiedon syventämisen, lisäkysymyksiin ja tarkennuksiin. Informaatiota tarjoaa myös haastateltavan sanaton viestintä. Osallisuutta koskevassa tutkimuksessa haastattelua voidaan pitää soveltuvana tiedonkeruumuotona myös siksi, että siinä tutkittavan asema aktiivisena, merkityksiä luovana subjektina korostuu. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 34–35.)

Vaikka haastattelu on paljon käytetty, se ei ole kuitenkaan täysin ongelmaton menetelmä. Jotta haastattelija pystyy toimimaan haastateltavaa kohtaan joustavasti ja myötätuntoisesti, tilannetekijät huomioiden, tarvitsee hän roolinsa omaksumiseen koulutusta. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 35.) Haastattelija on läsnä tilanteessa sekä osallistuvana että tutkivana osapuolena. Haastattelijan ammattiroolin vaateet informaation hankkimisesta ja kommunikaation helpottamisesta voivat olla toisinaan ristiriidassa; on tärkeää säilyttää puolueeton suhtautuminen kerrottuun, mutta kuitenkin osoittaa ihmisläheistä kiinnostusta haastateltavaa kohtaan (Hirsjärvi & Hurme 2015, 97–98). Myös haastateltavan käyttäytyminen voi aiheuttaa tutkimuksen kannalta virhelähteitä. Vaikka haastattelun koetaan soveltuvan hyvin arkaluontoisten teemojen tutkimiseen, samalla haastattelutilanne voi luoda tutkittavalle paineen antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 35.)

Haastattelurunkoon valikoituvat teemat ovat hahmottuneet aikaisempaan tutkimustietoon perehtymällä. Tutkimusongelmasta kuoriutuu osailmiöitä, jotka jalostuvat edelleen yksityiskohtaisemmiksi teema-alueiksi. Tämän tutkimuksen tutkimusongelmassa kysytään, mitkä sosiaaliviranomaisen palveluviestintään liittyvät tekijät rakentavat asiakkaalle osallisuuden kokemusta. Ongelman osailmiöitä ovat esimerkiksi asiointi viranomaisen kanssa ja yksilön osallisuuden kokemus. Osailmiöt jalkautuivat edelleen teema-alueiksi; asiointi viranomaisen kanssa -osailmiöstä syntyivät esimerkiksi *Tiedonsaanti ja palaute* sekä *Vuorovaikutus kaupungin sosiaalityöntekijän kanssa* -teema-alueet. Yksilön osalli-

suuden kokemus puolestaan näkyi esimerkiksi *Vaikutusmahdollisuudet, Viestintä osana arkea* sekä *Yhteisö ympärillä* -nimisinä teemoina (ks. Liite 1).

Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta kysymysten järjestys ja vastausten muoto on vapaa (Hurme & Hirsjärvi 2015, 48). Teema-alueista keskustelua voi jatkaa niin pitkälle, kuin on tutkimusintressien kannalta relevanttia ja kuinka haastateltavan edellytykset sekä kiinnostus antavat myöden (emt. 2015, 67).

Teemahaastattelun eduksi lukeutuu myös se, että menetelmä soveltuu hyvin tilanteisiin, joissa pyritään selvittämään yksilön heikommin tiedostamia sisältöjä, kuten arvostuksia, ihanteita tai perusteluja (Metsämuuronen 2005, 226). Hirsjärvi ja Hurme (2015, 66) toteavatkin, että teemahaastattelu antaa haastateltavalle tilan luonnolliseen ja vapaaseen reagointiin. Valmiiden hypoteesien testaamiseen teemahaastattelu ei puolestaan sovellu. Kyse on ennemminkin hypoteesien löytämisestä sekä tutkimuksen kohteena olevan ilmiön luonteen ja ominaisuuksien jäsentämisestä (emt. 2015, 66).

5.5 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusotteeseen pohjaten, tutkijan on tärkeää säilyttää avoimuutensa tutkimuskohteelle – toiselle ihmiselle. Teoreettinen ennaltamäärittämättömyys on olennainen tekijä avoimuuden säilyttämisessä (Laine 2018, 39). Aiheeseen lähestyminen tapahtuikin aineistolähtöisen analyysitavan kautta, sillä oli tärkeää saada kerättyä perustietoa viestinnästä vammaispalvelujen kontekstissa. Analyysiyksiköt eivät olleet ennalta sovittuja, vaan ne muodostettiin analyysin edetessä sitä mukaa, kun aineistosta alkoi nousta esille tarkoituksenmukaisia kokonaisuuksia (Eskola & Suoranta 1998, 16). Aineistolähtöinen eli induktiivinen sisällönanalyysi voidaan hahmottaa prosessina kolmen eri vaiheen kautta, jotka ovat aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely sekä teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92).

Aineiston pelkistämisessä eli redusoinnissa analysoinnin kohteena oleva data voi olla litteroitu haastattelu, havainnointi tai muu kirjallinen aineisto. Tässä tutkimuksessa datana on ollut 152 sivua litteraattidokumentteja. Aineiston käsittelyn ensimmäinen vaihe on se, että dataa tiivistetään ja pilkotaan osiin siten, että tutkimustehtävän kannalta epäolennainen materiaali karsiutuu pois. Tässä tutkimuksessa redusointi toteutettiin alleviivaamalla haastatteluaineistosta teemoittain olennaisia merkityskokonaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 92.)

Aineiston ryhmittelyssä eli klusteroinnissa koodatut alkuperäisilmaukset käydään huolellisesti läpi ja pyritään löytämään koodien välillä samanlaisuuden tai erilaisuuden kytkemiä suhteita. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet yhdistetään

alaluokiksi, jotka nimetään kuvaavan käsitteen mukaan. Klusteroinnissa syntyvät alaluokat toimivat alustavana pohjana tutkimuksen tulosten rakenteelle. Analyysin edetessä pienemmät alaluokat yhdistyvät yläluokiksi, edelleen pääluokiksi (ks. taulukko 3). (Tuomi & Sarajärvi 2017, 93.) Käytännön tasolla klusterointi on toteutettu siten, että koodatut litteraatit on tulostettu paperille, ja itsenäiset merkityskokonaisuudet on leikattu saksilla irti toisistaan. Tämän jälkeen koodattuja merkitysyksikköjä on alettu ryhmittelemään fyysisesti omiin kasoihinsa. Näistä kasoista muodostui ensin alaluokkia, ja prosessin edetessä pääluokkia.

Aineiston klusteroinnin jälkeen aloitetaan aineiston käsitteellistäminen eli abstrahointi. Käsitteellistämässä on nimensä mukaisesti kyse siitä, että alkupe-
räisdatan kielellisistä ilmaisuista liikutaan kohti teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Läpi analyysiprosessin on tärkeää tarkkailla, että aineiston yhteys tutkimustehtävään säilyy. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 94.)

Alla taulukossa on esitetty havainnollistus tämän tutkimuksen aineistolähtöisen sisällönanalyysin käytännön toteutuksesta.

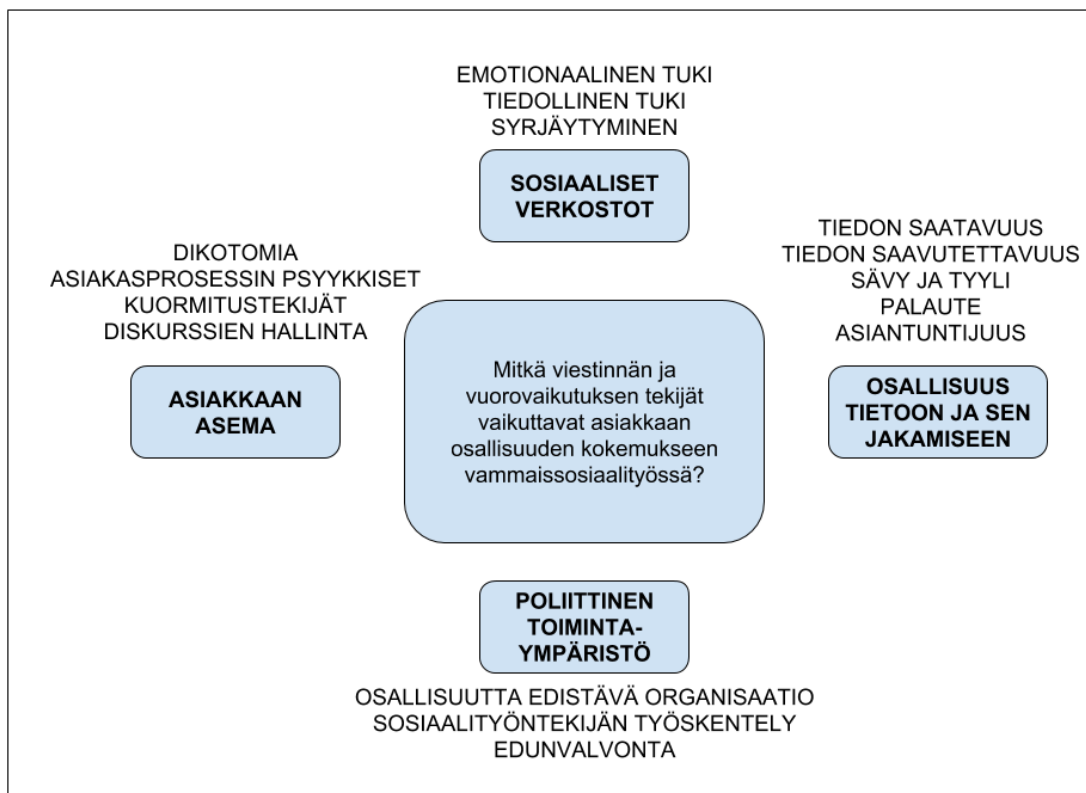
Taulukko 3. Havainnollistus aineiston analyysin prosessista.

Alkuperäisilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<i>-- sitten se, että puskaradio, epävirallinen viestintä toimii meidän vammaisten välillä</i>	Vertaiset	Tiedollinen	Sosiaaliset verkostot
<i>-- (henkilö) sanoo, että tämmönen ja tämmönen ka tarkenna tuota. Ja jätä tuo pois, kun tulee toistoo.</i>			
<i>-- (henkilö) on asianajaja, ni missä me oltais ilman häntä.</i>	Muut	tuki	
<i>kotijuristi</i>	ammattilaiset		
<i>-- [lapsella] on näitä vammasia kavereita, ni mä oon mielelläni kuttunu niitä kylään.</i>	Vertaiset	Emotionaalinen	
<i>-- ilman sanoja, kaikki tietää mistä puhutaan</i>			
<i>-- siinä vaiheessa, kun se asia on uusi, niin sillon se (järjestö) on vielä tärkeempi</i>	Järjestöt	tuki	
<i>-- ni se (järjestö) on ollu ihan tärkeä, ja siinä ne ihmiset on niin läheisiä</i>			

6 TULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen aineistolähtöisen sisällönanalyysin tuloksia. Aineistosta esiin nousseet pääluokat on suhteutettu alaluokkiin ja tutkimuskysymykseen kuviossa 3. Pääluokat ilmentävät niitä viestinnän ja vuorovaikutuksen tekijöitä, jotka liittyvät asiakkaan osallisuuden kokemuksen muodostumiseen. Tutkimuksen keskeiset tulokset liittyvät (1) asiakkaan asemaan, (2) sosiaalisiin verkostoihin, (3) osallisuuteen tietoon ja sen jakamiseen sekä (4) poliittiseen ilmapiiriin. Kukin pääluokka esitellään läpi omassa alaluvussaan. Tuloksien havainnollistamiseksi tekstissä on käytetty katkelmia litteraateista, joissa haastateltavat on eritelty koodeilla H1, H2 ja niin edelleen. Mahdolliset katkelmaan tehdyt täydennykset asiakokonaisuuden ymmärtämiseksi on sisällytetty sulkumerkkeihin, ja perässä tutkijan nimikirjaimet HM. Samalla kirjainyhdistelmällä on merkitty litteraattiin myös tutkijan puheenvuoron alkaminen.

Pääluokat eivät ole toisistaan erillisiä kokonaisuuksia, vaan ne vuorovaikuttavat keskenään. Esimerkiksi poliittinen toimintaympäristö luo raameja sille, millainen asiakkaan asema on ja kuinka vahva osallisuus hänellä on tietoon ja sen jakaminen. Lisäksi sosiaaliset verkostot voivat vaikuttaa siihen, miten asiakkaat hallitsevat palvelun diskurssia sekä psyykkisiä kuormitustekijöitä. Sosiaaliset verkostot vaikuttavat myös siihen, miten yksilö saa tietoa myös muista kuin virallisista lähteistä.



Kuvio 3. Aineistolähtöisen analyysin tulokset.

6.1 Asiakkaan asema

Aineiston perusteella on havaittavissa, että asiakkaan asema palvelujärjestelmään nähden on tärkeä osa palveluviestintää. Millaiseksi asiakkaaksi yksilö itsensä kokee? Mitä taitoja ja voimavaroja asiakkaat kokevat, että heidän roolinsa edellyttää? Näitä kysymyksiä käsitellään yksityiskohtaisemmin kolmen alaluvun, *Hyvä vai huono asiakas -dikotomian*, *Asiakkuuden psyykkisten kuormitustekijöiden* sekä *Diskurssien hallinnan* kautta.

6.1.1 Hyvä vai huono asiakas -dikotomia

Sosiaalitoimen asiakkaan asema on määritelty lainsäädännössä, ja laki edellyttää asiakkaiden syrjinnästä vapaata kohtelua (2000/812). Haastatteluissa esiintyy kuitenkin ilmauksia, jotka tuovat esiin asiakkaiden käsityksiä keskinäisestä eriarvoisuudesta. He kokevat, että asiakkaita arvotetaan sen mukaan, onko asiakas mielletty helpoksi vai vaikeaksi asiakkaaksi. Haastateltavat tuovat vastauksissaan esille skaalan, joka ilmaisee sosiaaliviranomaisten käsitystä asiakkaasta hyvästä ja helposta asiakkaasta huonoon ja vaikeaan asiakkaaseen. Vastusten perusteella haastateltavat kokevat, että tämä saatu "arvoluokka" voi

vaikuttaa siihen, millaista palvelua he saavat. Haastateltavat yhdistävät osallisuuden merkityssisältöjä, kuten toiveiden esittämistä, "hankalaksi" koettuun asiakkuuteen.

H5: -- Ni minun pitää osata olla oikeanlainen, hyöä asiakas. Ni sitten asiat menevät kyllä paremmin.

H1: No mä oon vaikea, ja vammainen. Et kyl nää ottaa sen nykyään sillai et "hitto taas tuo".

H6: -- Nii ja sit pelkää sitä, että jos niinku vaatii jotakin, että -- jää sitten jostakin, et osattomaks tai -- kohdellaan huonosti tai tämmösiä pelkoja on joillakin ollu.

6.1.2 Asiakkuuden psyykkiset kuormitustekijät

Haastatteluissa tuodaan ilmi, että asiakkuuden prosessit voivat kuormittaa yksilön voimavaroja. Näin käy etenkin, mikäli esimerkiksi palvelun hakemiseen liittyvä valituksen tekeminen hallinto-oikeuteen. Toisinaan voimavarojen rajallisuus voi vaikuttaa myös siihen, jaksako asiakas hakea palvelua.

H1: No se (oikeusprosessi HM) on hemmetin raskasta.

H6: ois ollu joku, mikä ois pitäny vielä valittaa eteenpäin, ni en mä saanu sitä tehtyä. Sit mä niinku, -- sanoin, että "En mä jaksanu enää tehdä". Joku muukin oli sitten sanonu, että ei jaksanu enää. Se oli jo niin sitten niinku, meni jo yli sitten. Ei aina oo ollu niitä voimavaroja sillä tavalla.

Aineistosta käy ilmi, että asiakkaan roolissa voi kohdata monenlaisia tunteita sekä erilaisia odotuksia.

H6: No kielteiset päätökset tietysti herättää kiukkua ja tota suuttumusta, että miksei ymmärretä. Mut tietenki ku tulee joku myönteinen päätös, ni sitten, että ihana kun meni läpi tää, että näinhän tän kuuluki mennä. Että koska kun tietää, että kuuluu jotain tietynlaisia palveluja.

H4: Et hänen kanssaan oli tosi positiivinen tapaus niinkun, mut siinäkin vähän ite oli varpaillaan et mitä tää on ja mistä tässä on kysymys.

6.1.3 Diskurssin hallinta

Aineistosta käy ilmi käsitys siitä, että asioinnin tuloksiin vaikuttaa se, miten asiakas on omaksunut palvelujärjestelmän diskurssin. Diskurssin opetteleminen vaatii yksilöltä haastateltavien mukaan kokemusta palveluiden käyttämisestä sekä selvitystyötä. Haastateltavat kertovat kokemuksistaan, joissa hake muksen oikea sanamuoto voi olla ratkaiseva tekijä palvelun myöntämisessä.

H5: -- ehkä sitä ite osaa pyytää ja esittää asiat paremmin tai jotain, et tavallaan ku pitää opetella sen systeemin diskurssi, sun pitää osata mennä sinne pyytämään oikeanimisiä asioita oikeankuuloisilla perusteluilla, niin sinua kohdellaan paremmin.

H7: Ja jos se kieli on vähän vajavainen, tai ei niin [äännähtää ilmaistakseen 'prikulleen, viimeisen päälle' HM], niin mä sitten viranomaisena, mun on helpompi hylätä jotakin, koska se ei ole, sä sanoit noin, ehkä sä tarkoittit eri, mutta sä sanoit näin. Ja mulla on vaan se, mitä sä sanoit, ei sitä mitä sä tarkoittit.

6.2 Sosiaaliset verkostot

Haastatteluista selviää, että asiakkaat käyttävät sosiaalisten verkostojensa tukea palvelujen käyttämisessä. Tuki voi olla joko emotionaalista tai tiedollista, ja tuen lähteenä voi olla toinen vertainen tai muu henkilö. Sosiaalisten verkostojen pääluokassa tulee esiin myös syrjäytymisen teema - mitä vaikutuksia sillä on, jos ei ole edellä mainitun kaltaisia sosiaalisia verkostoja? Emotionaalista ja tiedollista tukea, sekä syrjäytymistä käsitellään seuraavissa alaluvuissa.

6.2.1 Emotionaalinen tuki

Emotionaalinen tuki on sosiaalisen tuen muoto, jonka päämääränä on vaikuttaa keventävästi yksilön psyykkiseen kuormitukseen esimerkiksi kuuntelemalla, empatiaa osoittamalla, rohkaisemalla sekä yksilön tunteita oikeuttamalla (Mikkola 2006, 44). Aineistosta käy ilmi, että emotionaalisen tuen sisällöt ovat yksilöille tärkeä osa psyykkisiä selviytymismekanismeja tilanteissa, jolloin asioinnissa kohdataan kuormitusta. Tärkeä emotionaalisen tuen antaja on vertainen, toinen vammaispalvelujen käyttäjä.

H8: No siinä ois saattanu miettiä, että ajattelenks mä nyt oikein. Onks tää nyt oikein. Se epä-, rupee epäilemään, ku sitte kaupungin tuutista tulee, että tää on väärin, tää on väärin, ni kyllä tämmösillä puheilla ni aika paljon saadaan aikaankin, että ei toi oo mitään.

HM: Saa sitä semmosta rohkeutta

H8: Rohkeutta, nii.

6.2.2 Tiedollinen tuki

Niin ikään sosiaalisen tuen muoto on tiedollinen tuki, jolla viitataan relevantin informaation jakamiseen. Relevantilla tarkoitetaan tässä yhteydessä yksilön ongelmaan ja tilanteeseen soveltumista (Mikkola 45, 2006). Tiedollista tukea jakavat verkostot voivat sisältää sekä muita saman palvelun käyttäjiä että muita henkilöitä. Haastateltavat kertovat hyödyntävänsä sosiaalisista verkostoistaan

saamaansa tiedollista tukea monissa tarkoituksissa. Ensinnäkin, tiedollinen tuki voi olla täydentävä lähde viranomaisen palveluviestinnälle.

H4: Parempi ois, että se tulis muuta kautta, mutta kyllä tällä hetkellä se puskaradio on semmonen, että sitä kautta tulee tietoo.

Toisekseen, tiedollinen tuki voi olla tärkeässä roolissa edellisessä kappaleessa mainitun diskurssin hallinnan saavuttamiseksi. Eräs haastateltava kuvaa verkostostaan löytyvää henkilöä seuraavasti:

H5: Et mä oon joitain muotoillu, et mä oon tehny jotain, vastannu, ni hän on ne tarkistanu tai hän on saattanu puhelimes mulle äkkiä tempasta, se kauheen nopeesti kat-, niin kova rutiini, sanoo mulle retorisesti, että esitä näin ja näin ja käytä tätä perustelua. Sit mä kirjotan ne.

Hakemustekstien oikolukeminen tulee esille useassa haastattelussa, alla esimerkinomainen tilanne.

H7: niin jos mä kirjotan jotakin, mä pyydän, [henkilö HM] sitten oikolukee, korjaa. -- Ja se on nimittäin tommosessa viestinnässä, se pitää olla just, eikä sinnepäin. Pitää olla just oikein, koska niitä oikeudellisia asioita on niin helppo tulkita väärin.

6.2.3 Syrjäytyminen

Aineistosta nousee esille koettu huoli heikommassa asemassa olevista vammaispalvelun käyttäjistä. Heikompi asema liitetään muun muassa monivammaisuuteen, työelämän ulkopuolella olemiseen sekä yksinäisyyteen. Tätä kautta realisoituu riski edellä mainittujen emotionaalisten tai tiedollisten resurssien heikentymiseen.

H4: -- mutta sitten nää mejän porukoista vammaset, jotka on monivammasia, tai muuten eivät oo päässeet työelämään kiinni tai muuta, niin kyllä he on aika tota heikossa asemassa, vaikka tota palveluita tulee, mutta se on vähä niinku armopaloja.

H3: Ja sit mä uskon, et semmoset ihmiset, joilla ei oo sitä tietoo taustalla, niitä on helppo vetää huulesta näistä lakisääteisistä palveluista. Ja se, että niinku sen ihmisen resurssien käyttö, sen vammasen resurssien käyttäminen, vois jäädä kyllä hyvinkin heikoks.

H5: On ihmisiä, jotka ei pysty, ne ei pysty opettelemaan tän järjestelmän diskurssia, ja ne voi tarvita enemmän apua ku minä, kuka niitä auttaa.

Haastateltavat nimeävät viranomaisen velvollisuudeksi taata asiakkaiden keskinäinen yhdenvertaisuus, mutta samaan hengenvetoon ovat huolissaan velvollisuuden täyttymisestä käytännössä.

H8: Täällähän on sellasia, ei oo sukulaisia, on ihan yksin, ja virkaedunvalvoja ja näin. Et siinä pitää olla työntekijöillä korkea moraal, että huolehtii näistä.

6.3 Osallisuus tietoon ja sen jakamiseen

Osallisuutta tietoon ja sen jakamiseen tarkastellaan palveluviestinnän käytännön toteutuksen kautta. Pääluokkaan on tiivistynyt ensinnäkin se, mitä haastateltavat ajattelevat palveluviestinnän toteuttamisesta: sen määrästä, kanavista, tyylivalinnoista ja sisällöstä. Edellä mainittu voidaan nähdä osallisuutena tiedon saantiin, ja sitä tarkastellaan alaluvuissa *Tiedon saatavuus*, *Tiedon saavutettavuus* sekä *Sävy ja tyyli*. Toisekseen pääluokkaan on tiivistynyt osallisuus tiedon jakamisesta. Osallisuuden kokemukset tiedon jakamisesta jalkautuvat edelleen palautteen antamisen kokemuksiin sekä asiakkaan asiantuntija-aseman tunnistamiseen, mitä käsitellään tarkemmin alaluvuissa *Palaute* sekä *Asiantuntijuus*.

6.3.1 Tiedon saatavuus

Haastatteluissa nousee esille tyytymättömyys sosiaaliviranomaisen niukkaan viestintään.

H6: -- että ei sieltä päin oteta yhteyttä, että nyt ois teille tämmöstä tarjolla, tai tää asia nyt sitte kannattas hoitaa, että ne sujuis sitte tällee, tällee miten kuuluis. Että just tulee ennemminkin, että eihän se oo asiakaslähtösyöttä, ettei kerrota jostain tietyistä asioista, jotka kuuluis automaattisesti lain mukaan olla --

Tyytymättömyys viestinnän niukkuuteen korostuu etenkin muutostilanteissa, jossa arkeen vaikuttava tieto ei tavoita käyttäjiä. Haastateltavat kokevat harmilliseksi sen, että ovat sopeuttaneet omaa arkeansa tietoon, joka onkin ollut vanhentunutta. Tiedonsaannin niukkuuteen liittyvä huoli esiintyy aineistossa etenkin itse palveluja koskevassa viestinnässä. Aineistossa ilmenee myös huoli siitä, että toimiiko niukka viestintä organisaation tietoisena strategiana rajata palvelujen kysyntää.

H8: Mulle tulee se mieleen, että kerro mahdollisimman vähän, ettei palveluja tulla pyytämään, eikä tarvi myöntää. Ettei niitä osata käyttää, eikä pyytää.

6.3.2 Tiedon saavutettavuus

Sosiaalitoimen asiakaskunta viestinnän kohderyhmänä on hyvin monimuotoinen. Haastatteluista käy ilmi, että käyttäjillä on keskenään hyvin erityyppisiä tarpeita viestinnän kanavien osalta. Tarpeet voivat kytkeytyä esimerkiksi aisti-

vammaan, kehitysvammaan tai muihin vaikeuksiin käyttää uudempia tieto- ja viestintäteknologioita.

H7: Että nää tommoset sosiaaliset mediat, ne on sellasta pull-tietoa, että ne saa sen, jotka siihen hakeutuu. Se ei oo sitä push-viestintää.

Tiedon esteettömyys nivoutuu haastateltavien mukaan yksityisyydensuojan toteutumiseen. Toisinaan voi olla mahdollista, että asiakkaan vamma ei mahdollista kommunikointia itsenäisesti. Tilanne on yksityisyydensuojan kannalta hankala, mikä ilmeni aineistoa analysoitaessa.

H2: Mä en pysty kirjottamaan kirjettä ees. Vieraan ihmisen pyytää kirjottamaan. Pikusen vähän oudon tuntuista, että vieras ihminen kertoo mun tunteista ja asioistani. Että se vähän niinku ottaa, pännii.

Haastateltavat ovat kertomansa mukaan esittäneet toiveita, jolla haluaisivat tiedon tulevan saavutetuksi. Aineistossa esiintyvät esimerkiksi toiveet yleisötilaisuuksista ja sähköisestä asioinnista.

H6: Nii että oli semmonen vanhempainilta, tai tämmönen mihin tuli kaupungin edustajia, vammaispalvelujen edustajia tuli vastaamaan kysymyksiin ja kertomaan niinku senhetkisistä ja tulevista toiminnoista. Se ei oo moneen vuoteen ollu

H8: Sähköinen asiointi ei onnistu [kaupungin nimi HM] kanssa.

6.3.3 Sävy ja tyyli

Palveluviestinnän sävyn ja tyylivalintojen merkitys nousee esille aineistoa analysoitaessa. Henkilökohtaista kirjallista viestintää käytetään esimerkiksi palvelupäätösten yhteydessä. Haastateltavat mainitsevat päätöskirjeisiin liittyvistä tyyliseikoista esimerkiksi ammattikielen käytön sekä lauserakenteet.

H3: Kyl se on hirveen vaikee käsittää.

H5: No tota on, siis vuosikymmenien aikana kaikkee on nähty, sekä ymmärrettäviä, tarkkoja ja perusteltuja päätöksiä, mut oon nähny kielivirheistä alkaen kaikkee mahdollista, niinku ihan hulluu tai et siellä on jopa lause, joka ei ole enää, et siinä ei ole enää rakennetta. --- ja sitte tota sit sillain osittain voi mennä vähän prosessikielee tämä --

Lainsäädäntöön tehtyjen viittauksien ei aina koeta olevan täsmällisiä.

H7: Kuinka moni jaksaa kattoa minkälaisia pykäläiä ne on, soveltuuko ne tähän ollenkaan vai ei. Ku joskus ei nimittäin sovellu. Ne ottaa siihen jonkun pykälän ja se näyttää viralliselta ja hyöältä, ja sitten se on ihan hölmö.

H8: *Ei oo hyvin perusteltu ne.*

Kirjalliseen tekstiin toivotaan sävyä, joka välittäisi tarkoituksenmukaisemmin vammaispalvelujen tavoitteita.

H7: *Ja se sävy, mä toivoisin, ois semmonen niinku, "Mä tarvitsen apua. - Mä annan sulle sen avun." Tästä meiltä saat sen, eikä sitä että [äännähtää ilmaistakseen kylmäkiskoisuutta]. Perspektiivi on, kun se on vammaisPALVELU. *nauraa**

Viestinnän sävy näyttäytyy merkityksellisenä myös yleisötilaisuuksissa.

H1: *-- et jos he menee siihen, että järjestetään joku hipsut "tiedotustilaisuus" tai "kuulemistilaisuus", että se ei ole sitä, et se tieto kaadetaan olemassaolevana tosiasiana, meidän päälle, "ottakaa tai jättäkää, mieluummin jättäkää, että meidän ei tarvi tuhata rahaa teihin". Vaan että ne ottais sen sillai että tota positiivisella tai asiallisella, ammatillisella viestinnällä, ni he säästäs hirveen paljon konflikteja.*

6.3.4 Palaute

Kuten teoriakatsauksessa käy ilmi, asiakkaan kokemusperäisen tiedon rooli palvelujen kehittämisessä on tärkeä elementti osallisuuden toteutumisessa. Aineistosta nousee ilmi palautteen antamisen lisäksi palautteen vastaanottaminen, käsittely ja jatkotoimet.

H5: *-- mä aina yritän pitää -- motivointipuheita, et pitää antaa palautetta, mutku ei meinaa jaksaa, ku siihen menee usko. Ku se on ihan ku tiputtais kivii kaivoon, joiden ei koskaan kuule tapaavan pohjaa.*

H5: *-- nää tiedonkulun prosessit ovat niin mysteerisiä*

H4: *-- mutta aina silloin tällöin ku sitä palautetta koittaa antaa niin tota sitä niinku, jos antaa palautetta ni sitten "Joo, joo", myönnellään ja hyöä sanotaan, mutta ei se koskaan näy missään käytännön toimenpiteissä. Vaaditaan perusteluja, sitten ku esittää peruste-luja, ei ne vaikuta yhtään mihinkään.*

H7: *Että kyllä me ollaan esitetty meidän toiveita, mutta kun ei tapahdu yhtään mitään.*

6.3.5 Asiantuntijuus

Jotta on mahdollista saavuttaa tilanne, jossa asiakas on osallinen myös tiedon jakamiseen, vaatii tämä aineiston mukaan organisaation henkilöstöltä asiakkaan asiantuntijuuden tunnustamista. Asiakkaalla voi olla korkeakoulutusta aiheeseen liittyen, tai että hänellä voi olla aiheeseen liittyvää tietotaitoa työelämän tai järjestötoiminnan kautta. Myös kokemusasiantuntijuus asiakkaana

olemisesta on haastateltaville tärkeä voimavara, jota he toivoisivat asiakassuh- teessa hyödynnettävän.

H5: -- mä tiesin tästä asiasta paljon, ja mulla olis voinu olla jopa jotain annettavaa heil- le, ei mitään neuvomista ja "Nyt tehdään niinku minä", en tarkoita sitä, "Minä haluan minun tahtoni läpi". Vaan mulla ois voinu olla ammatillisestikin heille jotain annetta- vaa, mut mä oon ihan voimaton.

6.4 Poliittinen toimintaympäristö

Analyysin tulosten neljäs pääluokka kertoo poliittisesta toimintaympäristöstä. Haastatteluissa nousevat esille poliittisen päätöksenteon teemat ja huoli yhteis- kunnallisen arvoilmapiirin koventumisesta. Julkisen sektorin organisaatiot ei- vät elä riippumattomina näistä vaikuttimista, mitä käsitellään tarkemmin alalu- vussa Osallisuutta edistävä organisaatio. Keskeinen osa vammaispalvelujen or- ganisaatioiden toimintaa ovat sosiaalityöntekijät, joiden työskentelyä käsitel- lään myös omassa alaluvussa. Lisäksi poliittisen toimintaympäristön piirissä esiin nousevat edunvalvonnan kysymykset ja järjestöjen toiminta. Nämä teemat tulevat käsiteltyksi niin ikään omassa alaluvussa.

6.4.1 Osallisuutta edistävä organisaatio

Haastateltavien mukaan osallisuuden edistämisessä on keskeistä se, miten or- ganisaatiota johdetaan. Asiakkaiden näkökulmasta vaikuttaa, että kokonaiskus- tannuksien hallintaa tärkeämpää on se, että kustannus saadaan pois omalta budjettimomentilta.

H4: -- siis tarvitaan johtamista ja tarvitaan sitä, että jollakin on homma hanskassa

Julkisen sektorin taloudellisten resurssien rajallisuus on asia, jonka haastatelta- vat tiedostavat.

H5: Kyl mä ymmärrän, et kaikkee ei voi saada. Mut et ei se asiakaslähtöisyys tietenkään sitä oo, et annetaan, mitä asiakas vaan sattuu pyytämään.

H3: -- että niin tuota, ei mene pyytämään enää, vaikka sais. Kyl sitä aika monta kertaa mieltii, et onko se järkevää, että mä pyyän jotaki --

Haastateltavat tuovat ilmi ristiriidan lainsäätäjän ja viranomaisten tavoitteiden välillä.

H4: -- näitä tukitoimia, mitä yhteiskunta on järjestänyt, niitten kanssa joutuu jatkuvasti tappelamaan ja tuntuu, että se ne ne viranomaisten tehtävänä on vaan koittaa hanka- loittaa asioita, joita lainsäätäjä on sulle myöntänyt

Haastatteluissa tuodaan esille epäily kirjoittamattomien sääntöjen käytännöstä. Haastateltavat kokevat, että organisaation budjettikuri vaikuttaa siihen, miten sosiaalityöntekijät käyttävät päätöksissään yksilöllistä harkintaa. Haastateltavien mukaan kyse on perustavanlaatuisista arvoista, joiden päälle koko organisaation toiminta rakentuu. Edistääkö organisaatio tärkeäksi kokemiaan asioita huolimatta siitä, miten ne kuormittavat organisaation resursseja.

H7: Et siinä on siinä koko organisaatiossa parannettavaa. Ylhäältä päin. Että ne ymmärtäis niinkun kenen asioita heidän ja puolta pitää. Asioita hoitaa ja puolta pitää.

Johtajan henkilökohtaisten arvojen merkitys on haastateltavien mukaan oleellinen. Aineistosta käy ilmi, että haastateltavat ovat harmissaan tendenssistä, jossa hyväksi koettu johtaja ei välttämättä viivy positiossaan pitkään.

H6: Että oon hirveen kiitollinen sellasesta, että on ollu rohkeutta, mutta nyt se ihminen on taas jossain toisissa hommissa.

H8: -- tää oli upee ihminen, tää silloinen vammaispalvelujen johtaja. Mutta kun hän jäi eläkkeelle, niin silloin kaikki meni [äännähtää ilmaistakseen asiantilan huonontumista HM]

6.4.2 Sosiaalityöntekijän työskentely

Aineistosta käy ilmi, että haastateltavat ovat valtaosin tyytyväisiä yhteistyösuhteeseensa sosiaalityöntekijän kanssa.

H7: -- mulla ei oo niinku valittamista sosiaalityöntekijään päin. Mä luulen, että he ovat ihan kiitettävästi tota työllistettyjä.

H5: -- ne ihmiset ovat olleet meille asiallisia koko ajan.

H3: Mut kuitenkin sitä palvelua oli aivan mielin määrin.

Haastateltavat tiedostavat sosiaalityöntekijöiden aseman organisaatiossa asiakkaan ja johdon välissä. Aineistossa nousee esille ilmaus "puun ja kuoren välissä".

H4: Ja sitten tietysti se, että jos niillä ihmisillä ois aikaa siellä, siis nekinhän on puristettu niin tiukalle se suorittava porras siellä että, että heidänkin pitää vaan liukuhihnalta niitä asioita tehdä. Että pitäis olla mahdollisuus miettiä näitä asioita yhdessä ajan kanssa, aikaahan siihen tarvitaan.

Haastateltavat kokevat, että asennoituminen asiakkaaseen on työntekijäkohtaista. Toisaalta haastatteluissa tuodaan esille myös se, että vuorovaikutus on kahden kauppa.

H8: Eli se on niin henkilöstä, hänen asenteistaan ja arvoistaan kiinni, että tuleeko siinä sitten niinkun semmonen työrooli päähän, että "Minä olen tämä, ja että tuo on nyt joku minun alamaiseni".

H4: Siellä on ihan monennäköistä suhtautumista mutta myös se, että jos hyökkäät kimppuun niin varmaan ollaan siellä puolustuskannalla. Se ei oo kovin hedelmällistä.

Aineistosta ilmenee, millaisia odotuksia haastateltavilla on sosiaalityöntekijän työskentelylle. Haastateltavat eivät odota, että sosiaalityöntekijän tarvitsisi tietää "kaikkea". Asiakas on oman vammansa asiantuntija, ja haastateltavat toteavat, että lisätietojen kysymistä ei pidä pelätä. Haastateltavat ovat valmiita kertomaan elämästään - siitä, mikä arjessa sujuu ja mikä ei. Kuuntelemisen merkitys nousee aineistossa esille, samoin myös asiallisuus, asiakkaan tilanteeseen perehtyminen sekä tietynlainen palvelualltius. Palvelualltiudella tarkoitetaan sitä, että epäselvän tilanteen tullessa eteen, sosiaalityöntekijä ottaa asian hoidaakseen tai osaa ohjata asiakkaan eteenpäin asiasta enemmän tietävälle henkilölle.

H6: Mutta tota niin niin, että sillä olis vähän sitä taustatietoo, ja sitte sitä, en mä osaa sanoo, sitä napakkuutta, että hän voi ottaa tästä asiasta selvää, ja sitten ilmottaa siitä, et just tämmönen näin, että taikka sitten, että kenenkä puoleen voit edetä tässä asiassa. Että sellasta napakkuutta ja sellasta palvelualltiuttako se olis sitte.

H8: Kuunneltas, kyseltäs ja kuunneltas niitä tarpeita, ja pyrittäs löytämään ratkaisu niiden tarpeiden tyydyttämiseen. Ja sitten niin tota todella niinku se, tehtäs se elämä niinkun elämisen arvoiseksi. Koska vammaset ovat ihan tasa-arvoisia ihmisiä kuitenkin Suomen maassa, vielä, toistaseksi. Heillä on samat oikeudet ku muillakin.

6.4.3 Edunvalvonta

Aineistossa nousivat esille myös edunvalvonnan teemat. Vammaisjärjestöjen rooli yhteiskunnassa koetaan merkitykselliseksi, ja haastateltavat toivovat vammaisjärjestöiltä yhteistyötä ja aktiivisempaa osallistumista valtakunnallisen tason keskusteluun. Vaikuttaminen paikallisissa järjestöissä nousi monella haastateltavalla tärkeäksi arvoksi. Haastateltavien mukaan ei ole mielekästä ajaa vain omia etuja, vaan tärkeää on edistää koko vammaisryhmän asemaa yhteisöissä ja yhteiskunnassa.

H7: -- mun tavoitteena on sitten ollut aina se, että mä oon myöskin äänitorvi kaikille niille, jotka ei jaksa. Koska mä tiän millasta se on, ku ei jaksa.

H1: Koska "Jos on pienikin mahdollisuus kapinoida, niin käytä se" on minun mottoni.

H4: Ne ovat olleet tärkeä osa, tässä on nyt menty jonkun aikaa, yhteiskunta ollu hyvällä mallilla ja asiat ollu aika hyvin, että niiden asema on pikkusen heikentyny, mutta nyt tää viimeiset vuodet on taas tuota muuttanu tätä yhteiskuntaa kovemmaks, että vammaisjärjestöjen asema on, pitäis saada taas vähäsen potkua sinne, että se, ne on tärkee edunvalvonnan väylä. -- Ja siinä ei yksittäinen vammainen pärjää, vaan kyllä se järjestö siellä on se, ja mielellään vielä järjestöt yhdessä, niin kauan ku niillä on yhteiset tavoitteet. Sekin menee välillä vähän ristiin.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän maisterintutkielman tarkoituksena oli valottaa, mitkä viestinnän ja vuorovaikutuksen tekijät liittyvät vammaispalvelujen asiakkaan osallisuuden kokemukseen. Nämä viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvät tekijät voidaan jakaa neljään pääluokkaan, jotka ovat (1) Asiakkaan asema, (2) Sosiaaliset verkostot, (3) Osallisuus tietoon ja sen jakamiseen sekä (4) Poliittinen toimintaympäristö. Tässä luvussa tarkastellaan tuloksia tutkimusongelmaan sekä aiempaan tutkimuskirjallisuuteen peilaten.

7.1 Asiakkaan asema

Aineistossa henkilön asema asiakkaana linkittyi haastateltavien mukaan osallisuuteen. Asiakkaan asema näkyi aineistossa Hyvä vai huono asiakas -dikotomian, asiakasprosessin psyykkisten kuormitustekijöiden sekä diskurssien hallinnan vaatimusten kautta.

Aineistossa osallisuuden ilmaisemisen merkityssisältöjä oltiin linkitetty hankalaksi koettuun asiakkuuteen. Saman havainnon on tehnyt myös Niiranen (2002, 70), jonka mukaan asiakkaalla on riski leimautua profession silmissä hankalaksi tai ei-toivottavaksi asiakkaaksi, mikäli asiakas hyödyntää kuluttajakansalaisuuden piirteitä kuten valitusoikeuttaan.

Asiakkaan kohtaaminen jonkin kategorian edustajana, esimerkiksi ”hankalana asiakkaana” on riskeeraa arvostavan, osallisuutta lisäävän kohtaamisen syntyminen. Mikäli asiakas mielletään ensisijaisesti jonkin kategorian edustajana, tuotetaan siinä toiseuden kokemusta. Ihminen kohdataan ihmisen sijaan objektina, jolloin ihmissuhteelle rakentuva yhteistyösuhde muuttuu mahdottomuudeksi. Kategorisoitu asiakas on toimenpiteiden kohde. (Granfelt 2008, 44.)

Haastateltavien kertomuksissa nousivat esille myös asiakasprosessin psyykkiset kuormitustekijät. Kuten Laitinen ja Kemppainen toteavat (2010, 159), tunnekokemukset voivat olla ajoittain keskeisessä roolissa siinä, miten asiakas hahmottaa oman osallisuutensa. Asiakas voi kokea voimavarojen loppumisen taiteluväsämyksenä, joka on seurannut pitkäkestoista ja byrokraattisista prosesseista palvelujärjestelmässä.

Kolmas asiakkaan asemasta ja sitä kautta osallisuudesta kertova teema on vaatimus viranomaisen diskurssin hallitsemisesta. Kuten Tiitinen toteaa, virkamiesdiskurssin käyttö yhteyksissä, joissa se ei ole asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaista, on selkeä eettinen ongelma. Kielenkäytön eri muotojen tunnistaminen kuuluu sosiaalityön ammattilaisen, ei asiakkaan ammattitaitoon (Tiitinen 2017, 438). Särkymättömän viestinnän periaatteiden näkökulmasta viestinnän tulisi olla optimoitu sidosryhmän, ei organisaation mukaan (Luoma-aho 2014).

7.2 Sosiaaliset verkostot

Tuloksissa ilmeni, että sosiaalisten verkostojen merkitys liittyy siihen, miten asiakas kokee osallisuutta vammaissosiaalityössä. Myös Clark ym. (2008) nostivat osallisuuden porrasmallissaan tärkeäksi viranomaisen ja asiakkaan yhteistyön aspektiksi sen, että asiakkaille luodaan keskinäisten tapaamisten mahdollisuuksia.

Sosiaalisten verkostojen tarjoama tiedollinen tuki koettiin tärkeänä kompensoivana, jopa ensisijaisena tiedonlähteenä. Saman havainnon on tehnyt väitöskirjoissaan myös Nummela (2011, 146) sekä Walden (2006, 160), jotka toteavat asiakkaiden saavan eniten tietoa toisessa samassa asemassa olevilta henkilöiltä. Särkymättömän viestinnän periaatteiden mukaan organisaation piirissä on vapaa pääsy uusimpaan mahdolliseen tietoon, mikä mahdollistaa jokaiselle toimijalle oman osaamisensa kerryttämisen (Luoma-aho 2014).

Sosiaalihuollon organisaation viestinnän näkökulmasta on tärkeää tunnistaa myös nämä epäviralliset verkostot ja niiden käyttötarkoitukset. Kuten Tiitinen (2017, 439) toteaa; mikäli sosiaaliviranomainen ei viesti itse, asiakkaat lähtevät hakemaan kompensoivaa tietoa. Kaikilla vammaissosiaalityön asiakkailta ei kuitenkaan välttämättä ole edellä mainittuja sosiaalisia verkostoja, tai niihin pääsy on estynyt esimerkiksi tuntemattoman teknologian vuoksi. On tärkeää, ettei sosiaalisista verkostoista syrjäytyminen edesauta syrjäytymistä myös palveluista, mitä koskevan huolen haastateltavat aineistossa ilmaisivat.

Emotionaalisen tuen merkitys havaittiin myös Iivosen (2008) maisterintutkielmassa, jonka mukaan muihin asiakkaisiin liittoutuminen vähensi huonon kohtelun henkilökohtaisuutta. Iivosen tuloksien mukaan vertaistuki tuo myös voi-

mavaroja henkilökohtaiseen hakemusprosessiin, mikä oli havaittavissa myös tämä tutkielman tuloksissa.

7.3 Osallisuus tietoon ja sen jakamiseen

Tärkeä osa sosiaalityön palveluviestintää on asiakkaan osallisuus tietoon ja sen jakamiseen. Aineistossa nousi esille tiedon saatavuuden, saavutettavuuden sekä sävyn ja tyylin kysymykset. Haastateltavat kertoivat, että asiakkaan näkökulmasta sosiaalitoimen viestintä näyttäytyi siten, että niukkaa viestintälinjaa käytetään keinona rajata palveluiden kysyntää. Tiitinen kuvaa tätä väitöskirjassaan käsitteellä resurssivalta (2019, 92). Resurssivallan ilmiöön kuuluu, se että sosiaalityöntekijöitä kehoitetaan olemaan viestimättä palveluihin liittyvistä asioista taloudellisiin säästösyihin vedoten. Resurssivallan käyttöä organisaatiossa voi olla myös se, ettei työntekijöille tarjota konkreettisia välineitä palveluviestintään. Aina resurssivalta ei kuitenkaan tarkoita johdon tietoisia valintoja rajoittaa viestintää, vaan työntekijä voi myös harjoittaa itsesensuuria palveluista viestimisessä hallitakseen omaa työtaakkaansa. (emt. 2019, 92.) On mielenkiintoinen kysymys, ilmeneekö resurssivalta ainoastaan informaation niukkuutena eli saatavuuden ongelmana, vai voiko resurssivalta ilmetä myös saavutettavuuden kysymyksissä kuten viestintäkanavien valinnassa.

Kuten Laitinen ja Kemppainen (2010) toivat esille, arvostavan kohtaamisen periaatteet ovat myös haastateltavien mukaan tärkeitä niin kasvokkaisessa kuin kirjallisessakin viestinnässä. myönteinen sävy on tärkeää auttamistyössä. Ylhäältä käsin sanelun sijaan, myönteinen sävy on tärkeää auttamistyössä (Laitinen & Kemppainen 2010, 163), ja tähän yhtyvät myös haastateltavat. Viestinnän tyylliseikoissa tuotiin esille byrokraattinen kielenkäytön tapa. Tämä tunnustetaan myös kirjallisuudessa; monimutkaiset lauserakenteet voivat olla peilikuva organisaation monimutkaisista prosesseista, jotka ovat haaste myös organisaatiolle itselleen (Canel & Luoma-aho 2018, 47).

Asiakkaan tiedon jakamisessa korostuivat asiantuntijuuden ja palautteenannon merkitykset. Haastateltavat esittivät kokemuksiaan oman asiantuntijuutensa ohittamisesta. McDaid (2009, 462) tunnistaa tämän saman ilmiön – joskus työntekijän tulkinnat asiakkaan kyvyistä osallistua voivat olla virheellisiä, ja näin tarpeettomasti syrjäyttää asiakkaan ulos päätöksenteon foorumeilta. Pohjolan (2010, 59) kuvaamien kokemusperäisten ja ammatillisen asiantuntijuuden tietoperustojen yhteensovittaminen vaatii panostamista.

Aineistossa nousi esille palautteen antamisen vaikuttavuus. Palautetta kyllä haastateltavien mukaan otettiin hyvin vastaan, mutta sitä ei seurannut muutoksia organisaation toiminnassa. Särkymättömän viestinnän periaatteissa sidosryhmien kuuntelemisen ja palautteen merkitys on suuri. Tällöin myös kritiikkiä

ollaan valmiita vastaanottamaan ja käsittelemään, eikä siltä panssaroiduta piiloon. Särkymättömän viestinnän ajattelussa tiedostetaan, että epäonnistumisilta ei voi välttyä, vaan keskeistä on pyrkiä mukauttamaan toimintaansa kantapään kautta oppineena. (Luoma-aho 2014.)

7.4 Poliittinen toimintaympäristö

Kuten Laitinen ja Kemppainen (2010, 138) toteavat, käytännön sosiaalityö ei ole irrallaan yhteiskunnallis-kulttuurisista, juridisista, poliittis-hallinnollisista sekä organisatorisista rakenteista. Aineistosta nousi esille *organisaatiokulttuurin arvoihin, organisaation rakenteisiin* sekä *työntekijän osaamisen tasoon liittyviä tekijöitä*, jotka myös Niiranen (2002, 76) hahmottaa keskeisiksi osallisuuden rakentamisen edellytyksiksi. Jotta palvelumalli tukee asiakkaiden osallistumista, tarvitaan kaikkia kolmea edellä mainittua tukipilaria. Avainasemassa osallisuuden rakentamisessa on professionaaliset työntekijät, kuten sosiaalityöntekijät. Tämä nousi esille myös haastatteluissa – asiakkaat toivovat lisää resursseja sosiaalityöntekijöiden työskentelyyn.

Laitinen ja Kemppainen (2010, 139) painottavat, että sosiaalityöntekijän tärkeää tiedostaa ne henkilökohtaisten arvot, käsitykset ja toimintatavat, joista käsin hän työskentelee. Työntekijän henkilökohtaisten arvojen ja asenteiden merkitys näyttäytyy teemana myös aineistossa. Johtajan tai sosiaalityöntekijän kanssa kohtamista ei voi haastateltavien mukaan pelkistää tietynlaiseksi, vaan tilanne muotoutuu aina tilannekohtaisesti sen mukaan, keitä on läsnä.

Haastateltavat tuovat esille lainsäätäjän ja viranomaisen intressien välisen neuvottelun, mikä tunnistetaan myös tutkimuskirjallisuudessa. Kunnat pystyvät itsenäisillä toiminnan painotuksilla luomaan arvojärjestyksiä esimerkiksi kansallisten sosiaalipoliittisten päämäärien ja kunnan omien tavoitteiden välille (Kananoja ym. 2008, 16). Aineistosta nousee mukaan vielä yksi lisäulottuvuus, johtajan oman uran edistämisen tavoitteet.

Julkisyhteisöjen arvopohjaa peräänkuuluttaa myös aineistossakin esille noussut järjestöjen edunvalvonta. On sanottu, että Suomessa moraalipoliikan paikallisen tason toimeenpano ja kehittäminen on pitkälti järjestöjen, erilaisten projektien, kansalaisyhteiskunnan ja hyvinvointivaltion moniammattillisten verkostojen vastuulla (Satka 2010, 212).

7.5 Särkymätön viestintä

Kun tarkastellaan vammaissosiaalityön viestintää sen särkymättömyyden näkökulmasta, voidaan huomata sekä vahvuuksia että kehittämiskohteita. Sidosryhmien tarpeiden ymmärtämisen kannalta palvelusuunnitelman tekeminen ja muut kasvokkaiset tapaamiset ovat soveltuvia työskentelytapoja. Vaikka tavoitena on edistää sidosryhmien ymmärtämistä, niin aineiston perusteella voidaan havaita, että tuon tavoitteen toteutumista vaikeuttaa se, että arjessa asiakas kokee organisaation sisäisten rakenteiden olevan toiminnalle hänen kokemustaan keskeisempi lähtökohta. Aineisto kertoo viestinnän suhteista ja prosesseista sen, että tieto on kiinni sosiaalityön professioissa, ja toisinaan asiakkaat kokevat, ettei tietoa jaeta organisaatiossa tehokkaasti. Tämä koskee esimerkiksi asiakkaiden antamaa palautetta. Viestinnän optimoinnin näkökulmasta aineisto avaa tärkeitä kehittämiskohteita, esimerkiksi organisaatiolähtöisen diskurssin käyttämisestä.

Koska sosiaaliviranomaisen toiminta kytkeytyy vahvasti lainsäädäntöön, onko edes realistista pohtia, että organisaatiota pitäisi ohjata linjausten valvonnan sijaan vahva sisäinen kulttuuri. Vaikka toimintaympäristö on hyvin säännelty, aineistosta käy ilmi, että organisaation arvoilla ja kulttuurilla on silti merkittävä rooli asiakkaan näkökulmasta. On eri asia asettaa tavoitteeksi välttämättömyyden yltäminen, kuin etsiä toiminnalle standardeja myös omista arvoista ja asiakkaiden toiveista käsin.

Aineiston perusteella voidaan todeta, että viestinnän särkyvyyden ja särkymättömyyden välisellä jatkumolla vammaissosiaalityön viestintä on monilta osin särkyvää. Haastatteluissa nousi esille, että jo viestinnän määrän lisääminen yksipuolisesti organisaation taholta voisi edistää osallisuuden tunnetta. Tärkeintä olisi kuitenkin vuorovaikutteisuus ja asiakkaiden kokemustiedon hyödyntäminen päätöksenteon areenoilla.

7.6 Tutkimuksen luotettavuus

Laadulliseen tutkimukseen kuuluu olennaisena osana se, että tutkija pohtii tekemiään ratkaisuja – hän tekee sitä yhtäältä analyysin kattavuuden ja toisaalta tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta. Kyky reflektointiin on tärkeää, jotta tutkija voi olla avoin omalle subjektiviteetilleen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohta on sen systemaattinen toteuttaminen. Käytetyn logiikan (tutkimuksen käytäntö) omakuva on itse tutkimusteksti, rekonstruointi. (Eskola & Suoranta 1998, 151–152.)

Tutkimustekstissä on tarkoitus pyrkiä perustelemaan tutkimusta ohjanneet arvot ja valinnat, sekä mahdolliset rajaukset. Luotettavuuden kannalta on tärkeää pystyä erittelemään aineistoa, ja osoittamaan, mihin keskeisimmät havainnot siinä asettuvat. Kaikkea edellä mainittua on arvioitava myös suhteessa tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin. (Ruusuvaori & Nikander & Hyvärinen 2010, 27–28.)

Tämän tutkimuksen laadun arviointi toteutuu *uskottavuuden, siirrettävyyden, varmuuden ja vahvistavuuden* kriteerien kautta (Eskola & Suoranta 1998, 152). Uskottavuudella viitataan siihen, vastaavatko tutkijan käsitteellistykset ja tulokset niiden ihmisten käsityksiä, joita tulkitaan (emt. 1998, 152). Vaikka teemahaastattelu ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi pyrkivät menetelminä irtautumaan tutkimusdataan kohdistuvista ennako-oletuksista, ovat tutkijan muun muassa demografiset ominaisuudet aina läsnä havainnoinnissa ja tulkitsemisessä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 133). Tässä tutkimuksessa tutkijan taustan vaikutusta tulkintoihin on pyritty minimoimaan sillä, että tutkija on perehtynyt vammaisuuteen ja sosiaalipalveluihin alan kirjallisuuteen syventymällä, mikä on laajentanut hänen käsitystään osallisuudesta ilmiönä.

Siirrettävyyden kriteerillä tarkoitetaan tutkimustulosten yleistettävyyttä toisessa toimintaympäristössä (Eskola & Suoranta 1998, 51). Vaikka laadullinen tutkimus ei tarjoa yleistettävyyden mahdollisuuksia tilastollisen tutkimuksen tavoin, on sen kuitenkin mahdollista antaa osviittaa, mikä ilmiössä voisi olla merkittävää, ja olla havaittavissa myös muissa ympäristöissä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 51). Yleistettävyyden lähtökohtana on aineiston järjellinen kokoaminen. Yleistys toisessa ympäristössä onnistuu todennäköisemmin, kun haastateltavilla on keskenään suhteellisen samankaltainen kokemusmaailma, heillä on tutkimusongelmasta tekijän tietoa ja he ovat kiinnostuneita tutkimukseen osallistumisesta. On kuitenkin tärkeä huomioida, ettei yleistettävyyttä koske suoraan aineistoa, vaan aineistosta tehtyjä tulkintoja (Sulkunen 1990, 272–273 via Eskola & Suoranta 1998, 50). Tämän tutkimuksen yleistettävyyttä olisi mitä luultavimmin toteutettavissa muillakin sosiaalipalvelujen asiakkailta, etenkin pitkäaikaisilla asiakasryhmillä. Toki ihmisen maantieteellinen sijainti vaikuttaa siihen, millaisen organisaation kanssa hän on tekemisissä. Toisaalta, aineistolähtöinen analyysitapa nojaa tutkijan omaan ajattelun viitekehykseen, kun hän ryhtyy luomaan merkityksiä aineiston koodien välille. Tutkija pyrki kirjallisuuden etukäteisperehtymisellä täydentämään haastatteluista saamaansa kokemustietoa, jonka pohjalta luotettava ja läpinäkyvä aineiston käsittely voitiin aloittaa.

Tutkimuksen varmuutta voidaan edistää huomioimalla myös odottamattomasti ilmaantuvat ennakoehdot. (Eskola & Suoranta 1998, 153). Tässä tutkimuksessa ennakoehdojen ilmaantuminen huomioitiin aineiston keräämisen ja analysoinnin menetelmävalinnoissa. Teemahaastattelu antaa haastateltavalle tilan luonnolliseen ja vapaaseen reagointiin (Hirsjärvi & Hurme 2015, 66). Myös sisäl-

lönanalyysin aineistolähtöisyys puolsi avoimuutta teoreettisessa ennaltamäärittelemättömyydessään (Laine 2018, 39). Aineistonkeruun kannalta haastavaa oli se, että tutkija itse ei ole henkilökohtaisen elämänsä tai työnsä puolesta ollut tekemisissä vammaispalvelujen kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija tarkasteli ilmiötä suhteessa tutkittavaan melko rajallisin tiedollisin resurssein. Tätä epäsuhtaa tutkija pyrki kompensoimaan tutustumalla vammaispalvelujen asiakkaan arkeen erilaisten virallisten ja epävirallisten lähteiden kautta.

Vahvistuvuudella viitataan siihen, että tutkimuksen löydökset saavat tukea muista vastaavaa ilmiötä tarkastelleista tutkimuksista (Eskola & Suoranta 1998, 153). Tämän tutkimuksen tulokset resonoivat osallisuuden aikaisempien tutkimusten kanssa, mistä löytyy lisätietoa luvussa 6. Haastateltavien määrä ja edustavuus palvelivat tämän tutkimuksen tiedon intressejä. Analyysi oli mahdollista toteuttaa kattavasti, jolloin tulkinnat eivät jääneet satunnaisten poimintojen tai yksioikoisten päätelmien tasolle (Eskola & Suoranta 1998, 156).

7.7 Ehdotukset jatkotutkimukselle

Tutkimuksen haastateltavien kertomuksista nousi selkeä aihe jatkotutkimukselle. Haastateltavat kokivat olevansa itse osallisuuden kannalta hyvässä asemassa, mutta samaan aikaan heidän puheissaan esiintyivät ryhmä nimeltä ”nämä muut”. Termi esiintyi etenkin tiedonhankintaan ja vaikuttamistoimintaan liittyvissä sisällöissä. Onkin huomionarvoista pohtia, tavoitettiinko tutkimuksessa keskimääräistä hyväosaisempien asiakkaiden joukko? Tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvän osallisuuden näkökulmasta näin voidaan kysyä, sillä kutsu tavoitti haastateltavat sähköpostitse. Tutkimuksen kannalta olisikin kiinnostavaa pystyä tavoittamaan entistä suurempi ja monipuolisempi joukko vammaissosiaalityön asiakkaita.

Toinen mielenkiintoinen aineistosta kummunnut idea jatkotutkimukselle olisi se, että haastateltaisiin vammaispalvelujen asiakkaita aiempaa laajemmalla ikähaarukalla. Ikähaarukan laajentamisella viitataan etenkin nuoriin vammaispalvelujen käyttäjiin.

”– mä en oo nyt jutellu jonku parikymppisten vammasten kanssa, et onks tää niille kaikki luonnollista, et selviääks ne itsenäisemmin kuin minä.”

Kaiken kaikkiaan vammaissosiaalityön kentällä tarvitaan lisää käytäntöön tähtäävää tutkimusta, joka auttaa niin asiakkaita kuin sosiaalityön professiota asemoimaan itsensä lainsäätäjien, talouden ja byrokratian valtakudelmassa.

KIRJALLISUUS

- Allardt, E. 1993. Having, Loving, Being: An Alternative to the Swedish Model of Welfare Research. Teoksessa Sen, A. & Nussbaum, M. C. (toim.). *The Quality of Life*. New York: Oxford University Press, 88–94.
- Allison, G. T. 2004. Public and private management: Are they fundamentally alike in all unimportant aspects? Teoksessa Shafritz, J. M., Hyde, A. C. & Parkes, S. J. (toim.). *Classics of public administration*. Belmont, CA: Wadsworth. 387–403.
- Anttiroiko, A.-V. 2003. Kansalaisten osallistuminen, osallisuus ja vaikuttaminen tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Bäcklund, P. (toim.). *Tietoyhteiskunnan osallistuva kansalainen. Tapaus Nettimaunula*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 11–32.
- Arnstein, S. 1969. A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*. 35(4), 216–224.
- Aula, P. & Åberg, L. 2013. *Blistering publicities. A New Challenge for Organizational Communication and Public Relations*. Työpaperi. Viitattu 4.4.2019. Saatavana: <https://www.mv.helsinki.fi/home/aula/Aula-Aberg-Blistering-Publicities.pdf>.
- Aula, P. & Heinonen, J. 2011. *Maineen uusi aalto*. Helsinki: Talentum.
- Banks, S. 1995. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke: Macmillan.
- Beresford, P. & Croft, S. 2001. Service Users' Knowledges and the Social Construction of Social Work. *Journal of Social Work* 1(3), 295–316.
- Bole, B. E. and Gordon, M. 2009. E Pluribus Unum: Fostering a New Era of Citizenship by Teaching Civic Engagement and Healthy Civic Discourse. *Journal of Public Affairs* 9(4), 273–287.
- Bloch, C. & Bugge, M. M. 2013. Public sector innovation – From theory to measurement. *Structural change and economic dynamics* 27, 133–145.
- Braye, S. 2000. Participation and involvement in social care. Teoksessa Kemshall, H. & Littlechild, R. (toim.). *User involvement and participation in social care. Research informing practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Canel, M. J. & Luoma-aho, V. 2018. *Public Sector Communication. Closing Gaps between Citizens and Public Organizations*. Hoboken: Wiley Blackwell.
- Clark, M, Davis, M, Fisher, A, Glynn, T. & Jefferies, J. 2008. *Transforming services: changing lives. A guide for action. Working for user involvement in mental health services*. Centre for excellence in interdisciplinary mental health. University of Birmingham, Birmingham. Viitattu 3.4.2019. Saatavana: <https://www.birmingham.ac.uk/Documents/college-social-sciences/social-policy/CEIMH/guide-transforming-services-2010.pdf>.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Vastapaino.

- Fombrun, C. J. 1996. *Reputation: Realising value from the corporate image*. Boston: Harvard Business School Press.
- Fombrun, C. J. 2012. The building blocks of corporate reputation: definitions, antecedents, consequences. Teoksessa Barnett, M. L. & Pollock, T. G. (toim.). *The Oxford handbook of corporate reputation*. Oxford: Oxford University Press, 94-111.
- Fredriksson, M., & Pallas, J. 2016. Characteristics of Public Sectors and Their Consequences for Strategic Communication. *International Journal of Strategic Communication*, 10(3), 149-152.
- Gelders, D., Bouckaert, G., & Van Ruler, B. 2007. Communication management in the public sector: Consequences for public communication about policy intentions. *Government Information Quarterly* 24(2), 326-337.
- Granfelt, R. 2008. *Osalliseksi omaan elämään: Work Out -ohjelma nuoren vangin tukena*. Julkaisu 4/2008. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.
- Hallintolaki 2003/434. Annettu Helsingissä 6.6.2003
- Hartman, J. & Lenk, M. M. 2001. Strategic communication capital as an intangible asset. *International Journal on Media Management* 3(3), 147-153.
- Herian, M. N., Hamm, J. A., Tomkins, A. J., & Pytlik Zillig, L. M. 2012. Public participation, procedural Fairness, and evaluations of local governance: The moderating role of uncertainty. *Journal of Public Administration Research and Theory* 22(4), 815-840.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Hokkanen, L. 2014. *Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimitukset*. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Hon, L. & Grunig, J. 1999. *Guidelines for measuring relationships in public relations*. The Institute for Public Relations. Viitattu 22.2.2019. Saatavana: https://www.instituteforpr.org/wp-content/uploads/Guidelines_Measuring_Relationships.pdf
- Iivonen, S. 2008. *Monenlaisia asiakkaita: Sosiaalityöntekijän kanssa asioivan asema*. Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.
- Isola, A-M.; Kaartinen, H.; Leemann, L.; Lääperi, R.; Schneider, T.; Valtari, S.; Keto-Tokoi, A. 2017. *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viittekehystä rakentamassa*. Työpaperi, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 28.1.2019. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1
- Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. *Kunnallinen sosiaalipolitiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kehitysvammaliitto ry 2018: Lausunto 25.4.2018. Viitattu 3.4.2019. Saatavana: www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton-lausunto-crpd-taytantonpanosta-25-04-2018.pdf.

- King, G., Desmarais, C., Lindsay, S., Pierart, G. & Tetreault, S. 2015. The roles of effective communication and client engagement in delivering culturally sensitive care to immigrant parents of children with disabilities. *Disability & Rehabilitation* 37 (15), 1372–1381.
- Kirby, P., Lanyon, C., Cronin, K. & Sinclair, R. 2003. *Building a culture of participation. Involving children and young people in policy, service planning, delivery and evaluation.* Tutkimusraportti. London: Department for Education and Skills. Viitattu 24.1.2019. Saatavana: http://www.gyerekesely.hu/childpoverty/docs/involving_children_report.pdf
- Kuntalaki 1995/365. Annettu Helsingissä 17.3.1995.
- Laine, T. 2010. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin.* 3., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 28–45.
- Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). *Asiakkuus sosiaalityössä.* Helsinki: Gaudeamus, 138–180.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621. Annettu Helsingissä 21.5.1999.
- Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. 2015. *Sosiaalinen osallisuus.* Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 3.4.2019. Saatavana: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600.
- Levine, P. 2007. *The Future of Democracy: Developing the next Generation of American Citizens.* Lebanon, NH: Tufts University Press.
- Liu, B. F., Horsley, J. S., & Levenshus, A. B. 2010. Government and Corporate Communication Practices: Do the Differences Matter? *Journal Of Applied Communication Research* 38(2), 189–213.
- Luoma-aho, V. 2014. Särkymätön viestintä. Teoksessa V. Luoma-aho (toim.). *ProComma Academic 2014: Särkymätön viestintä.* ProComma Academic 1, 8–18. Helsinki: ProCom - Viestinnän ammattilaiset ry. Viitattu 20.3.2019. Saatavana: <http://viestijat.fi/sarkymaton-viestinta/>
- Luoma-aho V., Olkkonen, L. & Lähteenmäki, M. 2013. Expectation management for public sector organisations. *Public Relations Review* 39 (3), 248–250.
- Luoma-aho V., Tirkkonen, P. & Vos, M. 2013. Monitoring the issue arenas of the swine-flu discussion. *Journal of Communication Management* 17 (3), 239–251.
- Luoma-aho, V. & Vos, M. 2010. Towards a more dynamic stakeholder model: Acknowledging multiple issue arenas. *Corporate Communications: An International Journal* 15 (3), 315–331.

- Luoma-aho, V. 2007. Neutral Reputation and Public Sector Organizations. *Corporate Reputation Review* 10 (2), 124–143.
- Marginaalista osallisuuteen -tutkimushankkeen verkkosivut. Viitattu 12.4.2019. Saatavana: <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/kivi/tutkimus/hankkeet/muut-tutkimushankkeet/margo>.
- McDaid, S. 2009. An equality of condition framework for user involvement in mental health policy and planning: evidence from participatory action research. *Disability & Society* 24 (4), 461–474.
- Metsämuuronen, J. 2005. *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä*. 3. painos. Helsinki: International Metholp Ky.
- Mikkola L. 2006. *Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa*. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän Studies in Humanities 66. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- National Association of Government Communicators 2008. *Trends and salary survey*. Saatavana: <http://www.nagc.com/AboutNAGC/OrderSurvey.asp>.
- Niiranen V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityösäkin. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. *Marginaalit ja sosiaalityö* (toim.). Jyväskylä: SoPhi, 63–80.
- Nivala, E. & Ryyänen, S. 2013. *Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia*. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 2013 (14). Suomen sosiaalipedagoginen seura ry, 9–41.
- Nummela, T. 2011. *Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä*. Akateeminen väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto.
- Nurmi-Koikkalainen, P. & Muuri, A. 2016. Vammaispalvelut asiakkaan itsenäisen elämän tukena. Teoksessa Autti-Rämö, I.; Salminen, A-L.; Rajavaara, M. sekä Ylinen, A. (toim.) 2016. *Kuntoutus*. Helsinki: Duodecim. 367–371.
- Olkkonen, L. & Luoma-aho, V. 2015. Broadening the Concept of Expectations in Public Relations. *Journal of Public Relations Research* 27 (1), 81–99.
- Patterson, S., Weaver, T., Agath, K., Albert, E., Rhodes, T., Rutter, D. & Crawford, M. 2008. 'They can't solve the problem without us': a qualitative study of stakeholder perspectives on user involvement in drug treatment services in England. *Health and Social Care in the Community* 17(1), 54–62.
- Pietarinen J. 2002. Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Karjalainen, S., Launis, V., Pelkonen, R. & Pietarinen, J. (toim.). *Tutkijan eettiset valinnat*. Helsinki: Gaudeamus, 58–69.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Rush, B. 2004. Mental health service user involvement in England: lessons from history. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 11, 313–318.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.). *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 9–36.

- Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja.
- Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.) 2007. *Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävä-rakennesuositus*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Yliopistopaino.
- Satka, M. 2010. Varhainen puuttuminen ja sosiaalityö. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 181–218.
- Sen, A. 1993. Capability and well-being. Teoksessa Sen, A. & Nussbaum, M. C. (toim.). *The Quality of Life*. New York: Oxford University Press, 30–54.
- Sethi, S. P. 1979. A conceptual framework for environmental analysis of social issues and evaluation of business response patterns. *Academy of Management Review*, 4(1), 63–74.
- Sloterdijk, P. 2011. *Bubbles: Spheres Volume I: Microspherology*. Kääntänyt Wieland Hoban. Cambridge, MIT Press, 2011.
- Smith, E., Ross, F., Donovan, S., Manthorpe, J., Brearley, S., Sitzia, J. & Beresford, P. 2008. Service user involvement in nursing, midwifery and health visiting research: A review of evidence and practice. *International Journal of Nursing Studies* 4, 298–315.
- Sosiaalihuoltolaki 2012/980. Annettu Helsingissä 28.12.2012.
- Suomen perustuslaki 1999/731. Annettu Helsingissä 11.6.1999.
- Taleb, N. 2012. *Antifragile: Things That Gain from Disorder*. New York: Random House.
- THL 6.11.2018. Osallisuus. Viitattu 11.4.2019. Saatavana: <https://thl.fi/en/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- Tiitinen, L. 2019. *Kamppailu sananvapaudesta: sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä*. Akateeminen väitöskirja. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 259. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Tiitinen, L. 2017. Sosiaalityö ja viestintä. Teoksessa Kananoja A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2017. *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma, 438–442.
- Tritter, JQ. & McCallumb, A. 2006. The snakes and ladders of user involvement: Moving beyond Arnstein. *Health Policy* 76, 156–168.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä 2002. Viitattu 3.4.2019. Saatavana: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Selonteko/Documents/vns_3+2002.pdf
- Vammaispalvelulaki 1987/380. Annettu Helsingissä 3.4.1987.

- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen*. Tekesin katsaus 281/2011.
Saatavana: www.tekes.fi/fi/document/49804/matkaopas_pdf. Viitattu 23.5.2019.
- Väyrynen, R., Kärki, J., Heinonen, H., Kaisla, S. & Metsävainio, M. (toim.) 2010. *Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista vammaisten, ikäihmisten ja päihteiden ongelmakäyttäjien sosiaalipalveluissa*. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 8/2010. Helsinki: Yliopistopaino.
- Waldén, A. 2006. "Muurinsärkijät". *Tutkimus neurologisesti sairaan tai vammaisen lapsenperheen selviytymisen tukemisesta*. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 137. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Wang, X.H. & Wart, M.W. 2007. When public participation in administration leads to trust: an empirical assessment of managers' perceptions. *Public Administration Review* 67 (2), 265–278.
- Warren, J. 2008. *Service user and carer participation in social work*. Exeter: Learning Matters.
- Watling, S. 2011. Digital exclusion: coming out from behind closed doors. *Disability & Society* 26 (4), 491–495.
- Yhdistyneiden kansakuntien vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksia koskeva yleissopimus 2008. Viitattu 22.2.2019. Saatavana: https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., Parasuraman, A. 1993. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science* 21(1), 1–12.

LIITE 1 Teemahaastattelun runko

- haastattelusuostumuksen allekirjoittaminen
- hankeessa tarkastellaan viestinnän ja vuorovaikutuksen kysymyksiä sosiaalialalla
 - o meitä kiinnostaa vuorovaikutus ja palveluviestintä sekä vammaispalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden välillä
 - o laajempi hanke, jossa Jyväskylän kaupungin vammaispalvelut ovat ensimmäinen yhteistyökumppani (jatkamme myös laajemmin muiden toimijoiden kanssa)
 - o tavoitteena on kehittää palveluviestintää

Haastateltavan arki ja elämä (pyydä esimerkkejä, kysy miltä tuntuu tai mitä ajattelee...)

Puhutaan ensin vähän arjestasi ja elämästäsi...

- Kuka olet tässä maailmassa?
- Millaista arki on?
- Millainen on hyvä päivä? Millainen on huono päivä? Miksi...?
- Miten vamma vaikuttaa elämääsi? Millaisia haasteita se tuo? (jos kyse vammautumisesta, kysy miten vamma muutti elämää)

Vaikuttamismahdollisuudet

- Koetko, että voit vaikuttaa omiin asioihisi?
- Miten koet mahdollisuutesi toimia yhteiskunnan jäsenenä? Mitkä asiat siihen vaikuttaa?

Viestintä osana arkea

- Miten yleensä pidät yhteyttä muiden ihmisten kanssa?
- Mitä viestintävälineitä käytät? Miten saat tietoa?
- Missä määrin vamma rajoittaa viestintää tai vuorovaikutusta eri tilanteissa?

Asiointi viranomaisten kanssa

Puhutaan sitten sinusta palveluiden käyttäjänä

- Mitä sosiaali- ja terveyshuollon palveluita käytät?
- Miten olet kokenut asioimisen viranomaisten (vammaispalvelujen työntekijöiden tmv.) kanssa?
- Millaista palvelua mielestäsi saat?
- Miten sinuun suhtaudutaan?

Palveluviestintä

- Millaista näihin palveluihin liittyvä viestintä mielestäsi on?
- Miten asiointi viranomaisten (vammaispalvelujen työntekijöiden tmv.) kanssa sujuu?
- Onko vuorovaikutuksessa viranomaisten kanssa eroa eri tahojen välillä? (esim. terveyskeskus/keskussairaala, Kela, vammaispalvelut)

Vuorovaikutus kaupungin vammaispalveluiden kanssa

- Mitä odotat sosiaalityöntekijältä, kun asioit hänen kanssaan?
- Minkälaista vuorovaikutus kaupungin vammaispalveluiden työntekijöiden kanssa on?
- Tuleeko mieleen esimerkkejä hyvästä tai huonosta vuorovaikutustilanteesta? (entä hyvästä/huonosta?)

Tiedonsaanti ja palaute

- Miten saat tietoa vammaispalveluista?
- Miten haluaisit saada tietoa?
- Saatko varsinaista neuvontaa palveluihin liittyen?
- Onko palvelujen hakeminen helppoa? Miksi?
- Onko saamasi tieto tai esimerkiksi päätökset ymmärrettäviä?
- Miltä tuntuu saada itseä koskevia päätöksiä?
- Onko sinulla mahdollisuus keskustella sinua koskevista asioista tai päätöksistä?
- Mikäli olet saanut joskus kielteisen päätöksen, onko se ollut hyvin perusteltu?
- Onko sinulla mahdollisuus antaa palautetta?
- Oletko antanut palautetta?
- Miten se on otettu vastaan?

Yhteisö ympärillä

- Oletko tekemisissä muiden vammaispalvelujen käyttäjien kanssa?
- Millaiseksi koet vertaistuen roolin omassa elämässä?
- Entä onko puskaradio tärkeä tiedonlähde?
- Millaiseksi miellät vammaisjärjestöjen roolin?

Lopuksi

- Jos ajattelet asiointia viranomaisten kanssa, pitäisikö mielestäsi jonkin muuttua vuorovaikutuksessa heidän kanssaan?
- Jos voisit muuttaa jotain palveluissa ja niistä viestimisessä, mitä se olisi?
- Millaista sinun mielestäsi on asiakaslähtöinen vammaispalvelu?
- Millaista viestintä ja vuorovaikutus em. palvelussa on?

- Onko jotain, mitä haluaisit vielä sanoa?