

LEENA ERÄSAARI

KOHTAAMISIA

BYROKRAATTISILLA

NÄYTTÄMÖILLÄ

GAUDEAMUS

*Kohtaamisia
byrokraattisilla näyttämöillä*

Leena Eräsaari

KOHTAAMISIA
BYROKRAATTISILLA
NÄYTTÄMÖILLÄ

GAUDEAMUS

Verkkoversio julkaistu tekijän ja Gaudeamuksen luvalla.

URN:ISBN:978-952-86-0363-4
ISBN 978-952-86-0363-4 (PDF)

Jyväskylän yliopisto, 2024

© Copyright Leena Eräsaari ja Oy Libri Academici Ab /
Gaudeamus Kirja, PL 1099, 00101 Helsinki, Finland

ISBN 952-662-616-5

Tammer-Paino Oy, Tampere 1995

TUTKIMUS PÄHKINÄNKUORESSA

Tämä tutkimus käsittelee katutason byrokraatioita eli sellaisia julkisia organisaatioita, joihin kansalaiset voivat mennä pyytämään palveluita tai rahaa. Tutkimus on eräänlainen paikalliskuvaus: pääosassa ovat jyväskyläläiset katutason byrokraatit. Teos koostuu kolmesta kokonaisuudesta. Jokaisen kokonaisuuden voi nähdäkseni lukea itsenään, perehtymättä muihin. Toisaalta kaikkien kolmen pääkappaleen kohde on sama, jyväskyläläiset katutason byrokraatit.

Tutkimuksessa olen soveltanut lähinnä feministien, etnologien, fenomenologien ja symbolisen interaktionismin edustajien ajatuksia. Tutkimuksellisen päätehtävän, byrokriakuvauksen, ohella teoksella on myös toinen, tieteensisäinen tehtävä. Tämä tieteensisäinen, tavallaan metodinen tehtävä, on keskustella yhteiskuntatieteellisistä ja/tai humanistisista teksteistä omana kirjallisuudenlajina, genreinä.

Kritiikkini yhteiskuntatieteellisiä tekstejä kohtaan juontaa juurensa erilaisista feministisistä pyrkimyksistä rikkoa tieteen tekemisen konventioita. Niinpä olen liittänyt pohdintani tieteellisestä tekstistä yritykseen muuttaa tieteellisen kirjoittamisen traditiota. Tutkimuksen kaksi päätehtävää ovat byrokraattisten näyttämöiden ja byrokraatioiden toiminnan kuvaus sekä tämän toiminnan kuvaus yhteiskuntatieteissä poikkeavalla tavalla. Nämä kaksi tehtävää ovat keskenään osittain ristiriitaiset, koska tieteellinen teksti ei pysty, olipa se konventioiden mukainen tai ei, kuvaamaan olemassa olevaa todellisuutta realistisesti tai objektiivisesti. Kuitenkin itse haluan kuvata juuri niitä erilaisia todellisuuksia, joiden kuvaamisen olen asettanut kyseenalaiseksi. Epätavallisen kirjoittamisen ja muiden epätavallisten esitysmuotojen, valokuvien ja piirrosten, avulla olen halunnut korostaa ”tieteellisen” tekstin keinotekoista luonnetta. Kyseessä on keinoteko, artefakti, joka on tutkijan erilaisten valintojen tulosta.

Avauskertomus sisältää ensiksi kuvauksen byrokraatioiden edustajien ja tutkijoiden välisistä, tutkimuslupia koskevista neuvotteluista. Toiseksi se sisältää kuvauksen ja pohdintoja siitä, kuinka tutkimuskentällä tehdyt havainnot muuttuvat tieteelliseksi tekstiksi. Ajatus sisällyttää tutkimustekstiin kentän ja tutkijan väliset neuvottelut on lainattu antropologiassa käydystä keskustelusta. Tässä keskustelussa on korostettu, että antropologien kuvaukset kentälle saapumisesta ovat usein teosten elävin ja mieleenpainuvin osa. Toisaalta on otettu esille, että näiden neuvottelujen raportoiminen selvittää lukijalle sitä, millaisissa olosuhteissa tai millaisten ehtojen vallitessa tiedot on saatu.

Käytin valokuvaajana toimineen tutkimusapulaiseni kanssa kahta erilaista ta-

paa kentän kanssa neuvotellessamme. Yhtäältä käytin ”perinteistä” neuvottelu- ja suostuttelutapaa hankkiessani tutkimuslupaa työvoimatoimistoon ja sosiaalitoimistoon. Toisaalta käytimme ”epätavallista” neuvottelutapaa hankkiessamme tutkimuslupaa verovirastoon, poliisiasemalle, terveysasemalle, mielenterveystoimistoon jne. Erityisesti poikkeukselliset tiedonhankintavälineemme, kamera ja videokamera, synnyttivät kommentteja tutkimuspaikoissa.

Suuri osa avauskertomuksesta käsittelee sitä, millainen teksti tai kirjallisuudenlaji ns. tieteellinen teksti on. Kirjoitettu teksti on rakenne, joka yksinkertaistettusti sisältää kolme osapuolta, kirjoittajan, lukijan ja kuvauskohteen. Tieteellisen tekstin kirjoittaja joutuu kuitenkin häivyttämään itsensä tekstistä jos haluaa tekstinsä käyvän tieteestä. Tekstin sisään kirjoitettu lukija on tiedeyhteisö ja tekstin ulkopuolelle jätetty hän/toinen puolestaan kuvauksen kohde. Olen tarkastellut tiedeyhteisön ja tutkimuskohteen, sosiaalityöntekijöiden, roolia kirjoitetun tekstin muokkaamisessa yhden aiemmin julkaistun tekstini avulla. Olen tässä tavallaan yrittänyt pohtia epäsuorasti sitä, kuinka tähän tekstiin vaikuttavat aikaisemmat lukijoiden kommentit eräänlaisina tulevaisuushorisontteina.

Kirjoittamista koskevat pohdinnat ovat siis eräänlainen metodinen tai epistemologinen osa, jossa osoitan, että tekstin kuvaaman todellisuuden ja olemassa olevan todellisuuden välillä vallitseva suhde on tekstuaalinen. Usein kyseessä on sankaritarina, jossa aluksi tietämätön tutkija oppii tietäväksi. Omaa yritystäni valaista byrokratioita näyttämöinä ja niissä tapahtuvaa toimintaa nimitän ”kontausharjoituksiksi”. Tavallaan käymäni keskustelu, jossa problematisoin tekstin ja todellisuuden välisen suhteen, asettaa kyseenalaiseksi muun osan tutkimustani. Kuvatessani byrokratioita samalla kun kyseenalaistan tällaisen kuvauksen, toimin vastoin parempaa tietoaani. Puolustan ristiriitaista kantaani sillä, että olen tehnyt valintani lukijalle tietäväksi.

Tutkimuksen toinen pääosa käsittelee *byrokraattista tilaa ja tavaroita*. Lähden liikkeelle siitä periaatteesta, että byrokraattiset tilat ovat hallinnollisia, siis vallan tiloja. Max Weber, joka keskittyi byrokratioita koskevissa tarkasteluissaan pääasiassa niiden hallintoon ja virkamiesten koulutukseen, mainitsee myös, että byrokraattiset organisaatiot ovat kodista erillään olevia paikkoja, virastoja, byroita. Byrokraattista tilaa ja tavaroita käsittelevässä osassa kysyn, millaisia paikkoja virastot ovat. Osa sisältää aluksi historiallisen katsauksen suomalaiseen julkiseen rakentamiseen. Tämä osa rakentuu kirjoituksille, jotka käsittelevät yksittäisiä arkkitehteja tai arkkitehtuurin professionaalista muotoutumista. Olen tukeutunut tiloja ja tavaroita koskevassa analyysissä sellaisiin arkkitehtuurin keskeisiin kategorioihin tai arkkityyppeihin, joita yhteiskuntatieteilijät ovat aiemmin käsitelleet. Kategorioiden valinnan avulla olen pyrkinyt saamaan otteen ”rannattomasta” arkkitehtuuria koskevasta keskustelusta. Valitsemani keskeiset kategoriat tai arkkityypit ovat ovi, suuri ja pieni, edessä ja takana, ylhäällä ja alhaalla, välimatka sekä suora. Näiden rakennettua ympäristöä kuvaavien käsitteiden avulla pyrin hahmottamaan sitä, kuinka valta tai hierarkkinen asema ”puhuu” tai esittää itseään. Kuinka työntekijät erottuvat ja erotetaan toisistaan, kuinka asiakkaiden ja työntekijöiden välillä pidetään etäisyyttä. Tilallisten kategorioiden lisäksi olen kiinnit-

tänyt huomiota myös toimistojen kalustukseen, mm. tietokoneiden lisääntymiseen, kukkiin, johtajan huoneiden ikonografiaan. Tämä tutkimuksen osa koostuu tekstin lisäksi myös valokuvista.

Tutkimuksen kolmas pääosa, *kohtaamisia ja kokoontumisia katutason byrokraatioissa*, pohjautuu videoinnille ja havainnoinnille työvoimatoimistossa ja sosiaali-toimistossa. Kuvaan asiakkaiden ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta jonottaessa, odottaessa, neuvoa kysyessä. Tarkastelen myös työntekijöiden ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta ammattilaisten työhuoneissa. Tässä osassa tutkimusta etsin myös miesten ja naisten välisiä eroja käyttäytymisessä ja puheessa. Useimmissa tutkimuksissa erilaiset paperit byrokraattisissa organisaatioissa ohitetaan epäkiinnostavana rutiinina. Ne ovat kuitenkin keskeinen osa vuorovaikutusta, osa asiakkuuden ja työntekijyyden esittämistä, joten olen puheen lisäksi tarkastellut sitä, millainen osa näillä keskeisillä esineillä on byrokraattisessa vuorovaikutuksessa. Sosiaalitoimistoa käsittelevään osaan liittyy myös muutamien asiakkaiden elämäkerta, jonka he halusivat saattaa tutkimuksen lukijoille tiedoksi. Tutkimuksen kolmas osa koostuu tekstin ohella videoista tehdyistä piirroksista.

SISÄLLYS

Tutkimus pähkinänkuoressa 5

Prologi 11

I AVAUSKERTOMUS: KONTTAUSHARJOITUKSIA

Tutkijoiden sisäänpääsy toimistoihin: I osa 15

Reflektointia 26

Tutkijoiden sisäänpääsy toimistoihin: II osa 28

Vaihtoa 29

Vaihto työvoimatoimiston kanssa 31

Sisäänpääsyneuvottelut sosiaalitoimiston kanssa 33

Hyvästit kentältä 39

Sisäänpääsyneuvottelujen ja vaihdon arviointia 43

Tämä ei ollut alku vaan konntausharjoituksia 48

Miksi ja mikä etnografia? 50

Mikä on avauskertomus? 57

Minä kentällä ja aiemmissa teksteissä 62

Kirjallisia keinoja esittää kertojaa 67

Käsillä olevan tekstin kertoja-kuvittaja-minä 69

He eli kenttä 72

Sinä eli tieteellinen yleisö 75

Avauskertomuksen yhteenveto ja reflektointia 78

Reflektion reflektointia 82

II BYROKRAATTINEN TILA JA TAVARAT

Miksi tila ja tavarat? 87

Mitä tila on? 92

Miten spatiaalinen valta puhuu? 93

Julkinen rakentaminen 94

Sisäänkäynti, ovi, kahva, luukku, lukko 101

Ovi 103

Luukku 117

Vallan esittämistä 120

Ylhäällä ja alhaalla 120

Edessä ja takana 125

Suuri ja pieni 127

Vallan ikonografia 127

Suoran hallitsevuus 137

Viraston territoriaalisuus 148

Konttori kotina 149

Reviirikäyttäytyminen katutason byrokratioissa 159

Välimatka modernia tuottamassa 165

Lopuksi reflektointia vessojen ja muiden tilaratkaisujen pohjalta 178

III KOHTAAMISIA JA KOKOONTUMISIA KATUTASON BYROKRATIOISSA

Kohtaamisen ja kokoontumisen esittämistä 183

Roolijako ja pelin henki 185

Rooliesityksiä työvoimatoimistossa 188

Ensikohtaaminen opastuksessa 188

Tiskille ja päivää 191

Mun tarttis saada tai mistä vois kysyä? 193

Paikkapörssi, miesten huone? 196

Käytävillä kohdattujen miesten ja naisten erot 200

Hiljaista odottamista 204

Työvoimaneuvojien sellissä 209

a) haastattelujen aloitukset 210

b) miesten kesken 212

c) naisten kesken 219

Artefaktit vuorovaikutuksessa 226

a) paperit 226

b) tietokoneet 232

Rooliesityksiä sosiaalitoimistossa 235

Odotushuoneessa 235

Humalaiset, mustalaiset, rikkaat ja pakolaiset saa 244

Odotushuonekertomuksia 247

”Kaikki alkoi auto-onnettomuudesta” 248

”Tästä lääkärintodistuksesta näkee” 251

Ulvilan kunnan kelvoton assistentti 257

Sosiaalityöntekijöiden sellissä 266

a) haastattelujen aloitukset 269

b) miesten kesken 273

c) naisten kesken 281

d) lapset toimistossa 288

Yhteenvedon asemasta kirjoittamaton sivu 295

Viitteet 298

Kirjallisuus 313

PROLOGI

Halldor Laxnessin romaani *Jäätikön jumalat* (1970) on erinomainen analogia tutkimuksen teolle. Siinä piispa lähettää asiamiehensä, joka käyttää itsestään lyhennettä Pam, tutkimaan uskon tilaa Jäätikön juurella. Kun apulainen ihmettelee piispalle, kuinka juuri hän tuli valituksi näin vaativaan tehtävään, piispa kertoo vaikuttuneensa pöytäkirjasta, jonka tämä oli tehnyt synodin kokouksesta. Nauhurin ja pikakirjoituksen avulla Pam oli saanut ylös ”ukkojen höpinät sana sanalta” (mt., 1).

Nyt piispa oli kuitenkin varannut Pamille suuremman tehtävän kuin synodin pöytäkirjan pitämisen. ”Mitä sanoisitte jos panisitte töppöstä töppösen eteen ja lähtisitte Jäätikölle tekemään tällä maailmanvuorella suurinta tutkimusta sitten Jules Vernen päivien? Minä maksan virkamiestaksan mukaan.” (Mt., 7.)

Ensin Pam epäilee mutta suostuu pienen taivuttelun jälkeen, mihin piispa: ”Ensin on tahto; loppu on tekniikkaa.” Pamin epäillessä omia teknisiä kykyjään piispa antaa ohjeita:

”Parasta tehdä tai sanoa niin vähän kuin suinkin. Pitää silmät auki. Parasta puhua ilmoista. Kysyä millainen kesä on ollut viime vuonna tai sitä edellisenä... Me haluamme saada raportin ja ainoastaan sen. On samantekevää mitä harhaoppeja tai fabuloita he esittävät, teidän ei pidä ryhtyä heitä käännyttämään. Älkää reformoiko mitään tai ketään. Antakaa heidän puhua, älkää väittäkö vastaan. Jos he vaikenevat, mistä he vaikenevat. Ottakaa ylös kaikki millä on merkitystä, minä ilmoitan teidän valtuutenne virkakirjeessä. Älkää sepittäkö mitään omasta päästä. Kirjoittakaa asiallisesti! Me emme halua kuulla mitään hymyilyttävää sieltä lännestä, me nauramme omalla kustannuksellamme täällä etelässä. Kirjoittakaa enimmäkseen kolmannessa persoonassa. Akateemisesti, niin, mutta kohtuullisesti. Ottakaa oppia nauhurista.” (Mt., 12–13.)

Piispan asiamies siis lähtee matkaan ja kirjaa ”ihmettelemättä” kaiken tielleen eksyneen. Hän tapaa ”harhaoppia” levittävän papin ja tämän kummallisen seuraapiirin. On emännöitsijä, joka ruokkii vieraansa ja lehmänsä kahvilla ja kahvileivillä. Jäiseen mereen haudatusta arkusta etsitään pakanallista ruumista, mutta sieltä löytyy vain turska. Kaikki Pamin kohtaamat ihmiset ovat vähintäänkin kummallisia, mitä Pam ei ohjeittensa mukaisesti mainitse, kirjaa vain yksityiskohtaisesti heidän erikoiset juttunsa. Papin tuttavapiiri on täynnä henkilöitä, jotka ovat moneen kertaan kuolleet ja heränneet uudessa hahmossa eloon. Lopulta Pam menee yhdessä papin ”rakastajattareksi tai vaimoksi” mainitun naisen kanssa taloon. Päivänvalossa vaikuttaa siltä, että Pam olisi päätynyt henkiolennon kanssa

hylättyyn mökkiin. Tällaisakaan epäilyä aiheesta Pam ei esitä, koska illalla Pam oli havainnut toisin.

Lopuksi Pam kommentoi hämmentäviä tapahtumia ja niiden raportoimista:

”Siihen, että näkee ja on nähnyt liittyy väistämättä velvoite. Raportti ei ole vain mennyt minun veriini vaan on elämäni arkanahkaisuus sulautunut yhdeksi raportin piirteeksi. Yllätyksekseni en ole ainoastaan ollut silminnäkijä vaan myös yhtenä rattaana tässä kuumassa tapahtumisessa. Kuka meille vierittää kiven hautakammion ovelta, kysyttiin kerran. Kuka meidät raportista pelastaa?” (Mt., 233.)

|
AVAUSKERTOMUS:
KONTTAUSHARJOITUKSIA



TUTKIJOIDEN SISÄÄNPÄÄSY TOIMISTOIHIN: I OSA¹

Tutkimusapulaiseni, valokuvaaja Matti Salmen kanssa hankkimani dokumentaarinen kuvamateriaali koostuu valokuvista ja videonauhoituksista, siis pysähtyneestä ja liikkuvasta kuvasta. Tutkimusapulaiseni videoi yhdessä sosiaalivirastossa ja yhdessä työvoimatoimistossa; valokuvia hän otti mainittujen paikkojen lisäksi myös kahdesta kaupungintalosta, yhdestä kouluvirastosta, poliisista, Kansaneläkelaitoksen (Kelan) paikallistoimistosta, verovirastosta, terveysasemasta, mielenterveystoimistosta sekä toisesta sosiaalivirastosta, joka sijaitsi hajallaan useammassa paikassa. Tutkimukseni käsittelee *katutason byrokraatioita*.

Michael Lipskyn (1980, xi) mukaan katutason byrokratia viittaa ”kouluihin, poliisiin, sosiaalitoimistoihin, alempiin oikeuksiin, oikeusaputoimistoihin ja muihin laitoksiin. Näiden laitosten työntekijät ovat vuorovaikutuksessa etujen jakamisen kanssa ja heillä on laaja päätösvalta etuihin tai julkisten määräysten toimeenpanoon”. Jeffrey Prottas (1977, 1) puolestaan määrittelee katutason byrokratiat seuraavasti: ”Monet hallituksen tarjoamat palvelut yksityisille kansalaisille jaetaan julkisen byrokratian välityksellä. Monessa tapauksessa nämä organisaatiot toimivat samalla tavalla. Ne palkkaavat suuren joukon työntekijöitä alimmalle mahdolliselle tasolle (*low-level*) välittämään palveluiden jakelua. Näitä työntekijöitä kutsutaan katutason byrokraateiksi ja laitoksia katutason byrokraatioiksi. Katutason byrokraattien keskeisiä piirteitä on, että heidän työnsä rutiiniosa on vuorovaikutus asiakkaiden kanssa.” Toisin kuin USA:ssa Suomessa valtiollisen hallinnon lisäksi monet kunnalliseen hallintoon liittyvät palvelut näyttävät mahduttuvan määritelmän sisään. Niinpä oman tutkimukseni pääosassa ovatkin katutason byrokratiat, joihin kansalaiset voivat mennä esittämään rahaa tai palveluita koskevia vaateita (*claim*) tai anomuksia.

Tutkittujen joukossa on myös muutamia hallinnollisia rakennuksia, joita ei luokitella katutason byrokraatioksi. Näitä ovat kouluvirasto ja kaupungintalot. Toinen kaupungintalo, Jyväskylän maalaiskunnan kunnanvirasto, on tutkimuksessa mukana siksi, että videoitu sosiaalivirasto sijaitsi tässä kunnanvirastossa. Se oli – ainakin vielä kuvausajankohtana – osittain katutason byrokraatia.² Jyväskylän kaupungintalon mukaan ottamista taas perustelen sillä, että kyseessä on hallinnollinen tila, josta käsin hallinnoidaan monia tutkimuksessa mukana olleita muita hallinnollisia tiloja; kyseessä on siis kunnallisen byrokratian huipputila. Kouluvirasto puolestaan on mukana siksi, että se on Jyväskylän keskustan harvoja vanhoja ja kauniita puurakennuksia.

Sen lisäksi että tutkimusapulaiseni käytti kahta erilaista kameraa dokumen-

toinnin välineenä, valokuva- ja videokameraa, sovelsimme myös kahta erilaista tapaa päästä katutason byrokraatioihin sisälle. Niihin toimistoihin, joissa kävimme videoimassa, otin yhteyttä soittamalla johtajalle tai esimiesasemassa oleville. Niihin toimistoihin taas, joissa kävimme vain valokuvaamassa, tutkimusapulaiseni meni ilman ennakkoneuvotteluja (elokuussa 1990). Jälkimmäisissä byrokraatioissa käytimme siis tutkijoina eräänlaista kansanmenetelmää, *members methodia*. Lainaun seuraavaksi tutkimusapulaiseni pitämää päiväkirjaa neuvotteluista, joita hän kävi eri virastoissa. Olen numeroinut neuvotteluepisodit, jotta voin viitata niihin myöhemminkin tekstissä. Kutsun episodina nimellä ”Onko mustaa valkoisella?”

(I) (verotoimisto)

Kuvasin rakennusta ensin ulkoapäin vastavaloon, rakennusnäytti aika mitättömältä. Jos ei tietäisi mikä talo on niin siitä ei saisi selvää ennen kuin metrin päästä ovesta. Menin infoon selostamaan aikomuksiani. Info ohjasi minut heti verojohtajan puheille toiseen kerrokseen. Oven vieressä keltainen merkkivalo ilmoittaa, että johtaja on puhelimessa. Viidentoista minuutin istumisen jälkeen pääsen sisään. Johtaja tervehtii kädestä ja ilmoittaa nimensä. Selostan aikomuksiani. Johtaja alkaa kysellä tarkoituksia ja onko jotain mustaa valkoisella. Sovittiin, että palaan asiaan kun minulla on jotain papereita siitä millä oikeudella ja mitä teen.

(II) (yliopistolla)

Arvoisa vastaanottaja

Valokuvaaja Matti Salmi on tutkimusapulaisena Suomen Akatemian rahoittamassa ja Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksessa. Tämän tutkimushankkeen nimi on Hyvinvointivaltion sukupuolijärjestelmä ja se toimii kahdella paikkakunnalla, Jyväskylässä ja Tampereella.

Jyväskylän tutkimuksen vastaavana johtajana on YTT Raija Julkunen, tutkijana YTL Leena Eräsaari ja tutkimusapulaisena valokuvaaja Matti Salmi.

YTL Leena Eräsaaren tutkimuksen nimi on Etäisyyden säätely hyvinvointiammateissa, josta tutkimuksesta osa käsittelee *byrokraattista tilaa*. Tämän byrokraattista tilaa koskevan tutkimuksen osan vuoksi valokuvaaja Matti Salmi kiertää kuvaamassa erilaisia julkisen hallinnon (pääasiassa valtion ja kuntien) tiloja.

Kuvia tullaan käyttämään ensisijaisesti väitöskirjan osana. Toivomme kuitenkin kuvia voitavan käyttää myös mahdollisiin muihin tarkoituksiin. Näin ollen emme ole lainkaan kiinnostuneita kuvaamaan *salassa pidettävää informaatiota*.

Toivomme siis, että välittäisitte valokuvaajalle tiedon kohteista, jotka ovat em. ehtojen mukaan kuvattavissa.

Lisäinformaatiota antavat:

Leena Eräsaari (tutkija, puh 603116)

Raija Julkunen (tutk.vast.joht. puh 603114)

Nimitän jatkossa Raija Julkusen kanssa allekirjoittamaani paperia aie- tai vaadepaperiksi.

(III) (poliisilaitoksella)

Menin paperin kanssa poliisilaitokselle, infoon.

Info luki tarinan ja lähetti minut apulaispoliisipäällikön juttusille. Poliisipäällikkö itse oli Tampereella.

Apulaispoliisipäällikkö oli juoheva mies, joka tervehti ja sanoi nimensä kätellen. Ilmoitin asiani ja annoin paperin miehelle, joka luki sen nopeasti ja kyseli vielä mitä kaikkea minä haluaisin kuvata. Selostin asioita ja hän sanoi aika äkkiä että mikäs siinä sen kun kuvaillet. Hän sanoi lopuksi, että pidähän paperia mukana, joudut varmaan näyttämään sitä usein.

(IV) (poliisilaitoksella)

Lähdin alakertaan kuvaamaan enkä kerinnyt ala-aulassa kauaa kuvata kun rikospoliisin puolelta tuli miehiä kysymään mitä kuvailen. Näytin paperia ja sanoin, että olin saanut luvan apulaispoliisipäälliköltä. Siihen tuli joku päällikkö rikospoliisiosastolta. Luki ensin paperin yleisosan ja kysyi sitten, että oliko tässä jotakin sellaista paperia jossa näkyisi muitakin nimiä kuin näiden tutkijoiden. Näytin tutkimussopimusta ja sen alla olevia nimiä. Mies murahti jotakin ja kysyi vielä, että keltä täällä olin saanut luvan. Sanoin että apulaispoliisipäälliköltä. Mies tivasi vielä, että minkä nimiseltä. Muistelin miehen nimeä ja lopulta se onnistui. Kaksi muuta olivat aktiivisia tietämään, että mihin negatiivit joutuvat. Jos kuvissa on poliiseja niin homma ei ole sallittua. Sanoin että negatiivit ovat minulla enkä kuvaa ketään henkilöä tunnistettavasti ilman hänen omaa lupaansa. Rikospoliisin puolelta saa kuvata vain tiskiinkin saakka, koska sen takana on laitteita tai muuta salaista.

(V) (seuraavana päivänä poliisilaitoksella)

Ilmapiiri virastossa oli selvästi toinen, sana oli kiertänyt, että kuvaaja kiertelee. Enää ei niinkään kysely ja suhtautuminen oli ystävällistä. Joku ihmetteli että kun tätä Aallon taloa käyvät kuvaamassa arkkitehdit ympäri maailmaa, niin ei ne niinkään kuvaa tuolta sisältä. Myöhemmin samalla kuvauskerralla: Työntekijät eivät erityisesti paenneet kameraa. Joskus jouduin sanomaan, että jos et halua kuvaan niin käännä naamasi.

Tutkimusapulaiseni kertomusta kommentoivana kertojana haluaisin kiinnittää päiväkirjamerkinnoissa huomiota seuraaviin tapahtumiin. Ensiksikin, tavallinen pyyntö tai vaade vastaanottotiskillä olisi ollut neuvojen tai palvelun pyytäminen. Tutkimusapulaiseni ei kuitenkaan esittänyt tätä, hän ei halunnut neuvoja tai palvelua. Kertomuksen "info" eli opastus vastasi samaten epätavanomaisella ohjeella: lähettämällä tutkimusapulaiseni toimiston ylimmän johtajan luo.³ Sama kuvio toistui kaikissa katutason byrokraatioissa, joita tutkimusapulaiseni kuvasi myöhemmin päiväkirjassaan. Kaupungintaloilla ja kouluvirastossa vaadettamme ei pidetty kaikkein korkeimman päättäjän arvoisena. Näissä paikoissa kuvausluvista päätti muu henkilökunta. Väittäisin siis, että epätavanomaisille vaateille haetaan byrokraatiassa johtajien tulkintaa. Kokemuksemme opastuksen tiskeistä viittaisi siihen, että niissä työskentelevillä ei ole juuri lainkaan tulkinta- ja päätösvaltaa epätavanomaisissa tapauksissa.

Toiseksi, ryhtyessään tulkitsemaan tutkimusvaadettamme esimiehet halusivat tehdä sen paperin pohjalta: "Onko jotain mustaa valkoisella?" (I). Vasta kun valokuvaaja oli luovuttanut työnhajaajani kanssa laatimamme aiepaperin (II), suostuvat byrokraatioiden edustajat neuvottelemaan aiheesta hänen kanssaan. Myöhemmin poliisitalolla (IV) käy ilmi, että aiepaperi ei riitä. Kuvaaja joutuu näyttämään myös Akatemian tutkimussopimuksen ja kertomaan sisäänpääsy-luvan antaneen johtajan nimen. Tutkimushankkeen normalisoinnin tai standardoinnin ensimmäinen edellytys on näin muodoin *paperi*. Myöhemmin poliisitalolla, kun

aiepaperi ei riitä, apulaiseni yritti tarjota Akatemian tutkimussopimusta ensimmäisen paperin lisäksi. Tämäkään ei riitä, hän joutuu neuvottelemaan sisäänpääsystä myös apulaispoliisipäällikön nimen avulla. Kertomuksessa apulaiseni kuvausmatkasta esiintyy myöhemmin Jyväskylän sosiaalitoimen yhteydessä vielä kolmaskin paperi. (Selityksenä mainittakoon, että sosiaalivirasto sijaitsee useammassa eri rakennuksessa: osa toimistoista on keskustassa ja osa muissa kaupunginosissa keskustan ulkopuolella.)

(VI) (sosiaalitoimi)

Menin Vapaudenkadun toimistoon.

Ovi oli kiinni, summerin soitto toi nuoren miehen avaamaan.

Hän katsoi vähän ihmetellen, en sanonut mitään menin vain sisään. Infossa oli vanhempi mies, jolle annoin paperin ilman enempiä seremonioita. Lueskeli ja alkoi empien hakea sanoja että kenen puoleen mun pitäis kääntyä. Sai sitten sanottua, että tää on noiden johtajien homma, tuolla hallinnossa – Suomen pankin talossa.

Menin paikkaan, ketään ei näy missään. Kun kurkotan pitemmälle näen raollaan olevasta ovesta, että johtajan huoneessa on palaveri. Sosiaalijohtaja tunnistaa minut ja tulee kysymään mitä asiani koskee.

Näytän paperia, jota hän kommentoi. Hän mutisee jotakin, josta en saa selvää ja menee palaverihuoneeseen. Jonkin ajan kuluttua sieltä tulee toinen mies, jolle johtaja näyttää delegoineen homman. Mies kysyy jälleen asiaani ja näytän paperin. Lukee sen ja kysyy mitä haluaisin kuvata ja haluaisinko kuvata kaikki sosiaalitoimen paikat. Vastaan etten varmaankaan kaikkia mutta joitakin.

Mies miettii hetken ja ehdottaa sitten, että hän laatii kirjeen, jonka voin antaa aina kuvattavaan paikkaan, jotta he näkevät, että asialla on tämän päällikön suostumus. Hän kertoo myös kuinka on sattunut yliopiston tutkimuksissa joitakin mokauksia.

Tässä (VI) sisäänpääsyneuvotteluepisodissa esiintyy uudenlainen paperi, vastinepaperi aiepaperillemme tai vaateillemme. Vastinepaperin esille ottanut esimies mainitsee aikaisemmat tutkimukset, joissa he ovat olleet mukana. Aikaisempaan tutkimusrutiiniin viittaa myös se, että ylin johtaja delegoi tutkimuksen alaiselleen. Ilmeisesti myös aiemmin poliisitalolla (IV) poliisit olivat tapailleet jonkinlaista vastinepaperia tutkimusapulaiseltani. Koska hänellä ei ollut tuolloin sellaista tarjota, joutuivat he tyytymään luvan antajan suullisesti toistettuun nimeen.

Kun siis neuvottelimme tutkimusapulaiseni kanssa tutkimuksellisesta sisäänpääsystä katutason byrokratioihin ikään kuin asiakkaina ja lähdimme liikkeelle ensimmäiseltä vastaanottotiskiltä, meitä ryhdyttiin standardoimaan tai normalisoimaan papereiden avulla. Yhtäältä meidän haluttiin esiintyvän paperilla: mitä haluatte, keitä olette, keitä muita olette jne. Toisaalta kun meille ryhdyttiin etsimään standardivastausta, oli aikaisemmin tutkimuksessa mukana olleessa byrokratiassa kehitetty oma paperinsa eräänlaiseksi ideaalimuodoksi. Aie- ja vastinepapereita voitaneen luonnehtia siten, että niiden tehtävänä tai funktiona on neuvotella sisäänpääsystä: aiepaperimme kysyy saammeko tulla sisään, ja vastinepaperi vastaa kyllä.

Tässä pelkkien papereiden avulla tapahtuvassa vuorovaikutuksessa olimme tekemisissä ideaalittyyppisen *byrokraattisen vuorovaikutuksen* kanssa, jota nimitetään myös paperihallinnoksi. Useimmissa tapauksissa saimme kuitenkin suullisen suostumuksen ja jopa esimiehen itsensä näyttämään meille paikkoja.

Paperilla oli sisäänpääsyneuvotteluissa vielä kolmaskin funktio, joka näkyy seuraavassa kohtaamisessa selvästi. (Kuvaaja on jo aiemmin neuvotellut sisäänpääsystä, saanut luvan ja käynyt kuvaamassa Kelan paikallistoimistossa esimiesasemassa olevan mieshenkilön toimiessa oppaana.)

(VII) (*Kelan paikallistoimisto*)

Pari päivää myöhemmin mulle soittaa johtaja kotiin ja pyytää mua käymään Kelassa, jotta hän saa ottaa kopion paperista, jonka esitin toiselle johtajalle ennen kuin aloitin kuvauksia. Paperi piti lähettää heidän keskusarkistoonsa, jotta jos jotain tulee niin tietävät.

Tässä neuvottelufragmentissa (VII) tutkimusaiepaperimme arkistoitiin. Vaikka Kela oli ainoa virasto, joka ilmoitti säilyttävänsä paperimme dokumenttina omassa arkistossaan, on mahdollista, että myös muut virastot ovat tehneet sen. Useassa paikassa aiepaperimme ainakin kopioitiin päätöksentekoa varten. Arkistoimalla esittämämme aiepaperin byrokraatia ei pelkästään käsitellyt tutkimushankettamme standardin mukaan tai standardia tavoitellen, vaan liitti meidät suorastaan osaksi byrokraatioiden keskeistä korpusta, *kirjoitettuja dokumentteja*.

Useat sosiaalityötä tai muita byrokraatioita tutkineet tutkijat⁴ pitävät byrokraatioille tyypillisinä piirteinä toiminnan *standardointia* tai *ritualisointia*. Pidän näitä synonyymisinä ilmauksina. Sisäänpääsymme tutkijoina katutason byrokraatioihin onnistui siten, että muunsimme tutkimuspyyntömme standardin mukaiseksi, ”mustaksi valkoiselle” – osallistuimme yhteiseen paperirituaaliin. Laatimme aiepaperi sekä päästi meidät sisälle että salli kuvaajan ottaa haluamamme kuvat; lisäksi siitä tuli joissakin tapauksissa myös konkreettinen osa arkistoitua byrokraatiaa.

Kuvaajan selostukseen neuvotteluista ja sisäänpääsystä liittyy toinenkin standardointi- tai ritualisointipiirre: ajan standardointi. Kutsun sitä ”Palataan asiaan ensi maanantaina” -rituaaliksi. Poliisitalolla kuvaaja sai luvan aloittaa kuvaukset heti, kuten ensimmäisestä episodista poliisitalolla (II) kävi ilmi, mutta verotoimistossa edettiin hitaammin. Kuvaajan ensimmäinen käynti verotoimistossa (I) oli johtanut seuraavaan: ”Sovittiin, että palaan asiaan kun minulla on jotakin pape-reita siitä millä oikeudella ja mitä teen.”

(VII) (*Seuraavalla herralla verotoimistossa*)

Menin verotoimistoon nyt mustaa valkoisella eri paperin kanssa.

Verojohtaja otti paperin puhumatta mitään. Lueskeli kaikki mahdolliset paperit mitä mulla oli mukana.

Hymähtäen toteaa ”vai että sukupuolijärjestelmä” ja kysyy, että mitä haluaisin kuvata ja milloin.

Sanon että milloin vain ja ajattelin alkaa heti.

Johtaja esittää, että laitettaisiin oven viereen tuntikortin lähelle informaatiolappu, jossa henkilökuntaa informoidaan oudosta kuvaajasta.

Lopulta sovitaan, että tulen seuraavana tiistaina koska hän on perjantain ja maanantain poissa. Hän informoi henkilökuntaa sitä ennen.

Menin sovittuun aikaan johtajan puheille ja hän totesi, että nytkö se alkaa.

Ilmeisesti kaikille ihmisille oli hyvin tiedotettu, koska kukaan ei pahemmin hämääntynyt.

Myös terveystieteissä pelattiin aikaa, vaikka siellä periaatteessa suhtauduttiinkin myönteisesti tutkimukseen. Kohtaaminen terveystieteiden vt. osastonhoitajan kanssa alkaa kätellen. Kuvaaja ojentaa aiepaperin. Samalla hän havaitsee olevansa vastakkain sellaisen ihmisen kanssa jota on tervehtinyt usein luullessaan tutuksi. Tämä on vastannut vain vähän nyökkäämällä ja kuvaajani on ihmetellyt sitä:

(IX) (terveyskeskus)

Tämä selittää kyseisen ilmiön. Kerron hänelle huomioni ja hän vapautuu selvästi. Innostuu tutkimuksen aiheesta ja alkaa kertoa kokemuksistaan tutkimuksen näkökulmasta. Hän on vain kesälomittajana tässä osastonhoitajan hommassa. Paikalla ei ole nyt ketään ylempää, jolta hän voisi kysyä parempaa lupaa. Hänellä itsellään ei ole mitään kuvausta vastaan.

Esimerkiksi tuo päivystysvastaanotto on mahdottoman ahdas ja hoitajat ovat toisissaan kiinni kun ruuhka on kova, mitään asiakassalaisuutta ei voida toteuttaa.

Vt. osastonhoitaja ehdottaa, että hän ottaa kopiot papereista. Perjantaiamuksin heillä on kaksi henkilökuntakokousta. Toisessa kokoontuu hoitohenkilökunta ja toisessa lääkärit.

Hän otti kolmet kopiot ja sanoi, että palataan asiaan maanantaina iltapäivällä kun hän on kerinnyt esittelemään asian lomalta palaavalle ylihoitajalle.

Sosiaalitoimi (VI), jossa laadittiin kirje kuvaajan mukaan, kehitti myös oman versionsa ajan standardoinnille. Kuvaaja on ojentanut aiepaperimme, jonka esimies on vastaanottanut ja jonka suhteen hän ilmeisesti on antanut periaatteellisen suostumuksensa:

(X) (sosiaalitoimi)

Esimies miettii hetken ja ehdottaa sitten että hän laatii kirjeen, jonka voin antaa aina kuvattavaan paikkaan, että he näkevät että asialla on tämän päällikön suostumus.

Hän lähettää postissa mulle kirjeen.

Vastaan siihen, että tulen keskiviikkona aamulla itse tänne ja saan kirjeen täältä.

Kelan paikallistoimistossa neuvottelut johtajan kanssa etenevät seuraavasti:

(XI) (Kela)

Annoin pitemmittä puheita hänelle lapun. Mies luki pitkään ja hartaasti kaikki paperit ja kysyi sitten mitä aion kuvata ja milloin.

Vastasin että vaikka heti.

Se ei käynyt, koska paikallisjohtaja halusi minulle jonkun esittelijän. Hänen täytyisi ottaa kopio tästä paperista ja hankkia henkilö. Se onnistuisi vasta kun hän tulee seuraavan kerran töihin, seuraavana torstaina siis lähes viikon kuluttua.

Kuvaamissani esimerkeissä ajan standardoinnille tai sen ns. pelaamiselle tarjotaan erilaisia syitä: demokraattista päätöksentekoa henkilökunnan kokouksineen, ylemmältä esimieheltä tarvittavaa lupaa tai valtuutusta, alemman henkilökunnan informoimista sekä lupakirjeen laatimisen, puhtaaksikirjoittamisen ja lähettämisen viemää aikaa. Joissakin toimistoissa valokuvaajan vastaus ("vaikka heti") aiheutti eräänlaisen hyötymisreaktion. Muutamassa toimistossa kuvaajan annettiin panna toimeksi välittömästi. Hallinnolliset byrokraatit reagoivat välittömämmin pyyntöömme. Ne vastasivat heti myöntävästi ja ilmoittivat, että kuvaukset voi aloittaa

välittömästi. Joissakin hallinnollisissa byrokratiassa joko johtajien sihteeri tai alemmat johtajat tekivät päätökset. Katutason byrokratioissa sen sijaan päätöstä haettiin korkeimmalta hallintovirkailijalta ja aiopaperin statusta pohdittiin pitkään. Kaikissa katutason byrokratioissa ajan kanssa ei pelattu – tässä suhteessa ne siis erosivat toisistaan. Voi olla, että ”aikaa koskeva” reaktio luonnehtisi näitä byrokratioita laajemminkin, mutta koska en ole tehnyt pidemmälle meneviä vertailuja organisaatioiden nk. ilmapiiristä, en kykene ottamaan asiaan lopullista kantaa.

Jos melkein kaikissa katutason byrokratiassa pelattiin aikaa, niin toisaalta niissä paikoista, joissa aikaa ei pelattu, jouduimme neuvottelemaan tutkimuksesta useita kertoja organisaation sisällä. Poliisilaitoksella (IV) tutkimusapulaiseni joutui neuvottelemaan uudestaan luvasta rikososastolla, jossa hän näytti useita erilaisia papereita ja tapaili luvan antaneen esimiehen nimeä. Toinen paikka, jossa välitön sisäänpääsy synnytti uudet neuvottelut, oli Jyväskylän maalaiskunnan kunnantalo. Neuvottelut kuvaajan ja kunnan edustajan välillä sujuivat seuraavasti:

(XII) (Jyväskylän maalaiskunnan kunnantalo)

Sisäntuloaulassa on heti opastus, pieni alta metrin kantiltaan oleva luukku.

Opastuksen nainen ohjasi minut miespuolisen kunnansihteerin luo kolmanteen kerrokseen.

Odottelin noin parisenkymmentä minuuttia.

Kun hän tuli ja luki lapun niin sanoi ettei tässä mitään. Tämä on julkinen laitos.

Ainoa mitä pitää varoa on sosiaalitoimiston asiakkaat.

Muut kuvaajan kunnanvirastoa koskevat päiväkirjamerkinnot käsittelevät talon arkkitehtuuria, tilojen ahtautta, joidenkin työntekijöiden kanssa käytyjä neuvotteluja siitä, haluavatko he valokuvaan vai eivät jne. Joku kunnantalolta oli kuitenkin soittanut yliopistolle laitoksemme kansliaan kuvausten aikana. Koska en ollut paikalla, kanslistimme vastaanotti puhelun ja kertoi minulle, että kunnantalolta oli joku mieshenkilö soittanut ja halunnut varmistaa, että kyseinen kuvaaja liikkuu talossa tutkimustarkoituksessa. Syy soittajan epäluuloon oli se, että talosta oli varastettu TV- ja videolaitteet. Varkaaksi epäiltiin jotakuta kuvaajana esiintynyttä henkilöä. Tässä tutkimuksen vaiheessa epäilin omaa järjenvaloani valittuani näin haavoittuvan tutkimuksellisen sisäänmenotavan. Aloin pelätä, että joudumme tutkimusapulaiseni kanssa vielä oikeuteen puolustautumaan varkaussyytteitä vastaan. Jatkossa emme kuitenkaan kuulleet kentältä enempiä varkausepäilyjä. Myöhemmin kävi ilmi, että TV- ja videolaitteet oli varastettu virastosta jo monta kuukautta aikaisemmin.⁵

Seuraavaa katutason byrokratian toimintatapaa, tai rituaalia, kutsun otsikolla ”Kun papereista ja ajankohdasta on sovittu niin”. Ajan pelaaminen näytti johtaneen siihen, että jatkoneuvotteluja sisäänpääsystä ei myöhemmin tarvittu. Ajan standardoinnin jälkeen, tai ylipäänsä kun sisäänpääsyneuvottelut oli saatu rituaalisesti käsiteltyä, ilmapiiri säännöllisesti laukesi. Kuvaajan ensimmäinen kenttäkosketus verotoimistossa (I), jossa sovittiin paperin laatimisesta, kulki esimerkiksi näin:

(XIII) (verotoimisto)

Johtaja alkaa kysellä tarkoituksia ja onko jotain mustaa valkoisella.

Eihän sitä tiedä vaikka mies kadulta tulee tänne kuvailemaan. Täällä on kuitenkin salaisia papereita. Sovittiin että palataan asiaan kun minulla on jotakin papereita siitä millä oikeudella ja mitä teen.

Tämän jälkeen johtaja kysyi olenko valokuvaaja? Kun ilmoitin olevani, hän toi esille ongelmansa. Poika lähtee vaihto-oppilaaksi Amerikkaan eikä saanut matkatoimistosta diasarjaa mukaansa. Tietäisinkö minä tähän jotakin ratkaisua?

Sanoin että tuskin löytää käyttöön sopivaa valmista sarjaa. Johtaja kertoi, että onkin jo itse alkanut kuvata omaa sarjaa.

Sanoin että näin on parasta.

Jo tässä ensimmäisessä neuvottelutilanteessa, jossa tutkimusapulaiseni esiintyi ilman sopivia neuvotteluvälineitä, muuttui ilmapiiri kunhan vain rituaalisesta etenemistavasta oli sovittu. Ennen paperista sopimista johtaja oli esittänyt varauksensa, että kuka tahansa saattaa tulla toimistoon esittämään kuvausvaateita: ”Eihän sitä tiedä vaikka mies kadulta tulee tänne kuvailemaan.” Sopimuksen jälkeen johtaja esittää ammattimiehelle hänen kompetenssinsa alueelle kuuluvan ongelman: pojalle pitäisi saada diasarja, mutta sopivaa ei ole myynnissä. Ääni toisin sanoen muuttui kellossa muutaman lauseen aikana. ”Kuka tahansa” vaihtui valokuvauksen ammattilaiseksi, kun asiallisesta etenemistavasta oli sovittu.

Neuvottelua johtavan johtajan siirtymä ”kenestä tahansa” ammattimieheen voisi periaatteessa viestiä jotain sen suuntaista, että totta kai minä käytännössä uskon siihen, että olet liikkeellä ammattimiehenä ja oikeissa asioissa, mutta periaatteessa tämä juttu täytyy kuitenkin hoitaa oikein. Mutta neuvottelukohtaus sallii toisenkin tulkinnan. Johtaja on esittämässä kontrollikysymystä: ammattimiehen luulisi tietävän onko diasarjoja myynnissä. Kuvaajan ”väärä” vastaus olisi saattanut johtaa aivan toiseen lopputulokseen.

Poliisitalolla episodien IV ja V välillä ilmapiiri oli muuttunut, koska aika oli tehnyt tehtävänsä. ”Huhu oli kiertänyt”, kuten kuvaaja toteaa. Työntekijät antoivat aktiivisesti kuvausvihjeitä, ”kun tätä Aallon taloa käyvät kuvaamassa arkkitehdit ympäri maailmaa niin ei ne kuvaa niinkään tuolta sisältä ... ettei tämä Aallon arkkitehtuuri oikein toimi. Tämä on suunniteltu kuin armeijan kasarmi”. Vielä ystävällisempi vastaanotto samalla poliisitalolla oli kuvaajallani edessä:

(XIV) (poliisitalos)

Jatkoin työtäni siitä mihin edellisellä kerralla olin jäänyt.

Poliisimestari, siis pää sellainen, oli nyt paikalla. Näytin hänelle paperia.

Hän luki ja alkoi nauraa ja yhä enemmän, niin että oikein hörösi.

Ei meinannut uskoa näkemäänsä. Oikeinko tämä on tosissaan tutkimusta vai onko tämä joku pila?

Kyllä me ollaan byrokraatteja.

Huoneessa oli paljon kukkia ja hän asetteli niitä paremmin näkyviin. Hän meni itse yhden ison kukan taakse kuvauksen ajaksi istumaan pöydän ääreen.

Hän innostui kertomaan kalustuksesta. Tuo tuoli on tsaarinaikainen ja tuo tuoli on valtuuston vanha tuoli. (Seurasi pitkä ja yksityiskohtainen selostus johtajan huoneen ikoneista.)

Verotoimistossa (VIII) oli sovittu, että johtaja informoi työntekijöitään ennen kuvausten alkua:

(XV) (verotoimisto)

Menin sovittuun aikaan johtajan puheille ja hän totesi, että nytkö se alkaa.

Ilmeisesti kaikille ihmisille oli hyvin tiedotettu, koska kukaan ei pahemmin hämäätynyt nostaessani kameraa.

ATK systeemin tulon vuoksi kalusteita oli osittain uusittu, vanhoja pöytiä oli käytävillä.

Lähies jokainen jonka kanssa olin puheyhteydessä kysyi, joko olin käynyt sosiaalitulissa, millä tarkoittivat alakerran tupakkahuonetta.

Menin viimein sinne. Voipa sanoa, että tupakoitsijoiden oloa ei ole tehty helpoksi. Joku oli juuri lähtenyt sieltä, pienestä kopista vessojen yhteydessä. Naisten vessa oli varsinainen tupakkahuone, mutta koska se oli tämän kopin yhteydessä niin ihmiset polttivat ilmeisesti tässä kopissa, jossa oli myös sänky. Ilmanvaihto oli aivan olematon. Tämä naisten vessa oli aivan värjäytynyt – osittain aivan ruskean keltaiseksi.

Tässä kohtaamisessa (XV) verotoimiston työntekijät siis osoittivat aktiivisesti kuvaajalle sellaisia paikkoja kuvattavaksi, jotka dokumentoivat heidän puutteellisia työolojaan. Vastaava tilanne toistui useassa muussakin paikassa: valokuvaajan työ käsitettiin keuhkojen työskentelyolojen dokumentoinniksi. Näin sujuivat kuvaukset terveystieteiden keskuksessa:

(XVI) (terveyskeskus)

Menin jälleen sovitusti osastonhoitajan juttusille ja hän lähti heti viemään minua ns. uuden työntekijän kierrosta. Näyttääkseen paikat minulle ja minua muille. Kierros tosi perusteellinen. Kellaria ja ullakkoa ei käyty läpi. Näkyi selvästi että täälläkin nähtiin tutkimus työolojen kannalta. Ahtaat ja epätarkoituksenmukaiset tilat saivat ihmiset luottavaisiksi kuvaukselle, josta he arvioivat olevan hyötyä muutoksen saamiseksi. Jos joku ei tiennyt kuvauksista toiset selostivat heti hänelle ja sanoivat että ole kuvassa vaan.

Alkurituaalin jälkeen työntekijät keskustelevalt auliisti myös maalaiskunnan kunnantalolla:

(XVII) (kunnantalo)

Eräs nainen suorastaan säikähtää kuvausta ja kysyy, että mihin tarkoitukseen ja mitä kuvaan. Kerrottuaani hänelle hän sanoo, ettei missään tapauksessa halua olla kuvassa mitenkään päin. Kun olen hänelle jutellut tutkimuksesta alkaa hän aktivoitua. Hän kertoo, että tuolla vastapäätä noitten johtajien huoneissa on tilaa. Me ollaan täällä auringon puolella ja ikkunasta paistaa joskus hirvittävän kuumasti.

Me anottiin tänne rullaverhoja, joilla voitais peittää ikkuna.

Ei saatu, koska se olis vaatinut kuulema liikaa asennustöitä. Ollaan kohta lähdössä talosta pois.

Kumma kyllä nuo varjon puolella olevat johtajat ovat saaneet sellaiset verhot.

No, me saatiin sellaiset tummat verhot, jotka auttaa asiaa.

Muutenkin nämä meidän tilat ovat aivan mahdottomia. Tässäkin kopissa mun pitäis ottaa vastaan asiakkaita, joita on joskus useita. Ikkunaa ei saa auki, joten täällä on ilma joskus aivan mahdoton.

Mutta vielä hullumpi tilanne on naapurissa. Olisko se huone kaikkiaan kahdeksaa neliötä, siinä on usein kaksi tai kolme henkilöä juttelemassa.

Byrokraatioiden työntekijät siis ottivat tutkimuksen omakseen eri tavoin. Esimiehet kierrättivät ympäri rakennusta ja osoittivat erilaisia kohteita, kuten poliisipäällikkö omaan statukseensa liittyviä ikoneita. Vastavalmistuneessa Kelan rakennuksessa esimies kiinnitti kuvaajan huomion edistystä tai kehitystä merkitseviin artefakteihin:

(XVIII) (Kela)

Kuvasin jotain käytävää ja ovia ja kiertelen paikkoja kun tämä johtaja tulee kattomaan ja juttelemaan. Kertootalon paikkoja ja selostaa uutta organisaatiota.

Nyt asiakkaat on jaettu aakkosten mukaan neljään ryhmään. Jokaisella näistä ryhmistä on oma osasto, joka hoitaa jutut alusta loppuun. Asiakaspalvelussa käyttöön otettu vuoronerosteemi on toiminut hyvin. Vanhuksille se on tuottanut hieman vaikeuksia.

Asiakaskontaktiaika on ilmeisesti hieman pidentynyt mutta odotusaika on maksimissaankin jossakin kahdenkymmenen minuutin kieppeillä. Etuilot ja ruuhkat ovat loppuneet ja asiakkaat istuvat rauhassa odottelemassa vuoroaan.

Uutta ovat työntekijöiden oven vieressä olevat lasiaukot. Ne ovat arkkitehdin käsialaa. Johtaja piti niitä hyvinä, koska näkee onko ketään paikalla. Johtaja kehuu myös viimeisen päälle olevaa materiaalivalintaa ja kalustusta.

Kelan esimerkissä uutta toimistoa esitellyt johtaja yhdisti työskentelytapojen kehittämisen suoraan arkkitehtuuriin, sekä suhteessa asiakastyöskentelyyn että alaisiin, so. sekä asiakkaiden vastaanottoon että työntekijöiden valvontaan.

Sisäänpääsyneuvotteluihin eri toimistoissa osallistui (paria poikkeusta lukuunottamatta) ensin nainen (info- tai vastaanottotiskillä) ja myöhemmin mies (päättämässä). Ainoa paikka, jossa päätöksen ilmeisesti teki nainen, oli kouluvirasto. Kaikissa paikoissa päätöksentekijän sukupuoli ei käy selvästi ilmi. Ei olekaan vahvasti liioittelua sanoa, että päätöksenteko tutkimusluvasta oli miesten käsissä. Sen sijaan info- tai opastustiski, jolla ei ollut päätösvaltaa epätavallisen vaateemme yhteydessä, oli lähes yhtä selvästi naisten ”miehittämä”. Kohtasimme näin ollen tutkimusapulaiseni kanssa jo heti sisäänpääsyneuvotteluissa (hyvinvointi)valtion sukupuolijärjestelmän – naiset ohjasivat ja miehet päättivät.

Kävin itsekin myöhemmin erilaisissa katutason byrokraatioissa kokeilemassa tutkimusvaateen esittämistä. Infotiskin työntekijän ensimmäinen reaktio oli monessa paikassa mielestäni jonkinlainen säikähdys tai hämmennys. Naiseuden, päättämättömyyden ja hämmennyksen lisäksi listaan voisi lisätä myös vakavuuden. Johtajille puolestaan oli tyyppillistä miehisyys, päättäminen ja vitsailu aiepaperimme kustannuksella. Poliisilaitoksella ylin johtaja (XIV) ”alkoi nauraa niin että oikein hörisi”. Kaupungintalolla kaupunginjohtajan ja kuvaajan välillä sukeutui seuraavanlainen tilanne:

(XIX) (kaupungintalo)

Menin suoraan kaupunginjohtajan huoneeseen. Hän luki tekstin ja naureskeli aihetta ja kertoi vitsin (jota en muista). Hän meni toiseen huoneeseen puhelimeen saadakseni rauhassa kuvata hänen huonettaan.

Terveysasemalla tilanne poikkesi tavanomaisesta:

(XX) (terveyskeskus)

Menin neuvontaan. Ketään ei ollut paikalla.

Viereisessä ajanvarauksessa oleva nuori tyttö katsoi sen näköisesti että menin hänen juttusilleen.

Mitään puhumatta ovensin lapun hänelle.

Tyttö lukee lappua naurun ja ihmettelyn ilmeiden lisääntyessä koko ajan, hyvä ettei luettuaan

pyrskähdä nauruun. Yrittää epäröiden vastata ja katsoo kysyvästi ohimenevään vanhempaan hoitajaan, joka pysähtyy lukemaan tekstiä. Alkavat yhdessä pohtia kenen asia tämä on. Aikansa pohdittuaan tulevat siihen tulokseen, että lähettävät minut osastonhoitajan luo. Tyttö soittaa ensin kysyäkseen voinko tulla. Osastonhoitajan ilmeisesti kysyessä mitä asia koskee, tyttö vastaa nauraen että sittenpähan näet.

Terveyskeskuksen ”tyttö”, jonka roolikasaumiin kuuluu infotiskin ja naiseuden lisäksi myös nuoruus, romuttaa yksiselitteisen yleistyksen mahdollisuuden, tai sitten hän oli se poikkeus, joka vahvistaa säännön. Hän sekä nauroi että pyrskähteli. Sekä käsitteet byrokratia että sukupuolijärjestelmä, jotka aiopaperistamme löytyivät, näyttävät kirvoittaneen nauruhaluja. Poikkeuksena miehelle päätöksenteolle oli kouluviraston sihteerin ohella erään päiväkodin naispuolinen johtaja. Päätimme tutkimuksen aikana kuvaajan kanssa käydä myös uudessa päiväkodissa, johon olin käynyt tutustumassa skottilaisen vaihto-opiskelijamme kanssa. Tällöin päiväkodin emäntä oli kertonut, että tähän erittäin hienoon ja arkkitehtuuriltaan vaikuttavaan päiväkotiin ei aluksi ollut lainkaan suunniteltu keittiöön pöytiä eli ns. työskentelytasoja. Emäntä oli rakentamisen loppuvaiheessa vaatinut saada osallistua suunnitteluun ja olikin onnistunut neuvottelemaan keittiöön pienen kiinteän työtason. Johtaja oli myöhemmin hankkinut myös liikuteltavia pöytiä. Olin soittanut päiväkotiin etukäteen ja neuvotellut emännän kanssa keittiön ja erityisesti pöydän kuvaamisesta. Päiväkodin emäntä ja johtaja siis tiesivät ennakkoon kantani pöydättömään keittiöön olevan kriittinen. Kuvaajan kohtaamisessa korostuva epävarmuus johtuu ainakin osittain tästä:

(XXI) (päiväkoti)

Emäntä oli paikalla, muttei uskaltanut antaa kuvauslupaa kun johtaja ei ollut paikalla. Menin tunnin kuluttua uudestaan, jolloin johtaja oli paikalla.

Hän näytti paikkoja ja kertoi että tänne tulee pieni ryhmä pakolaislapsia.

Päiväkoti näytti sievältä ja viihtyisältä, kaikki oli uutta ja vaaleilla sävyillä maalattua.

Kun aloin puhua keittiöstä, hän kysyi selvästi huolestuneena miten aion kuvata sitä. Hän oli huolissaan siitä, millaisen kuvan tutkija antaa tästä tapahtumasta. Jotta kaikki menisi objektiivisesti, jotta kaikkien näkökulmat pääsevät esille, ettei tule väärää kuvaa asiasta ja ettei meille tule siitä turhaan hankaluuksia.

Neuvotteluepisodissa XXI esiintyvä päiväkodin johtaja oli ainoa katutason byrokratioita johtava nainen esimerkkiaineistossani. Toisaalta jo aikaisemmissa Kelaa ja verotoimistoa koskevissa neuvotteluissa näkyi, että myös miesjohtajat käyttäytyivät epäröivästi tai päättämättömästi. Päättämättömyys selittyi kautta linjan sillä, että lähestymme (tutkijoina) byrokratioita epätavallisen vaateen kanssa. Olimme päiväkotia lähestyessämme muokanneet vaadettamme. Meillä oli kriittistä ennakkotietoa, soitin etukäteen ja kerroin olevani kiinnostunut vain tästä arkkitehtuurille kriittisestä tiedosta. Täällä emme myöskään esittäneet paperia.

Reflektointia

Matti Salmi tiivistä havaintonsa erään tutkimamme byrokratian työntekijöiden asennoitumisesta tutkimukseen seuraavalla tavalla: ”Sellaisen huomion tein noin yleisesti, että ylemmän johdon miehet suhtautuivat joustavasti ja ymmärtävästi tutkimuksen tekoon ja antoivat vapaat kädet. Sen sijaan alempi virkamiesporras tuntui pelkäävän että kuvaan jotain sellaista, jota he eivät ymmärrä tai että käytän kuvia jotenkin laittomasti. Naiset suhtautuivat myönteisesti, eivät oikeastaan välittäneet muusta kuin siitä että pöytä on niin sekaisin.”

Toistaiseksi olen kiinnittänyt huomioni tutkimuksen tekijöiden ja byrokraatioiden edustajien välisessä vuorovaikutuksessa enemmän toisiin (heihin) kuin itseemme (meihin). Esitän lopuksi muutaman huomion meistä tutkijoista byrokratian kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen toisena osapuolena. Ensinnäkin valokuvaaja lähti alun perin (hullun?) rohkeasti liikkeelle ilman dokumentteja. Toisaalta hän oppi pelisäännöt nopeasti. Saatuaan aiopaperin hän lähestyi useita paikkoja sanomatta mitään, ”lyöden paperin pöytään tai tiskiin”. Hän siis oppi, että sanoja painavampi väline byrokraatioissa on kirjoitettu teksti tai paperi. Toisaalta taas sen perusteella, mitä käy ilmi tämän tutkimuksen viimeisessä osassa, jossa palaan uudestaan papereihin byrokraattisessa vuorovaikutuksessa, näyttäisi siltä, että tutkimusapulaiseni ensikontakti katutason byrokraatioihin ”ilman pape-reita” olisi miehille tyypillistä asiointia. Se, että minä ja tutkimukseni virallinen johtaja puolestaan laadimme paperin hänelle, näyttäisi puolestaan naisille tyypilliseltä. Tässä mielessä emme toimineet ”ikään kuin asiakkaina” vaan myös tyypillisinä asiakkaina. Tätä en kuitenkaan tiennyt siinä vaiheessa, kun ensimmäisiä kertoja kirjasin kokemuksiamme ylös. Olen siis ainakin itse viisaampi tutkimuksen jälkeen kuin aloitellessani sitä.

Valokuvaajan muistiinpanot neuvotteluistaan olivat minusta kiinnostavia ja kuvasivat hyvin byrokraatioita. Omalta osaltaan ne tulivat vietelleeksi tai ylipuhuneeksi minut tutkija-kirjoittajana, tai kaikkivoipana kertojana, ottamaan nämä – nyt jo historiaksi muuttuneet – sisäänpääsyneuvottelut osaksi raportoitua tutkimusta. Toisaalta kentän kanssa tapahtuneet sisäänpääsyneuvottelut jatkuivat koko kenttäperiodin ajan, tähän on raportoitu vain osa niistä.

Symbolisesti voidaankin ajatella, että käyn sisäänpääsyneuvotteluja aineistoni tai kenttäni kanssa koko kirjoittamisen ajan raportoidessani havaintojamme. Kirjoittamisen aikana käyn näitä neuvotteluja siinä mielessä, että joudun kaikkitietävän kertojan ominaisuudessa tekemään valintoja. Mitä minä näin, kuulin tai arvelin kuulleeni; mitä tutkimusapulaiseni näki, kuuli tai arveli kuulleensa. Mitä kaikesta tästä on sopivaa, viisasta, järkevää tai aiheen kannalta relevanttia kirjoittaa? Millaisia valokuvia liitän kuvakirjaani, mitä kohtauksia valitsen videoilta eri tavoin kuvattaviksi? Raportoitu tutkimus muodostuu tuhansista valinnoista ja on tässä mielessä jatkuvaa sisäänpääsyneuvottelua. Koska suurin osa paikoista on tunnistettavissa pitäisi raportoinnin olla korrektia. Yhteiskuntatieteilijänä katson myös kriittisen intressin olevan olennainen osa tutkimusta. Minusta on tavattoman vaikeata arvioida, millaisten tietojen raportointi on eri organisaatioiden kan-

nalta ei-toivottavaa. Jos raportoisin tutkimuksessa vain ne ”mainospalat”, joita organisaatiot meille tarjosivat, ”asiakaspalvelu paranee”, ”työntekijöiden työskentelyolosuhteet parantuneet” jne., niin siitä tuskin lisääntyisivät lukijoiden byrokraatioita koskevat oivallukset.

Työnjakomme valokuvaajani kanssa mursi lievästi erään sukupuolten välisen tyypillisen tai vakiintuneen asetelman. Minä, nainen, johdin tai päätin tutkimuksesta, kun taas Matti Salmi oli apulaiseni. Toisaalta työnjakomme oli siinä mielessä tavanomainen, että hänen tehtävänsä, kuvaajan tehtävät, ovat enemmän miesten kuin naisten tyypillisiä tehtäviä. Ainakin ammattimainen lehti- ja taidevalokuvaus on enemmän miesten kuin naisten hallussa.⁶

En myöskään yrittänyt määrätietoisesti murtaa roolejamme johtaja-päätäjänä ja avustaja-suorittajana. Kuvaajani oli kylläkin lukenut ne erilaiset paperit, joita olin tutkimuksemme pohjaksi laatinut, mm. tutkimussuunnitelman sekä tilojen kuvaamiseksi laatimani hahmotelman siitä, mitä tiloja on tarkoitus kuvata. Olimme puhuneet tuntikausia aiheesta – tai tarkemmin sanottuna minä olin puhunut ja Matti kuunnellut. Useaan otteeseen sekä valokuvauksen että myöhemmin videointien aikana Matti kuitenkin ilmoitti, ettei hän oikein tiedä mitä me olemme tekemässä. ”Meidän pitäisi puhua kunnolla”, hän sanoi. Vaikka yritin hieman näiden ”kunnolla puhumis” -toiveiden jälkeen selittää tekemisiämme, en tainnut kovin hyvin onnistua. Toisaalta en ollut kovin pahoillani siitä, että Matti ei ollut kunnolla selvillä aikomuksistamme. Ajattelin nimittäin niin, että hänen olisi helpompaa säilyttää kontaktinsa kaikkein tavallisimpaan rooliimme byrokraatioissa, asiakkaan rooliin, jos hän ei olisi liian perehtynyt aiheeseen.

Omaa suhdettani lähestymiimme byrokraatioihin hallitsi selvästi sekä tutkijan roolini että entinen ja nykyinen jäsenyyteni byrokraatioissa. Roolini asiakkaana vaikutti selvästi taustalla. Olisi myös hurskastelua väittää, että minulla olisi ollut tekemisemme tiedossa silloin, kun keräsimme aineistoa.

James W. Fernandez (1991) väittää, että antropologit rakentavat omaa rooliaan kentällä ja tekstissä kolmen kulttuurissamme keskeisen mallin mukaan: sankarin, narrin ja konnan. Osia näistä kaikista rooleista oli läsnä niissä episodeissa, joita olen kuvannut yllä olevissa sisäänpääsyneuvotteluissa. Sankarin rooli, tai ainakin sen mahdollisuus, oli läsnä niissä kohtauksissa, joissa kuvaajani toivottiin dokumentoivan huonoja työskentelyolosuhteita. Konnan roolia meille tarjottiin niissä kertomuksen fragmenteissa, joissa tutkimusapulaiseni yhdistettiin tapahtuneisiin TV- ja video-varkauksiin. Narreina puolestaan kirjoitimme naurut vakavilta byrokraateilta ainakin byrokraatia- ja sukupuolijärjestelmä-ilmauksilla. Mutta jatkossa näitä neuvoteltuja rooleja – vai pitäisikö sanoa roolineuvotteluja – löytyy lisää. Siispä eteenpäin.

TUTKIJOIDEN SISÄÄNPÄÄSY TOIMISTOIHIN: II OSA

Alun perin tarkoitukseni oli keskittyä tutkimuksessani enemmän professionaalien työntekijöiden ja asiakkaiden väliseen kohtaamiseen eli haastattelutilanteisiin heidän välillään. Näitä haastatteluja voidaan symbolisesti pitää hyvinvointiammattilaisten toiminnan sydämenä tai keskeisenä toiminta-alueena. Keskeisimmällä tarkoitin tässä pääasiallisesti professionaalista ideologiaa, oppikirjoja, opetusta ja koulutusta sekä työntekijöiden parissa vallitsevaa näkemystä työn luonteesta. Näkymättömänä tai lausumattomana taustaoletuksena ammattilaisideologiassa kulkee ajatus, että asiat hoidetaan ammattilaisen ja asiakkaan välisessä kommunikaatiossa kasvokkain; puhelimen käyttö esiintyy osana ammatillista suhdetta. Muut kuin ammattilaiset, esimerkiksi kanslia- tai toimistohenkilökunta, puuttuvat sekä ideologioista että niitä ylläpitävistä teksteistä. Yhtä lailla teksteistä puuttuu asiakkaiden jonotus, odotus tai ylipäättään muiden kuin työntekijöiden kanssa tapahtuva toiminta virastoissa.

Lausumattomana taustaoletuksena näyttää olevan ajatus, että asiakkaat ja organisaatiot eivät kohtaa sosiaalityöntekijän, psykologin tai työvoimaneuvojan vastaanottohuoneen ulkopuolella – tosin tekstit eivät yleensä käsittele paikkaa. Sosiaalityö eroaa useista muista haastattelu- tai palveluammateista siinä, että sen oppikirjoissa myös asiakkaan koti kuuluu mitä suurimmassa määrin professionaaliseen tilaan. Erityisesti lastensuojelu on ei-valtiollisesta tai filantrooppisesta alustaan saakka pitänyt myös asiakkaiden koteja professionaalisenä tilana (Eräsaari 1991, 51–53 ja 123–125).

Olin aluksi ajatellut keskittyä ammattilaisten tekemiin asiakkaiden haastatteluihin, professionaalisen toiminnan sydämeen. Mutta painopiste tutkimuksessa ja raportoinnissa on siirtynyt yhä selvemmin haastattelujen ulkopuolelle. Tarkoitukseni oli myös valita kolme ammattilaisten ryhmää: psykologit, sosiaalityöntekijät ja työvoimaneuvojat. Rajasin psykologit tutkimuksen ulkopuolelle painopisteen siirtymisen myötä. Alkuperäinen tematiikkani, ”etäisyyden säätely hyvinvointiammateissa”, ohjasi huomioni myös niihin ”välimatkoihin”, jotka kansalainen kohtaa jo ennen työntekijän huonetta. Kyse on kenties myös siitä, että esteet ja symboliset järjestykset, jotka asiakas kohtaa ennen ammattilaista, saattavat olla merkittävämpiä kuin järjestelyt, joilla ammattilaisen ja asiakkaan välistä etäisyyttä säädelään kasvokkaisessa kohtaamisessa. Toisaalta minusta vaikuttaa siltä, että työntekijöiden työhuoneen ulkopuolisia viestejä pidetään eräänlaisena ”meluna”, ei varsinaiseen asiointiin kuuluvana, joten tavallisesti ne jätetään käsittelemättä.

Olen siis tutkimuksessani siirtänyt painopistettä suuntiin, jotka ovat jääneet huomiotta sekä tutkimuksessa että ammattilaisten keskusteluissa. Kenttävaiheen aikana syksyllä 1990 nämä asiakkaiden sisäänkäynnin, odottamiseen ja jonottamiseen liittyvät symboliset ja konkreettiset kysymykset olivat selvästi vähemmän tärkeitä kuin keväällä 1994 laman syvetessä, kun asiakkaiden määrä oli lisääntynyt räjähdysmäisesti samalla, kun työntekijöiden määrä pysyi ennallaan tai jopa supistui.

Kolmas perustelu painopisteen muutokselle on lähinnä metodinen. Yhteiskuntatieteissä metodeista käytävä keskustelu näyttäisi painottavan keskusteluanalyysia tai diskurssianalyysia käypinä tapoina analysoida keskusteluita. Itsestäni keskusteluanalyysin opetteleminen vaikuttaa vaativan paljon kärsivällisyyttä ja menetelmällä saadut tulokset näyttävät usein triviaaleilta. Toisin sanoen pitäytymisen pelkissä työntekijöiden ja asiakkaiden välisissä haastatteluissa olisi edellyttänyt sellaisia metodisia valintoja, joiden opetteluun olisi pitänyt käyttää paljon aikaa, enkä kuitenkaan ollut vakuuttunut vastaavasta ”hyödyistä” eli ”tuloksista”.

Jos tutkimaani työvoimatoimistoa ja sosiaalitoimistoa luonnehtisi fyysisinä tiloina tai ulkoisten tunnusmerkkien avulla, olisivat ne hyvin erilaiset. Työvoimatoimisto on eräs Jyväskylän suurimmista katutason byrokraatioista. Se täyttää yhden kokonaisen viisikerroksisen kivitalon. Sosiaalitoimisto puolestaan on pieni ja täyttää vain yhden kerroksen kunnan virastotalosta. Työvoimatoimistossa on henkilökuntaa vajaa kahdeksankymmentä, sosiaalitoimistossa noin kaksikymmentä. Niiden organisaatorakenteet ovat erilaiset. Työvoimatoimistossa on yksi johtaja, jonka alaisuudessa on useampia erilaisia mutta samanarvoisia osastoja. Sosiaalitoimistossa on yksi johtaja, jonka alaisuudessa on kaksi sosiaalisiihteeriä, joiden osastot ovat hyvin erilaiset jne.

Kävin työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston kanssa sisäänpääsyneuvotteluita eri tavoin kuin edellisessä jaksossa kuvattujen toimistojen kanssa. Ensiksikin kävin niitä alkuvaiheessa itse ja aloitin puhelinkontaktilla. Oletin ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien, että neuvottelut vievät aikaa. Aloitin neuvottelemalla johtajien tai esimiesten kanssa. Tunsin yliopiston kautta ennestään sekä työvoimatoimiston johtaja Keijo Lipenin että sosiaalisiihteeri Keijo Passin: molemmat olivat olleet yliopistolla jatko-opiskelijoina. Kumpikin suhtautui tutkimukseen myönteisesti, jopa innostuneesti. Molemmat ilmoittivat ensimmäisen puhelinkontaktin yhteydessä etenevänsä alaiensa kanssa samalla tavalla eli neuvottelemalla heidän halukkuudestaan osallistua. Molemmat myös ennustivat alaiensa tulevan reaktion. Työvoimatoimiston työntekijät olivat alusta lähtien (ja käsittääkseni loppuun saakka) mukana mielellään, suorastaan innostuneesti. Työvoimatoimistossa oli tuolloin työntekijöitä yhteensä 77, joten en tiedä kaikkien henkilökohtaisista mielipiteistä, mutta kukaan ei ottanut kriittistä kantaansa kanssani esille. Koska jotkut työvoimaneuvotat kieltäytyivät kuvausten aikana osallistumasta tutkimukseen, oletin työntekijöiden tienneen olleensa vapaaehtoisesti tutkimuksessa. Sosiaalitoimiston työntekijät jouduin aluksi ”ylipuhumaan” tutkimukseen ja kuvausten loppuksi he olivat vihaisia ja pettyneitä minun ja tutkimusapulaiseni toimintaan.

Vaihtoa

Artikkelissaan etnografioiden avauskertomuksista Mary Louise Pratt (1986, 42) esittää, että eräs niissä käsitelty aihepiiri on tutkijan ja tutkittavien (”alkuasukkaiden”) välinen vaihto. Klassisissa antropologisissa tutkimuksissa tällä tarkoitettiin erityisesti materiaalista vaihtoa, mutta ei-materiaalistakin vaihtoa on käsitelty.

Pratt luonnehtii vaihtotematiiikan käsittelyä lähinnä huonon omantunnon sävyttämäksi. Tällä hän tarkoittaa sitä, että klassiset antropologit ovat usein olleet hankalassa tilanteessa, koska heidän oma varustuksensa, telttansa, vaatteensa, ruokansa, kynänsä, paperinsa, mahdollisesti myös kameransa ja muut tekniset välineensä ovat länsimaisen sivilisaation tuotteita. Nämä tuotteet puolestaan välttämättä vaikuttivat tutkijan ja tutkittavan suhteeseen tai muuttivat tutkittavia alkuasukkaita. Erityisen ongelmallinen tilanne oli sellaisilla antropologeilla, jotka ajattelivat, että alkuasukkuus tai primitiivisyys oli samaa kuin ”muuttumattomuus” – useissa tapauksissa vähintäänkin satoja, joskus jopa tuhansia, vuosia kestäneenä.

Sen lisäksi, että antropologien varustus olemassaolollaan tai esimerkiksiään vaikutti alkuasukkaisiin, se myös ”saastutti” alkuasukkaiden ja antropologin välistä tutkimuksellista suhdetta. Tutkija saattoi joutua ”ostamaan” tietonsa näillä länsimaisilla tarvikkeilla. Tutkimuseettisesti klassiset antropologit kuitenkin arvostivat enemmän sellaisia tietoja, joita he eivät joutuneet ostamaan. Länsimaisilla tavaroilla ostettu tieto oli eettisesti erityisen ”saastunutta”.

Nykyisin antropologien asenne muuttumattomuuteen on vapautuneempi mutta saattaa edelleen useissa tapauksissa olla muuttumattomuuden tai primitiivisyyden suhteen harhainen. Vastaavanlaisen ongelman kanssa ovat tekemisissä ne kvalitatiivista tutkimusta tekevät yhteiskuntatieteilijät, joiden aineiston keruu perustuu omaan läsnäoloon kentällä, havainnointiin, haastatteluihin jne. kuten tässäkin tutkimuksessa.

Raymond Firthistä (1936) lähtien etnologien kantaa tietojen ostamiseen voisi luonnehtia ”realistiseksi”. Firth tutki Tikopian saarta Polynesiassa ja totesi, että siellä eletään rahatalouden kynnyksellä: ihmisillä ei vielä ollut rahalle käyttöä, mutta he tiesivät sen nimen ja käyttötarkoituksen. Rahalla sai erilaisia tarvikkeita. (Mt., 6–7.) Firth ei katsonut omaa panostaan Tikopian saarelaisten muuttumisessa tai muuttumattomuudessa ratkaisevaksi; kyse oli yksittäistä etnologia merkittävämmistä ”saastuttajista”. Aluksi Firth oli yrittänyt välttää lahjojen vastaanottamista, mutta suostui ottamaan niitä, kun saarelaiset muuttivat lahjojen laadun tavaroista ruokailukutsuiksi (mt., 7). Hän huomioi myös sen, että lahjat olivat tärkeä statusta tai vaikutusvaltaa ylläpitävä tekijä yhteisössä: päälliköille tuli varata merkittävimmät lahjat. Tutkijana Firth kuitenkin yritti muovata oman lahjomisjärjestystä. Hän pyrki antamaan parhaat lahjat niille, jotka antoivat hänelle arvokkainta tietoa. Niinpä hän sanookin: ”Kokemukseni mukaan antropologien vanha sääntö olla koskaan maksamatta tiedoista ei ole sovellettavissa sellaiseen yhteisöön, jossa yksilön tai perheen etuoikeuksia säilytetään mustasukkaisesti. Ainoa järkevä menetelmä on maksaa, mutta sen on tapahduttava hienotunteisesti (*with discretion*) ja varmistusjärjestelmään (*checks*) nojaten asiallisuuden takaamiseksi.” (Mt., 7.)

Vaikka Firth siis painottaa, että maksaminen Tikopiassa oli sidoksissa nimenomaisesti sen kulttuuriin, voi ajatusta soveltaa myös oman kulttuurimme tutkimiseen – perustuuhan myös länsimainen kulttuuri vaihdolle, rahataloudelle. Siksi olen käsitellyt tässä kertomuksessa vaihtoa tutkittavien ja tutkimusta tekevien välillä. Ehkäpä olen käsitellyt vaihtoa siksikin, että suhteeni tutkittaviin – antro-

pologista traditiota seuraten – on huonon omantunnon sävyttämä. Tutkimukseen osallistuneiden ihmisten pitäisi saada osallistumiselleen jotakin vastalahjaksi. Rahaa ei ole käytössäni. Mitä voisin siis vaihtaa? Toivoisin, että tutkimukseni osallistuisi vaihtoon esimerkiksi tarjoamalla uusia näkökulmia omaan tai toisten toimintaan, uusia asioita tai ajatuksia, jospa se löytäisi vaietun ongelmia, joilla ei aikaisemmin ole ollut nimeä.

Vaihto työvoimatoimiston kanssa

Otin Jyväskylän työvoimatoimistoon ensimmäisen kerran yhteyttä jo alkuvuodesta 1989, jolloin eräs opiskelijaryhmä kävi tekemässä esitutkimuksen. Nämä opiskelijat videoivat joitakin työvoimaneuvojien tekemiä haastatteluja. Jo tätä aikaisemmin toinen opiskelijaryhmä oli tehnyt pilottitutkimuksen jyvaskyläläisistä katutason byrokraattisista tiloista.⁷ Aikaisempaan tutkimukseen sisältyi myös lyhyt kuvaus työvoimatoimistosta. Työvoimatoimiston johtaja Keijo Lipen oli nähnyt molemmat raportit ja pitänyt niitä ainakin periaatteessa kiinnostavina. Myöhemmin hän useaan kertaan mainitsi, että työvoimatoimiston tiloja koskevaa raporttia oli hyödynnetty toimiston remontin yhteydessä.

Työvoimatoimiston johtajan useasti ja eri tavoin ilmaisema kanta tutkimukseen oli siis se, että tutkimus on kannatettavaa ja hyödyllistä, koska siitä saa sellaista informaatiota, jota voidaan käyttää työpaikalla, esimerkiksi juuri viraston fyysisiä puitteita kohennettaessa. Työvoimatoimistossa oli vuosina 1988–1990 meneillään erilaisia hankkeita työn kehittämiseksi. Minulle välittyi kuva, että kaikkea työvoimatoimistoa koskevaa tutkimusta käytettiin mahdollisuuksien mukaan apuna näissä hankkeissa. Lipen oli itse joitakin vuosia aikaisemmin (1986) väitellyt työvoimatoimistoon liittyvällä aiheella, joten hän kenties myös siksi suhtautui erityisen ymmärtävästi minun toiveeseeni kerätä tutkimusaineistoa.

Itse kohtasin työvoimatoimiston henkilökunnan muutamassa yhteisessä tiedotus- ja keskustelutilaisuudessa. Johtaja Lipen oli neuvotellut valmiiksi alaistensa suostumuksen; minun tehtäväni oli selostaa mitä ja milloin on tulossa. Koin yleisön kiinnostuneeksi ja innostuneeksi. Koska kuulijoita oli useampi kymmen, muistuttivat tilanteet enemmän luentoja kuin keskustelua. Luentomaisuutta korosti vielä erikseen kokoontumispaikka, luentosali työvoimatoimiston alakerrassa. Keskustelutilaisuusiksi niissä oli liikaa väkeä, sekin istumassa traditionaalisen luentoasetelman mukaisesti. Minä istuin edessä pöydän ääressä ja kuulijat istuivat lievästi kohoavissa penkkiriveissä. Työntekijät olivat kyllä kuunnelleensa elävä yleisö, josta henki tarkkaavaisuus ja kiinnostus.

Tavallisesti näiden kokousten kulku oli seuraavanlainen. Selostin kuulijoille lyhyesti tutkimussuunnitelmaani ja intressejäni sekä tutkimuksen aikaisempaa kulkua ja jatkosuunnitelmia. Näytin heille joitakin otteita videoinneista, joita opiskelijat olivat ensimmäisellä kerralla tehneet toimiston käytävällä. Viimeisellä kerralla, kun olimme jo videoineet, näytimme Matti Salmen tekemän lyhyen koosteen nauhoituksista. Kerroin myös erilaisista välittömistä havainnoistani, vai-



Työvoimatoimiston alakerrassa oleva sali toimi henkilökunnan ja tutkijoiden välisen kohtaamisen näyttämönä.

kutelmistani jne. Kaikilla kerroilla läsnäolijat käyttivät muutamia puheenvuoroja ja kommentoivat näkemäänsä ja kuulemaansa. Jotkut aikaisemmissa videoinneissa esiintyneet työntekijät olivat varmaankin hämmentyneitä, mutta hekään eivät protestoineet jatkotutkimuksissa mukana olemista.

Varsinaisen kenttävaiheen aikana keskustelimme työntekijöiden kanssa työpaikalla ja haastattelin osan työvoimaneuvojista. Osa heistä esiintyy videoiduissa asiakashaastatteluissa, osa taas sellaisissa nauhoituksissa, joita on tehty käytävillä, neuvonnassa tai paikkapörssissä. Kaikki eivät esiinny nauhoituksissa lainkaan. Jotkut työvoimatoimiston toiminnan osa-alueet olen jättänyt tarkoituksella kuvauksen ulkopuolelle. Pois jätettyjä alueita ovat mm. psykologien palvelut sekä osa muuhun ammatinvalintaan, koulutukseen ja kursseihin liittyvästä neuvonnasta ja opastuksesta – siitä huolimatta, että näitä arvostetaankin talon sisällä ainakin siinä mielessä, että niitä hoitavat erikoistuneet osastot.

Kuvausten jälkeen jotkut työvoimaneuvojat ovat halunneet lainata itseään koskevia videonauhoituksia. He ovat käyttäneet niitä lähinnä koulutuksessa. Lainajat ovat kommentoineet omaa esitystään nauhoilla ja kiinnittäneet huomioni moniin yksityiskohtiin kuten nauruun tai tietokoneen runsaaseen käyttöön. Samalla olemme keskustelleet myös heidän työstään tai työn dramaattisesta muuttumisesta työvoimatilanteen pahennuttua melkein välittömästi sen jälkeen, kun

olimme kuvaajan kanssa lopettaneet kuvaukset lokakuun lopussa 1990. Olen myös käynyt pari kertaa luennoimassa työvoimatoimistojen henkilökunnalle tutkimuksen aikana. Joitakin kertoja olen joutunut kieltäytymään pyynnöistä luennoita, koska luennot eivät ole sopineet aikatauluini.

Vaikka tämä tutkimus ei ole ns. kehittävää työntutkimusta, joka tähtää muutoksen aikaansaamiseen, en myöskään pidä ongelmallisena sitä, että byrokratioiden sisällä toimivat ihmiset kurkkivat olkapääni yli ja kysyvät, miltä heidän toimintansa näyttää ulkopuolisesta, voisivatko he saada väliaikaraportteja tai olisiko tästä mitään hyötyä heille. Olen myös kirjoittamisen kuluessa lähettänyt osia työvoimatoimistoa koskevista kuvauksista heille luettavaksi ja kommentoitavaksi. Olen siis pyrkinyt eräänlaiseen interaktiiviseen kirjoittamistapaan työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston kanssa. Kirjoittamisen kuluessa en ole ollut konkreettisesti vuorovaikutuksessa asiakkaiden tai kansalaisten kanssa. Monet tuttuni, ystäväni ja kollegani ovat toki olleet työvoimatoimistojen asiakkaina ja heidän kanssaan olen keskustellut aiheesta. Asiakas- tai kansalaisnäkökulma on muokautunut tekstiini pääasiassa videoilta nähdyn ja kuullun perusteella – siihen on tietysti lisättävä omat asiakas- ja kansalaiskokemukseni, joiden merkitystä en suinkaan yritä vähätellä tehdäkseni tekstistäni ”objektiivista” tiedettä.

Työvoimatoimiston johtaja samoin kuin yksittäiset työntekijät, joiden kanssa olen tutkimuksesta puhunut, ovat siis itse jatkuvasti korostaneet sitä, että maksu tai hyöty tutkimuksesta on joko tullut, tulemassa tai tulee lopullisen tutkimusraportin myötä. Työvoimatoimiston osalta heidän ja tutkijan välinen vaihto on siis tavallaan kunnossa. Tilanne sosiaalitoimiston osalta oli kenttävaiheen aikana täysin päinvastainen. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä argumentoi ikään kuin he olisivat kokeneet tutkimuksen ottavan heiltä enemmän kuin antavan. Heidän mukaansa tutkijan ja tutkittavien välinen vaihto ei siis ollut tasapainossa.

Selostan seuraavaksi tarkemmin keskusteluja, joita kävin sosiaalityöntekijöiden kanssa tutkimuksestani.

Sisäänpääsyneuvottelut sosiaalitoimiston kanssa

Ensimmäinen yhteydenotoni sosiaalishteeri Keijo Passiin tapahtui samalla tavalla hyvissä ajoin kuten työvoimatoimistoonkin, syksyllä 1989. Oletin, että päätöksentekoon tulee varata aikaa. Sovin ensimmäisessä puhelinkeskustelussa Passin kanssa, että hän neuvottelee asiasta sosiaalityöntekijöiden kanssa heidän yhteisessä kokouksessaan. Hän piti todennäköisenä jo ennen keskusteluaan alaistensa kanssa, etteivät nämä olisi kovin halukkaita. Passin ja sosiaalityöntekijöiden välisissä keskusteluissa työntekijöiden kanta osoittautuikin kielteiseksi. Koska Passi itse suhtautui myötämielisesti tutkimukseen, hän ehdotti, että ottaisin yhteyttä johtavaan sosiaalityöntekijään Margit Kaarijokeen. Myös Kaarijoki puhui tutkimuksesta sosiaalityöntekijöiden kanssa, jotka edelleen vierastivat ajatusta. Koska johtava sosiaalityöntekijä itse toivoi toimistoaan mukaan tutkimukseen, pyysi hän minut palaveriin työntekijöiden kanssa kertomaan tutkimuksesta.

Kokous sosiaalitoimistossa erosi joka suhteessa niistä kokouksista, joihin osal-

listuin työvoimatoimistossa, jo kokouspaikasta lähtien. Kokoonnuimme johtavan sosiaalityöntekijän huoneessa, jossa sosiaalityöntekijöillä oli kahvinurkkansa. Tämä kahvinurkka tarkoitti ruokapöytää, jonka ympärillä oli melkein kaikille riittävä määrä tuoleja. Täyden miehityksen aikana osa kokouksen osallistujista ei mahtunut pöydän ääreen, vaan istui huoneen seinustoilla olevilla tuoleilla. Tämä kahvinurkka tuli myöhemmin videointien aikana minulle paremminkin tutuksi. Se oli sosiaalityöntekijöiden päivittäisten yhteisten hengähdystaukojen ja neuvottelujen näyttämö. Sosiaalityöntekijät kokoontuivat yhdessä aamukahville ja kävivät kysymässä johtavalta joko vahvistusta valitsemalleen toimintalinjalle tai suoria neuvoja. Tässä kahvinurkkauksessa istuimme joka tapauksessa 25.9.1989 sosiaalityöntekijöiden kanssa lähes kiinni toisissamme.

Selostin tutkimuksen keskeisiä ideoita ja ylipuhuin sosiaalityöntekijät mukaan tutkimukseen. Heidän epäröintinsä olen kirjannut lyhyeen selostukseen kokouksesta: Ensiksikin sosiaalityöntekijät uskoivat, että asiakkaat tulevat kieltäytymään videoinneista. Toiseksi tutkimuksen teema, ”etäisyyden säätely”, tuntui heistä vieraalta, lähes loukkaavalta. Kolmanneksi he pelkäsivät tai vierastivat videota. Koska paikalla olleet ihmiset kiinnittivät huomionsa eri asioihin enkä tuolloin tuntenut heitä, en kyennyt päiväkirjassani nimeämään eri varausten esittäjiä. En siis tiedä, että muuttuivatko sosiaalityöntekijöiden näkemykset neuvottelujen ja kenttävaiheen aikana.

Vaikka sosiaalityöntekijät esittivät sekä aineistonkeruun tapaan että tutkimuksen teemaan kohdistuvia varauksia, en ollut kovin herkkä heidän epäröinnilleen. Toivoinhan hartaasti saavani heidät mukaan tutkimukseen. Joka tapauksessa päättimme tässä kokouksessa, että sosiaalityöntekijät lähtevät mukaan tutkimukseen, ja että aloitamme opiskelijoiden videokameralla tekemällä esitutkimuksella. Opiskelijat haastattelisivat sosiaalityöntekijät yksitellen videoilla aiheesta ”etäisyyden säätely työhön vapaa-aikana”.⁸ Tarkoitus oli tavallaan totuttaa työntekijät kameraan.

Myöhemmin kuvausten aikana kaduin moneen kertaan sitä, että en ollut ollut tarpeeksi herkkä sosiaalityöntekijöiden epäröinnille, vaikka he olivat selvästi tuoneet esille kantansa. ”En tiedä kuinka huono alku tutkimukselle on se, että jouduin käyttämään kovin paljon taivuttelua jo tässä alkuvaiheessa”, olin kirjoittanut päiväkirjaani kokouksen jälkeen.

Seuraavan kerran kokoonnuin sosiaalityöntekijöiden kanssa sopimaan tarkemmin tutkimuksen konkreettisesta tekemisestä ja aloittamisesta toukokuussa 1990. Kuvaaja ja minä olimme sopineet kuvaukset saman vuoden marras- ja joulukuuksi, joten olimme edelleen liikkeellä hyvissä ajoin. Minä jännitin tätä tapaamista, koska edellisen kokoontumisen ja tämän toukokuuisen välillä oli julkaistu omaelämäkerrallinen raporttini, *Nilkin naamio* (Eräsaari 1990), jossa kuvasin omia kokemuksiani sosiaalityöntekijänä. Teos oli huomioitu ammattilehdissä sen verran näyttävästi, että tuleva sosiaalityöntekijäkenttäni olisi siitä todennäköisesti tietoinen. Semminkin kun sosiaalityöntekijöiden vastaanotto oli ylipäättään tuntunut ristiriitaiselta tai kahtia jakautuneelta – toiset ihastuivat, toiset vihastuivat – ei minulla ollut ennakkoon käsitystä siitä, mikä olisi tutkimani toimiston työntekijöiden kanta raporttiini. Koska sosiaalityöntekijät olivat alun



Tämän pöydän ääressä kokoonnuimme sosiaalityöntekijöiden kanssa sopimaan tutkimuksesta. Pöytä toimi sosiaalityöntekijöiden epävirallisten kokoontumisten näyttämönä.

perin lupautuneet epäröiden tutkimukseen mukaan, ja koska olin julkistanut sosiaalityötä kritisoivan raportin, koin neuvottelutilanteen arkaluontoiseksi.

Kokouksen aluksi keskustelimme opiskelijoiden tekemästä tutkimusraportista ”Sosiaalityöntekijöiden etäisyyden säätely yksityiselämässä työhön” (1989). Useat läsnäolijat osallistuivat aiheesta käytyyn keskusteluun kiinnostuneina. Tulkitsin sekä kyseisessä opiskelijatutkimuksessa mukana olleiden että muiden kokoukseen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden kannan siten, että he pitivät aihetta ”etäisyyden säätely työhön” sekä mielenkiintoisena että tärkeänä omalta kannaltaan. Tutkimus kiinnitti heidän huomionsa asiaan, joka oli merkittävä heidän elämänsä ja arkensa kannalta mutta joka oli aiheena enimmäkseen vaiettu tai kokonaan uusi. Eräs sosiaalityöntekijä otti keskustelun kuluessa raporttini esille, koska kuvasin siinä omaa ahdinkoani sosiaalityöntekijänä tilanteessa, jossa olisin halunnut puhua jatkuvasti mielessäni olleesta työstäni, mutta en ollut löytänyt itselleni kuuntelijaa. Selostin raportissani, että yritin keskustella asioista aviomieheni kanssa, mutta hän kielsi minua tuomasta työasioita kotiin. Olin ensin loukkaantunut ja myöhemmin tulin vihaiseksi ja katkeraksi. Aiheen tässä kokouksessa esiin nostanut sosiaalityöntekijä oli työuransa alussa kokenut vaikeaksi samanlaisen tilanteen. Tämän sosiaalityöntekijän aviomies oli myös kieltänyt häntä puhumasta kotona työasioistaan. Nainen oli nyt sopeutunut tilanteeseen ja piti sitä jopa ihanteellisena: hän katsoi näin hallitsevansa itse omaa vapaa-aikaansa. Muita

mainintoja raportistani ei kokouksen aikana tullut; minulle tosin kerrottiin, että se oli ostettu toimistoon ja että ihmiset olivat lukeneet sitä.

Siinä vaiheessa kokousta, kun siirryimme sopimaan jatkosta eli kuvausten aloittamisesta syksyllä, tapahtui keskustelussa ”hyytyminen”. Tätä osaa keskustelusta sävytti pikemminkin epäluuloisuus kuin avoimielisyys. Erityisesti työntekijät pelkäsivät, että he eivät pääse osallistumaan riittävästi tukimuksen tekoon. He esimerkiksi halusivat valita mukaan tulevat asiakkaat, jotta asiakkaiksi ei valikoituisi vain ”helppoja toimeentuloasiakkaita”. Mutta aikaisempi opiskelijoiden tekemä esitutkimus työvoimatoimistosta oli osoittanut, että tällainen ratkaisu ei onnistu: kaikki asiakkaat, joita työvoimaneuvojat olivat pyytäneet tutkimukseen kuvattavaksi, olivat kieltäytyneet. Opiskelijat päättivät pyytää itse asiakkailta luvan nauhoitukseen odotushuoneessa, jolloin monet asiakkaat suostuivat. Siksi ehdotin sosiaalitoimistolle samaa menettelyä, jota ajattelimme käyttäa työvoimatoimistossa: kuvaaja pyytäisi asiakkailta luvan. Sosiaalityöntekijät ottivat jälleen esille sen, että tällaisella tutkimusmenetelmällä heidän työnsä ”raskain” ja/tai näkyvämmän osa jää dokumentoinnin ulkopuolelle, sillä asiakkaat eivät halua puhua kameralle intiimeistä asioista.

Marraskuun 5. päivänä 1990 Matti Salmi ja minä osallistuimme uuteen kokoukseen sosiaalityöntekijöiden kanssa. Nytkin edellisen kerran osanottajista osa oli poissa, ja paikalla oli uusia työntekijöitä. Kun työvoimatoimistossa jokaisella kokoontumiskerralla haluttiin nähdä videoita pätkiä työpaikalta, sosiaalitoimistossa ei toivottu niitä nähtäväksi. Marraskuun palaverissa eräänä lisäsyynä oli myös jo aiemmin mainitsemani videovarkaus. Ehdotukseen, että sosiaalityöntekijät tulisivat yliopistolle katsomaan aikaisempia videoita, ei tartuttu. Kun yritin käyttää työvoimatoimistosta tekemääme lyhyttä koostetta esimerkkinä videonin ”hyödyllisyydestä” työvoimaneuvojille, kääntyi tämäkin argumentiksi tutkimushankkeen epäilyttävydestä. Koska olin näyttänyt saman koosteen eräässä tutkimusseminaarissa, sosiaalityöntekijät pohtivat salassa pidettävien tietojen leviämistä tutkimuksen ulkopuolelle.

Sosiaalityöntekijöiden kannalta videonauhoitukset heidän työstään eivät näin ollen ole ”käypää valuuttaa”; ne olivat vaihdon kannalta vähintään arvottomia, elleivät suorastaan vahingollisia. He eivät halunneet vaihtaa omaa panostaan tutkimuksenteossa videonauhoitukseen, kuten olin itse etukäteen kuvitellut mahdolliseksi. Tiesinhän, että monissa paikoissa, joissa ollaan tekemisissä asiakkaiden kanssa, tällaisia nauhoituksia käytetään oman työn analysointiin ja kehittämiseen.⁹ Paikalla oli vain yksi sosiaalityöntekijä, joka oli aikaisemmassa työssään joutunut tekemisiin videonauhoitusten kanssa. Hän suostui nauhoitukseen mutta joutui sairauslomalle tutkimuksen aikana, joten hänen suorittamiaan haastatteluja on vain yksi nauhoitettuna.

Tämän kokouksen jälkeen kirjasin erilaisia argumentteja, joilla sosiaalityöntekijät perustelivat haluttomuuttaan osallistua tutkimukseen. Ensiksikin tässä kokouksessa oli mukana monta uutta työntekijää. Työntekijöiden vaihtuvuus jopa varsinaisten kuvausten kuluessa – vajaan kahden kuukauden aikana – oli suuri. Niinpä vain osa kokouksen osanottajista oli ollut mukana ensimmäisestä tai

alustavasta sopimuksesta lähtien. Vasta kokouksen jälkeen kuulin sosiaalityöntekijöiden ymmärtäneen, että he ovat jo aikaisemmin sitoutuneet tutkimukseen, että kaikkien olisi osallistuttava. He olivatkin huojentuneita kuullessaan, ettei ”heidän ole pakko olla kuvauksissa mukana”. Niinpä esimerkiksi eräs lyhyttä viransijaisuutta tekevä työntekijä kieltäytyi kokonaan tutkimuksesta, koska ei yksinkertaisesti kestänyt lisärasitusta työnsä ohessa.

Periaatteellisempia kieltäytyjiä puolestaan olivat ne työntekijät, jotka katsoivat tulevaisuutta itse objektivoituiksi. Osa sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että kameran olemassaolo muuttaa asiakastilanteen siten, että todellisuus muuttuu, haastattelutilanteet vääristyvät, arkaluontoiset asiat jäävät käsittelemättä. Videokamera oli tavallaan hävittämässä sosiaalityön ”syvyyttä”. Sosiaalityön syvyyden lisäksi ”objektiivinen” tai ”kokonaiskuva” oli työntekijöiden mielestä uhattuna. Toisin sanoen nämä työntekijät katsoivat, että käyttämämme tutkimusväline muuttaa koko sosiaalityöstä välittyvän kuvan. Eräs sosiaalityöntekijä pelkäsi, että asiakkaat saattavat ”käyttää hyväkseen kameran ja/tai kuvaajaan läsnäoloa”. Hän siis kysyi, onko työntekijän mahdollista kieltäytyä kuvauksista joidenkin asiakkaiden kohdalla. Tietysti annoin työntekijöille luvan kieltäytyä tällaisissa tilanteissa. Lisäksi työntekijöillä oli huoli dokumenttien käytöstä. He vierastivat ajatusta, että videonauhoituksia näytettäisiin analyysivaiheessa usealle ihmiselle. He olivat myös kiinnostuneita siitä, mitä niille tapahtuu analyysin jälkeen ja halusivat tietää, kerrotaanko toimiston nimi.

Neuvottelutilannetta ei minun kannaltani ainakaan parantanut se, että yritin vastaila sosiaalityöntekijöille niin rehellisesti kuin kykenin välttääkseni ns. salaisena agenttina toimimista. Useimmissa tapauksissa tämä tarkoitti epävarmuutta tulevista toimintalinjoista. Tällöin salaisen agentin rooli korostui erityisesti, sillä minähän painotin samalla tutkijan vapautta päättää, valita tai toimia ns. kaikkietävänä kertojana. Perustelen tätä hieman tarkemmin.

Ensiksikin, kvalitatiivisessa tutkimuksessa nykyisin vallitsevasta kannasta poiketen minulla on erilainen näkemys tutkimuspaikkojen salassapidosta. En halunnut luvata, että sosiaalitoimisto esiintyisi toimisto x:nä, Harvalan sosiaalitoimistona tai Kaukialana. Kokemukseni mukaan nämä x:nä ja y:nä esiintyvät paikat ovat ainakin tutkijajyhteisössä useimmiten tiedossa. Toisaalta x:t ja y:t herättävät lukijoissa paljon enemmän uteliaisuutta kuin tiedot siitä, että tutkimus on tehty Tikopian saarella. En myöskään voi hyväksyä sitä, että etnologit esittävät vieraiden kulttuurien edustajat (alkuasukkaat) omilla nimillään tieteen nimissä ja kertovat myös heidän asuinpaikkansa, mutta kvalitatiivista tutkimusta kotimaassaan tekevät tutkijat muuttuvat salamyhkäisiksi kuvatessaan oman kulttuurinsa edustajia. Ja koska tutkimuksessa on tekstin ohella myös paljon kuvia, arvelin paikkojen olevan kuvien perusteella joka tapauksessa helposti tunnistettavissa. Näin ollen myös dokumentaatiotapa puolsi avoimuutta. Kaikkein painavin argumentti avoimuuden puolesta oli kuitenkin se, että kuvattavat katutasen byrokraatit kuuluvat ns. julkiseen sektoriin. Minusta tuntui oikealta ajatus, että julkisen sektorin kuvauksen tulisi olla mahdollisimman julkista.¹⁰

En kuitenkaan ole paljastanut tutkimuksessa esiintyvien ihmisten nimiä, lukuun-

ottamatta niitä, joiden kanssa kävin virallisia neuvotteluja tutkimusluvista tai muusta. Toisaalta olen tietoisesti yrittänyt välttää kovin intiimin tiedon keräämistä ja raportointia; en siis ole pyrkimässä syvälle tai julkisivun taakse vaan lähinnä pinnan kuvaukseen ja tulkintaan.¹¹

Salassapidon ohella eivät muutkaan vastaukseni sosiaalityöntekijöille tässä kokouksessa tai myöhemmin yksityisesti käydyissä keskusteluissa välttämättä häikäisseet yksiselitteisyydellään eli tässä mielessä avoimuudellaan. Sosiaalityöntekijöiden pelkoon monista nauhan katsojista ja tulkitsijoista vastasin, että analysoitaessa nauhat tarkasti tietoa ei mene hukkaan.

Minulla oli mielessäni Klaus Mäkelän (1990) toimittama kvalitatiivisen aineiston analyysia käsittelevä teos, jossa useampikin kirjoittaja argumentoi vähäisen aineiston puolesta.¹² Itselleni tuli mielikuva, että teoksessa suositeltaisiin tutkijalle, että tämä kävisi pikimmiltään kentällä, korkeintaan kymmenen minuuttia kerrallaan, nauhoittaisi tai videoisi puhetta tai nappaisi yhden puheenparren, jonka jälkeen hän kiiruhtaisi tutkijankammioonsa venyttämään sitä sivujen pituisiksi teknisiksi kaavioiksi tai homogeenoimaan sitä teoriaksi. Olin täysin eri mieltä tästä rajoituksesta: ajattelin voivani rajoittaa käsiteltävää aineistoa myös tutkimusta kirjoittaessani tai raportoidessani. Ajatus ”vähästä aineistosta” vaikutti kuitenkin mieleni pohjalla ainakin neuvotteluissa, joita kävin sosiaalityöntekijöiden kanssa. Olimme sitäpaitsi jo tähän mennessä keränneet työvoimatoimistosta ja muista katutason byrokratioista kuvaajani kanssa runsaasti aineistoa.

Kun sosiaalityöntekijät siis kannattivat laajan ja monilla eri tavoilla kerätyn aineiston hankintaa, itseäni kauhistutti nyt jo liian laajaksi paisunut aineisto. Ajattelin myös, että voisin ehkä antaa myöhemmin muille tarkemmin analysoitaviksi käsittelemättömät aineistot. Kerroin siis yrittäväni ensin yksin materiaalin analysointia, mutta turvaavani kenties myöhemmin itseäni viisaampien apuun. Pohdin lisäksi mahdollisuutta luovuttaa nauhat tutkimuksen teon jälkeen muille tutkijoille, opiskelijoille, arkistoon tai museoon. Keskustelimme sosiaalityöntekijöiden kanssa myös siitä, että tieteen julkisuusperiaate pitää sisällään sen, että materiaalin pitäisi olla myös muiden tutkijoiden käytössä, jos he haluavat tarkistaa tulokseni. Ylipäänsä halusin välttää yksiselitteisiä toteamuksia tutkimuksen kulusta tai lopputuloksesta, sillä usein tutkimuksen kuluessa, kirjoittamisen ja muun muokkaamisen aikana, suunnitelmat muuttuvat. Yritin selostaa myös tätä sosiaalityöntekijöille, joista monet ovat itsekin tehneet tutkimusta, vähintään pro gradun verran. Kuvittelin sosiaalityöntekijöiden tietävän omankin kokemuksensa perusteella, kuinka helposti suunnitelmat muuttuvat aineiston analyysin ja kirjoittamisen kuluessa.

Kokouksessa sovittiin, että eräs miespuolinen sosiaalityöntekijä oli ensimmäinen kuvattava, ja hän neuvottelisi itse nauhoitusluvista asiakkaidensa kanssa. Muiden työntekijöiden kanssa sovittiin, että he katsovat tapaus tapaukselta haluavatko he itse tai suostuuko asiakas. Yksi sosiaalityöntekijä kieltäytyi kokonaan, kaksi sijaista antoi epäröiden suostumuksensa ja kaksi erikoistunutta työntekijää arveli, että heidän asiakkaansa kieltäytyisivät – kuten he tekivätkin. Myöhemmin toinen sijaisista kieltäytyi kokonaan nauhoituksista. Sovimme myös, että minä

laadin lupapaperin, johon pyydetään tutkimukseen suostuvilta asiakkailta allekirjoitus, jotta he eivät jälkikäteen kiistä lupautumistaan.

Yhteenvetona marraskuisesta kokouksesta sanoisin sen, että sosiaalityöntekijöiden toivomukseen objektiivisesta kokonaiskuvasta vastasin, että tutkimus koostuu erilaisista näkemyksistä: oma tutkimukseni olisi yksi muiden joukossa; objektiivisuutta tai kokonaiskuvaa ei ole. Toisaalta sosiaalityöntekijät kannattivat sitä, että kokonaiskuvan sijasta tutkimus voisi painottaa työn vaikeimpia, syvimpiä tai arkaluontoisimpia sävyjä. Usein tämä tarkoitti joko uusia asiakkaita tai lastensuojelun piirissä olevia. He halusivat välttää ”helppoja toimeentulotapauksia” eli vanhoja (mies?) asiakkaita. Omat tutkimukselliset intressini ja lähtökohtani – välineiden valintaa myöten – taas olivat syvyyden sijasta pinnassa, tai pikemminkin julkisessa. Sosiaalityöntekijöiden näkemykseen, että tutkimus objektivoi heidät, en kyennyt sanomaan muuta kuin että näin on.

Sosiaalivirastossa siis kaikki, mitä tutkijana tarjosin vaihtoon, torjuttiin pontevasti. Ajatukseni, että edes joidenkin puolten dokumentointi sosiaalityöntekijöiden työssä olisi arvokasta, törmäsi heidän kantaansa, että olemme keskittymässä vääriin asioihin ja väärällä tavalla.

Hyvästit kentältä

Sanoin aiemmin käyväni symbolisessa mielessä jatkuvia sisäänpääsyneuvotteluja aineistoni kanssa: mitä valitsen tekstinä ja kuvina raportoitavaksi, mitä jätän käsittelemättä, kuinka tai mistä näkökulmasta esitän kertomukseni jne. Mutta sosiaalitoimessa neuvottelut sisäänpääsystä jatkuivat konkreettisesti koko sen reilun puolitoista kuukautta, minkä videointi ja työntekijöiden haastattelu kesti. Vaikka olin kokouksessa luvannut laatia paperin asiakkaille allekirjoitettavaksi, ”unohdin” aiheen hiljaisesti. Arvelin, että tällainen paperi harventaisi entisestään tutkimukseen suostuvien joukkoa. Sosiaalitoimistossa nimittäin sekä asiakkaat että työntekijät kieltäytyivät useammin videoinnista kuin työvoimatoimistossa. Molemmissa paikoissa kuitenkin asiakkaat kieltäytyivät harvemmin kuin työntekijät. Sosiaalitoimiston kaksi miespuolista sosiaalityöntekijää vierasti naisia vähemmän itse kameraa, vaikka toisen miehen varauksellisuus tutkimusta kohtaan lisääntyi aineiston keruun edetessä. Marraskuun kokouksessa työntekijöiden esittämät kriittiset varaukset toistuivat monissa keskusteluissa, joita myöhemmin kävin sosiaalityöntekijöiden kanssa joko haastattellessani heitä tai havainnoidessani toimistossa nauhoitusten kulkua.

Selostuksellani vaikeista ja jatkuvista sisäänpääsyneuvotteluista ennakoin eräällä tavalla tulevaa. Kuvaukset sosiaalitoimistossa olivat raskaat. Itse jättäydyin pois havainnoimasta kuvauksia saatuaani haastateltua aikomani sosiaalityöntekijät ja toimistotyöntekijät. Toimin näin tahallani, koska pidin käyntejä sosiaalitoimistossa raskaina. Useat asiakkaat pitivät toimistoon tulemistä vaikeana, kuten tutkimuksen kolmannesta osasta käy ilmi. Tämä raskaus tai vaikeus oli aistittavissa odotushuoneessa. Sosiaalityöntekijät omasta puolestaan tuntuivat suhtautuvan

minuun epäluuloisesti ja vihamielisesti. Sosiaalitoimiston odotushuoneessa yhteinen oleskelumme kuvaajan kanssa tuntui täyttävän pienen tilan, joten siksiikin pidin viisaampana pysyä poissa. Harkitsin kuvausten lopettamista kokonaan. Mutta Matti Salmi ilmoitti olevansa halukas jatkamaan, joten jätin kuvaamisen hänen harteilleen. En tosin alun alkaenkaan ollut ajatellut olla jatkuvasti kuvaajan kanssa yhdessä. Kuvausten pari viimeistä viikkoa Matti oli siis yksin sosiaalitoimistossa.

Matti Salmi ei ole kommentoinut aineistonkeruun raskautta päiväkirjamerkinnoissään. Omista merkinnöistäni löytyy eräs hänen lausumansa, kun yhtenä aamuna valitin sosiaalitoimistoon tulemisen masentavuutta. ”Jouduin aamulla autossa oikein kokoamaan itseni ennen kuin jaksoin tulla”, Matti aloitti marraskuun alussa kuvaamalla sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiä haastatteluja. Kaikkien haastattelujen nauhoitus ja katsominen ei suinkaan ollut yhtä vaikeaa kuin se, jota hän kommentoi: ”Se on syntynyt niin kireän tunnelman vallitessa, että pahaa tekee katsoa.”

Matti peräytyi vähitellen odotushuoneeseen ja kuvasi siellä niitä asiakkaita, joita ei tarvinnut pakottaa. Hänen puolentoista kuukauden aikana tilallisesti kulkeutuneensa kaari oli symbolisesti puhuva. Hän aloitti kuvaamalla vapaaehtoisia työntekijöitä, jotka olivat toimiston etuosassa, odotushuoneen ympärillä. Tämän jälkeen hän kuvasi joitakin toimistossa taaempana olevia työntekijöitä, mutta palasi takaisin odotushuoneeseen ja sen ympärillä olevien työntekijöiden ja asiakkaiden kuvaamiseen. Toisin sanoen hänen yrityksensä päästä toimiston arvostetumpiin¹³ osiin torjuttiin. Työntekijät osittain painostivat hänet siirtymään odotushuoneen nurkkaan. Kun hän videoi odotushuoneessa vapaaehtoisia asiakkaita, niin siitä tuli uusi kritiikin aihe tutkimusta kohtaan.

Pidimme kuvaajan kanssa samanlaisen päätös- tai loppukokouksen sosiaalitoimistossa 22.12.1990 kuin olimme pitäneet työvoimatoimistossakin. Yritin katsella ennen kokousta joitakin videonauhoja saadakseni jonkinlaisen kuvan siitä, millaista tutkimusaineistoa meillä oli kasassa. Halusin kertoa sosiaalityöntekijöille ensivaikutelmia aineistosta.

Viimeisissä nauhoituksissa korostuivat asiakkaiden odotushuoneessa kertomat elämäntarinat: useat ihmiset kertoivat kameralle elämäntarinaansa pitkästikin. Eräs asiakas olisi toivonut kuvaajan haastattelevan itsensä lisäksi myös liikuntakyvyttömän sisarensa – tämän kotona. Toinen asiakas, joka oli valittanut asiastaan korkeinta oikeutta myöten, tuli ainoastaan kertomaan virastohistoriaansa, koska tiesi kuvaajan olevan paikalla. Osa asiakkaista siis selosti kameralle laveasti elämäkertansa limittyneitä virastohistoriaansa. Nämä asiakkaat käyttivät kameramiestä ja kameraa eräänlaisena rippituolin ja todistajanaition välimuotona. Joissakin kohdin heidän kertomuksensa vaikutti siltä, kuin he olisivat laatimassa epävirallista valitusta. Kertajat vaikuttivat tyytyväisiltä siihen, että olivat saaneet ulkopuolisen kuuntelijan; kameran läsnäolo vain lisäsi kuuntelijan painoarvoa. Kun toimistosta puuttui sairastumisten vuoksi sosiaalityöntekijöitä, joutuivat asiakkaat joinakin päivinä odottamaan pitkään, jolloin he yksinkertaisesti tappoivat odotusaikaa puhumalla tutkimusapulaiselle ja kameralle. Joitakin asiakkaita kamera ilmiselvästi ”kiihotti” esiintymään vaativammin kuin he muuten olisivat tehneet.

Vaikutti siis siltä, että osa asiakkaista katsoi oman asiansa saavan lisää merkitystä tai painokkuutta kameran läsnäolosta, ja tutkimuksemme tunnuttiin mieltävän hieman samanlaiseksi julkisuus- ja valitusväyläksi kuin Kansan Radio tai Hannu Karpon TV-ohjelmat. Osa asiakkaista puolestaan ”säikähti” ja kieltäytyi kokonaan kommentoimasta läsnäoloaan toimistossa. Koska tällaisia täysin tutkimuksenteon torjuneitakin asiakkaita oli, tuntui luontevalta antaa vapaaehtoisten tai halukkaiden asiakkaiden sanoa sanottavansa.

Sosiaalitoimiston odotushuone on pieni, eivätkä sosiaalityöntekijät voineet olla huomaamatta kameran vaikutusta asiakkaisiin. Jotkut asiakkaat myös lähes uhkailivat työntekijöitä kameralla. He pyysivät kameramiestä kuvaamaan haastatteluaan ikään kuin painottaakseen sitä, kuinka ”mahdoton tapaus” työntekijä on. Lyhyesti sanottuna viimeiset kuvauspäivät sosiaalitoimiston odotushuoneessa olivat tapahtumarikkaat lähestyvän joulun, työntekijöiden sairaslomien sekä kameran ja kameramiehen läsnäolon vuoksi. Nämä odotushuonekokemukset olivat myös se tausta, jota vasten tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokouksessa esittämiä kommentteja tutkimuksestamme.

Kun sovin puhelimesta kokouksen ajankohdasta, johtava sosiaalityöntekijä painotti, että tutkimusapulaiseni pitäisi tulla mukaan. ”Työntekijät olivat kokeneet Matin menevän asiakkaiden puolelle.” Matti oli tuonut kokoukseen mukanaan kaksi valokuvavedosta, koska meillä ei ollut välineitä näyttää videonauhoituksia. Toinen valokuva esitti odotushuonetta, toinen sosiaalitoimiston ulkopuolella saman kerroksen porraskäytävässä olevaa tuolia ja tuhkakuppia. Matti laittoi kuvat pöydälle, missä ne olivat koko kokouksen ajan koskemattomina, ”hylättyinä” kuten tutkimuspäiväkirjaani kirjoitin.¹⁴

Valokuva, jossa oli tuoli ja tuhkakuppi, kirvoitti kokouksessa keskustelun. Toimiston aloitelaatikkoon oli tullut astmaattiselta asiakkaalta lappu, jossa hän valitti rappukäytävän savua. Kokouksessa käytiin lyhyt keskustelu siitä, pitäisikö tupakointimahdollisuus poistaa kokonaan tai siirtää katutasoon opastuksen viereen. Tutkimusapulaiseni yritti puolustaa asiakkaiden tupakointipaikkaa havainnollaan, että paikalla oli paljon käyttöä. Paikan edullisuus katutasoon verrattuna oli siinä, että asiakkaat kykenivät tässä pitämään silmällä omaa vuoroaan.

Käytin kokouksen ensimmäisen puheenvuoron itse puhumalla tutkimuksestani. Kerroin videonauhoituksista saamistani ensivaikutelmista. Korostin, että joillakin asiakkailla näytti olevan tarve kertoa oma elämäntarinansa. Minusta kuvaajan kokemukset viittasivat siihen, että asiakkailla olisi ollut käyttöä ulkopuoliselle tai uudelle kuuntelijalle. Asiakkaiden kertomukset vaikuttivat useita kertoja kerrotuilta ja ainakin siinä mielessä sosiaalityöntekijöille entuudestaan tutuilta. Johtava sosiaalityöntekijä kiitti kohteliaasti informaatiosta ja ehdotti, että toimistossa pohdittaisiin myöhemmin vapaamuotoisten asiakasryhmien perustamista. Muut läsnäolijat eivät käyttäneet tästä aiheesta juurikaan puheenvuoroja. He odottivat siirtymistä varsinaiseen aiheeseen.

Kokouksen varsinaisena aiheena oli tutkimuksen kenttäperiodin evaluointi. Myöhemmin eräs sosiaalityöntekijä luonnehti kohtaamistamme ”ryöppytyiskokoukseksi”, mikä hyvin kuvaa kokoontumisen luonnetta. Ryöppytyys viittaa sekä

siihen, että sosiaalityöntekijöiden kanta itse tutkimuksen tekoon oli kriittinen, että myös tapaan, jolla he asiansa esittivät. Kyseessä ei ollut viileä tai välinpitämättömän kohtaaminen. Useat kokouksen osallistujat olivat tuhtuneita tai vihaisia. Kokouksessa minuun kohdistettiin lähinnä epäsuoraa kritiikkiä, rivien välissä annettiin ymmärtää, että olin laiminlyönyt kuvaajan toiminnan valvomisen. Eräs sosiaalityöntekijä sanoi, että ”en olisi lainkaan suostunut mukaan jos olisin tien-nyt, että sinä et ole mukana koko ajan”.

Kokouksessa saamamme kritiikki kohdistui pääasiassa kuvaajani kohtaan. Hänestä sanottiin muun muassa, että ”hän oli liian empaattinen”, ”kuunteli liikaa asiakkaita”, ”otti liian tosissaan heidän sanansa”. Asia ilmaistiin myös toisin: ”Matti menee liikaa mukaan” ja ”on asiakkaan puolella”. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi: ”Satuin paikalle kuulemaan kuinka eräs minun asiakkaani valehteli Matille.” Toinen sosiaalityöntekijä puolestaan katsoi, että ”Matin toiminta meni ammatillisuuden puolelle”. Viimeksi mainittu työntekijä oli niin pettynyt tiedonhankintatapaamme, että ”olisi perunut oman osallistumisensa videointeihin jos olisi voinut sen tehdä”, koska ”ei halunnut, että tutkijat naureskelevat hänelle”. Kolmas työntekijä kertoi, että hän haastatteli nauhoituksissa juuri sellaista asiakasta, joka hänellä oli mielessä, kun edellisessä kokouksessa puhuimme ”mahdollisuudesta kieltäytyä jos kyseessä on asiakas, joka saattaisi käyttää kameraa hyväkseen”. Koska tämä työntekijä ”ei halunnut paruttaa asiakasta kameran läsnäollessa, hän joutui lähettämään asiakkaalle jälkikäteen kirjeen”. Neljäs työntekijä ilmoitti, ettei hän missään vaiheessa tottunut kameran läsnäoloon, vaan ”halusi mahdollisimman nopeasti pois tilanteista ja hoiti asiakkaat nopeasti ulos huoneesta”. Viides työntekijä, joka ei ollut itse paikalla, lähetti viestin omasta osuudestaan tutkimukseen: Hän ”oli osallistunut muutamaan videointiin mutta katsonut oman lisäpanoksensa tarpeettomaksi koska osallistuminen oli yhtäältä raskasta ja toisaalta asiakaskunta valikoitui. Uudet asiakkaat ja lastensuojeluasiakkaat karsiutuivat videoinneista”.

Useimmat paikalla olleista, nauhoituksiin osallistuneista sosiaalityöntekijöistä siis kritisoiivat nauhoitustilanteita. He katsoivat videonin joko muuttaneen tai suorastaan pilanneen heidän esityksensä. Vain kaksi tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä ei katsonut tutkimuksen tekemisen ”pilanneen heidän esitystään”. Toinen oli mies, joka ensimmäisenä oli ilmoittautunut mukaan, ja toinen puolestaan nainen, joka aivan kuvausten lopussa osallistui yhteen haastatteluun. Nämä kaksi työntekijää, joiden oma esitys ei ollut häiriintynyt tutkimuksesta, olivat enimmäkseen hiljaa. He kertoivat kantansa rohkaisun jälkeen, eivätkä pyytäneet itse puheenvuoroja kuten useat muut. Paikalla oli myös sellaisia työntekijöitä, jotka eivät osallistuneet kuvauksiin. He eivät yhtä poikkeusta lukuunottamatta käyttäneet puheenvuoroja.

Ne kaksi sosiaalityöntekijää, joiden kanta ei ollut kriittinen, olivat ns. vanhaa kaartia. Molemmat olivat olleet katutason työntekijöinä pitkään. Molemmilla oli myös nykyisen mittapuun mukaan vanhentunut – so. ylenemiseen tai hierarkkiseen kohoamiseen riittämätön – koulutus. Heillä ei ollut 1980-luvulla voimaan tulleen uuden asetuksen edellyttämää yliopistollista koulutusta vaan vanha ”lyhyt, ei-yliopistollinen” koulutus.

Tilanne oli siis se, että pitkän – yliopistollisen tai professionaalisen – koulutuksen saaneet työntekijät suhtautuivat tutkimukseen alusta loppuun varauksin, kokonaan kieltäytyen tai jatkuvia sisäänpääsyneuvotteluja toivoen. Siksi väitän, että tutkimuksentekoon liittyvät ongelmat sosiaalitoimistossa olivat sidoksissa sosiaalityön professionalismista asteeseen tai tilaan. Sisäänpääsyneuvottelumme näyttäisivät tukevan David Silvermanin (1988) väitettä, että mitä vähemmän itsestään selväksi tai enemmän uhatuksi tietty ryhmä tuntee ammatillisen olemassaolonsa, sen kielteisemmän tai epäroivämmän kannan se ottaa ammattiinsa kohdistuvaan tutkimukseen.

Silverman (1988) kertoi brittiläisten sosiologiensa kokemuksesta, että sosiaalityöntekijöiltä olisi nykyään vaikea saada tutkimuslupia. Aikaisemmin esimerkiksi lääkärit olivat haluttomia suostumaan tutkittaviksi, mutta nykyään he lupautuvat helposti. Tämän tulkinnan mukaan lääkärin asiantuntijastatus on niin itsestään selvä, että tutkimukset eivät voi sitä horjuttaa, kun taas sosiaalityöntekijöiden asema tässä suhteessa on paljon haavoittuvampi.

Oma tulkintani tilanteesta on, että sosiaalityöntekijät haluaisivat, että tutkimus tukisi heille ”hyödyllistä” tai ”edullista” tulkintaa sosiaalityöstä. Heille edullinen tulkinta olisi esimerkiksi sellainen, jossa korostuisi työn vaatima monipuolinen ammatillinen pätevyys ja pitkälle erikoistuneet taidot – sellaiset taidot, joita ei muiden professioiden harjoittajilla ole. Tämä ajatus omasta tietopohjasta, ”opista”, on sosiaalityön oppikirjojen keskeinen sanoma. Näyttämötermein ilmaistuna sosiaalityöntekijät eivät halua, että tutkimus korostaa heidän esityksensä triviaaleja puolia, kuten sellaisia, jotka ovat yhteisiä kaikille toimistoammateille tai sellaisille ihmissuhdeammateille, jotka rakentuvat vuorovaikutukselle. Myös se, että työvoimaneuvot tuntuivat suhtautuvan kuvauksiin varauksettomammin puoltaisi tätä professionalismitulkintaa. Työvoimaneuvojen suhde professionalismiin on mielestäni lähinnä ”viation”, heillä ei ollut puolustettavanaan ekspertiisin tai ammatillisuuden mielikuvaa.

Sisäänpääsyneuvottelujen ja vaihdon arviointia

Työvoimatoimistoon verrattuna sosiaalitoimisto oli tilallisesti pieni. Kun keskustelimme työvoimatoimiston asiakkaiden kanssa viraston eri kerrosten käytävillä tai odotustiloissa, ei toimintamme ollut yhtä hallitsevaa kuin sosiaalitoimiston pienessä odotushuoneessa. Työvoimatoimiston asiakkaat suhtautuivat näihin käytävähastatteluihin paljon muodollisemmin kuin sosiaalitoimiston asiakkaat. Työvoimatoimistossa kameran ja kameramiehen, tutkivan silmän ja korvan, läsnäolo ei aiheuttanut sellaista ”asiakasliikettä” kuin sosiaalitoimistossa; työvoimatoimiston asiakkaat useimmiten pikemminkin pakoilivat kameraa kuin tulivat vapaaehtoisesti todistamaan. Joidenkin sosiaalitoimen asiakkaiden into esitellä asiaansa on epäilemättä tuntunut sosiaalityöntekijöistä hämmäntävältä – en usko, että itsekään riemastuisin, jos työhuoneeni ulkopuolelle yliopistolle kerääntyisi joukko opiskelijoita todistamaan videokameralle, millainen opettaja olen.

Tutkimuksessani oli piirteitä, jotka tekivät osallistumisen työntekijöiden kannalta erityisen hankalaksi: esimerkiksi aineiston kerääminen havainnoinnilla tai sen teknisesti kehittyneemmällä versiolla, videoinnilla. Vaikka suomalaiset suhtautuvat yleensä myönteisesti tutkimuksen tekoon, ei tämä näytä koskevan havainnointiin perustuvia tutkimuksia. Sen sijaan Suomessa saadaan korkeita vastausprosentteja erilaisiin kyselyihin tai paljon aikaa vieviin haastatteluihin. Olen itsekin vastannut mielessäni kiroillen markkinointitutkimuksiin ja täytelty viihaisena vaivalloisia Tilastokeskuksen aikabudjettikaavakkeita. Suomalaisia ja skotlantilaisia päiväkotia tutkinut Diane Wilsdon (1991, 20–22) vertaa lasten vanhempien ja päiväkotien henkilökunnan halukkuutta osallistua tutkimukseen: suomalaiset vanhemmat ja päiväkotien henkilökunta vastasivat skottilaisia tunnollisemmin kirjalliseen kyselyyn. Sen sijaan suomalaisten päiväkotien henkilökuntaa oli erittäin vaikea suostutella havainnoitavaksi – Skotlannissa tällaista havainnointiin liittyvää ongelmaa ei ollut. Osa kuvauksiin sisältyvistä ongelmista liittyi siis havainnointiin ja filmaamiseen aineistonkeruutapana.

Näyttäisi siis siltä, että ihmiset ovat halukkaita osallistumaan tutkimukseen ja käyttämään siihen runsaastikin aikaa sekä näkemään vaivaa haastatteluissa ja kyselyissä, mutta he arastelevat havainnoitaviksi tai videoitaviksi joutumista. Tämä voisi merkitä sitä, että tutkimukseen osallistuville ihmisille on tärkeää kontrolloida mielikuvaa, jonka he itsestään tai toiminnastaan antavat. Kysely- tai haastattelututkimukset mahdollistavat havainnointia paremmin *omien mielipiteiden tai käsitysten esittämisen*, kun taas havainnoinnissa näkyy tutkittavien toiminta. Tutkittaville kaiken kaikkiaan ja sosiaalityöntekijöille erityisesti tuntui olleen tärkeää saada sanoa, *mitä he ajattelevat*. He siis halusivat päästä *omien näkemystensä avulla kontrolloimaan lopputulosta*. Sosiaalityöntekijöiltä edellytetyt opinnot eivät ole kokeneet vain muodollista uusiutumista, vaan myös ”oppi” on ollut – ainakin yliopistoissa – jatkuvien kiistojen alainen koko 1980-luvun. Työvoimaneuvojilla puolestaan on erilaisia koulutus- ja opiskelutaustoja, joten heillä ei ole yhtenäistä näkemystä siitä, millaista työtettä heiltä edellytetään.

Sosiaalityöntekijöiden työ suhteessa työvoimaneuvojiin ei ole haavoittuvaa pelkästään opillisessa mielessä vaan kyse on myös siitä, että heidän palvelunsa perustuvat enemmän harkintaan kuin työvoimaneuvojien. Suuri osa työvoimaneuvojien työstä kohdistuu ns. universaalipalveluihin: työttömyyskorvausten, ammattikurssipaikkojen ym. saamisen ehdot eivät ole yksittäisten työntekijöiden harkinnassa. Sosiaalityöntekijöiden jakamat palvelut sen sijaan luokitellaan ns. harkinnanvaraisiin palveluihin, vaikka periaatteessa niitä sääteleeikin universaaliksi luokiteltava lainsäädäntö. On myös niin, että sosiaalityön palveluihin kohdistuu eri tavalla ristipaineita kuin työvoimaneuvontaan. Jos sosiaalitoimiston palvelu on hyvää, osa kansalaisista pitää sitä ”humalaisten paapomisena”; jos palvelu on huonoa, kansalaiset valittavat Euroopan neuvostoon.¹⁵ Valitsivatpa sosiaalityöntekijät millaisen toimintalinjan hyvänsä, on heidän työnsä altis kritiikille.

Toiminnan arviointi tai omien mielipiteiden esittäminen siitä – toiminnan esittämisen sijaan – näyttäisi olevan myös sukupuolispesifi kysymys. Naiset kieläytyivät miehiä useammin videoinneista; haastatteluissa tällaista eroa ei ollut.

Tähän toki vaikutti tutkijoidenkin sukupuoli. Kuvaaja oli mies ja työntekijät haastattelin minä, nainen; asiakkaita haastatteli enimmäkseen kuvaaja. Kolmen sukupolven pariskuntien kosinta- ja naimisiinmenokertomuksia tutkinut Sandra Silberstein (1988) esittää, että naisille oli tärkeää kertoa, mitä he ajattelivat ja he myös painottivat kertomuksissaan sitä, että he kykenevät aktiivisesti muokkaamaan elämäänsä, että he esimerkiksi päättävät itse naimisiin menemisestä. Näin siitäkin huolimatta, että miehet olivat tehneet aloitteen ja olleet aktiivisempia. Silberstein käyttää naisten kertomuksesta ilmauksia *kontrolloitu mielikuva* tai *kontrolloida annettua mielikuvaa*. Koska varsinkin videointeihin pyydytyissä työntekijöissä oli enemmän naisia kuin miehiä, korostui neuvotteluissa heidän kanssaan erityisesti heidän halunsa *annetun mielikuvan kontrolloimiseen*. Toiminnan videointi teki sekä tutkittavien (naisten) että tutkijan (naisen) kannalta oman toiminnan hallinnan ja vastaavasti havainnoinnin erityisen ongelmalliseksi. Osa kameran ja kuvaamisen keskeistä traditiota on nimittäin erittäin vahva naisten objektivointi.¹⁶

On ilmeisesti myös niin, että suomalaiset vierastavat kameraa ylipäänsä, tai sitten he eivät halua tulla kuvatuiksi virastoissa. Tutkimusapulaisellani oli yhtä lailla vaikeuksia saada asiakkaita valokuviiin lähes kaikissa virastoissa. Ainoat asiakkaat, jotka itse pyysivät päästä kuvaan, olivat työvoimatoimistossa erään kurssin osallistujat, jotka olivat ei-suomalaisia maahanmuuttajia.



Ainoat asiakkaat, jotka itse pyysivät päästä kuvattaviksi, olivat työvoimatoimiston järjestämän kurssin osallistujia – kuviin halukkaat olivat Suomeen muuttaneita ”ulkomaalaisia”.

Erityisesti sosiaalityöntekijät ilmaisivat monin tavoin, että he asettuivat kokeiksi, väsyivät, heidän esityksensä muuttui tai meni pilalle. He pitivät tutkimuksellista vaihtoa minun ja tutkimusapulaiseni kanssa epäsuhtaisena. He olivat vakuuttuneita siitä, että vaihto välillämme oli yksipuolista. Kaikesta huolimatta pohdin jälkeinpäin, että ehkäpä tutkimusapulaiseni kanssa tulimme joka tapauksessa osallistuneeksi vaihtoon, vaikkei se ollutkaan sellaista vaihtoa, joksi olin itse sitä etukäteen kaavailnut. Se mitä tutkimuksen kautta olimme tarjoamassa – videoita, valokuvia, ulkopuolisen tarkkailijan vaikutelmia – ei selvästi ollut vaihdon kannalta käypää valuuttaa.

Pohdin joulukuisen ryöppytyökokouksen jälkeen päiväkirjassani seuraavaa: ”Sosiaalityöntekijät muistuttivat mustasukkaisten rakastajien kuoroa. Mustasukkaisen rakastajan raivolla he puolustivat yksinoikeuttaan asiakkaisiin. Rakkaus pitää kiinni omista ehdoistaan, kukaan ulkopuolinen ei saa tulla rakkaussuhteessa väliin, eivät varsinkaan empaattiset kuuntelijat.” Syynä siihen, että kiinnitin huomioni sosiaalityöntekijöiden yhtenäiseen – kuorona – esiintymiseen oli lähinnä se sosiaalityöntekijä, joka kokouksessa sanoi kulkeneensa ohi ”kun *minun asiakkaani valehteli*”. Ilmaus ”minun asiakkaani” oli tämän työntekijän yhteydessä mielenkiintoinen, koska hän oli ollut varsinaisesta asiakastyöstä poissa pitkään. Hänellä ei siis oikeastaan ollut ”minun asiakkaitani”, siksi hän ei ollut mukana videoinneissakaan. Asiakkaasta oli kuitenkin tullut ”minun asiakkaani” suhteessa kollegoihin tai tutkimukseen. Ilmaisemalla, että hänelläkin on omia asiakkaita, hän ilmaisi samastuvansa muihin työntekijöihin, oli yksi heistä. Tämä sama työntekijä oli aikaisemmin kertonut tunteneensa itsensä yksinäiseksi ja pettyneeksi, koska asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät suhtautuvat häneen nurjamielisesti. Tämä aiheutti epävarmuutta hänen omassa samastumisessaan.

Asiakastyön ulkopuolella olevia tai vain osittain asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä oli sosiaalitoimistoissa 1980-luvun lopulla paljon erilaisilla nimikkeillä: tutkijoina, tutkivina sosiaalityöntekijöinä, projektityöntekijöinä jne. Vuosina 1990 ja 1991 *Sosiaaliturva*-lehdessä käytiin keskustelua sosiaalityöhön liittyvistä projekteista.¹⁷ Keskustelussa korostui esimerkiksi näkemys, että hallinto ja katutaso edustivat vastakkaisia näkemyksiä projektien kehityksestä tai päämääristä: jos kysymys ei ollut ristiriidasta niin vähintäänkin kohtaamattomuudesta. Korostui myös projektien innostavuus ja rasittavuus katutason työntekijöiden kannalta. Muutamassa puheenvuorossa keskusteltiin myös projektien käsittelemättä jäävästä ”tunnemateriaalista”.

Maalaiskunnan sosiaaliviraston tuolloisesta projektista tietoni olivat satunnaisia. ”Olemme menossa pitämään projektin kokousta.” ”Meillä on nyt yhden sosiaalityöntekijän vajuus kun yksi on projektissa.” ”Kumma että sosiaalishteeri ei ole lainkaan kiinnostunut projektista.” ”Sosiaalityöntekijät itse nimenomaan halusivat tämän projektin.” Siinä tapauksessa, että *Sosiaaliturva*-lehdessä käyty keskustelu projekteista soveltui tutkimassani toimistossa käynnissä olleeseen projektiin, olisi seuraavanlainen ajatusleikki mahdollinen: sosiaalityöntekijöitä harmitti oman työmääränsä lisääntyminen, kun yksi sosiaalityöntekijä oli projektissa. Osa heistä luultavasti ajatteli, että projektista pitäisi olla heille itselleen välitöntä hyö-

tyä. Osa sosiaalityöntekijöiden tuntemasta harmista ja pettymyksestä kohdistui projektityöntekijään, jonka annettiin ilmeisesti ajoittain tuntea, että tämä oli liittoutunut hallinnon kanssa.

Kari Koskinen, joka osallistui myös projekteista käytyyn keskusteluun kertoi suullisesti seuraavanlaisesta havainnosta: ”Kun oikein riitaisiin sosiaalitoimistoihin menee sen jälkeen kun niissä on vähän aikaa ollut projekti pystyssä, niin heti näkee, miten porukat on yhtenä rintamana projektia vastaan.” Lyhyesti sanottuna erilaisia projektityöntekijöitä, tutkijoita ja muita sosiaalitoimen hankkeiden vetäjiä pidetään sosiaalitoimistoissa vihamielisten tunteiden kohteina; heillä on tiedollisen funktion sijaan terapeutin, transferenttinen, tehtävä. Toisin sanoen: sillä aikaa kun minä ja Matti Salmi jouduimme vihamielisten tunteiden kohteeksi ollessamme kentällä, tämä itsensä kollegoidensa pahansuopaisuuden kohteeksi mieltänyt työntekijä ehkä pääsi vähemmällä. Ainakin hän kykeni kokouksessa omalta osaltaan samastumaan työyhteisöönsä. Hänelläkin oli ”oma asiakas”.

Sosiaalityöntekijöiden meitä kohtaan osoittama vihamielisyys niin kokouksessa kuin muutenkin osoitti minulle tutkijana myös sen, että *Nilkin naamiassa* (89–97) kuvaamani entisen sosiaalityöntekijä-minäni ääni ja vimma, jonka synnytti äänettömästi kannettu kaunan ja pahanolon tunne, ei ollut vain minun ja kuvaamani yhden toimiston ominaisuus yli kymmenen vuotta sitten. Tämä paha olo sai irrationaalisilta vaikuttavia raivon muotoja ja synnytti hysteerisiä kohtauksia. Näiden ”hysteerisiksi kohtauksiksi” nimeämieni työntekijöiden keskeisten välienselvittelyiden taustalla oli mielestäni naisten välinen kamppailu vallasta tai arvovallasta. Taistelua käytiin opista tai moraalista, eli siitä millä tavalla asiakkaiden tilannetta tai ongelmia selitettiin, siitä kuka sai koulutusta ja sen muassa arvovaltaa, kenellä oli päätösvalta asiakkaiden asioiden hoidossa: kanslisteilla, sosiaalityöntekijöillä vai johtajilla. Pahimmillaan välikappaleiksi joutuivat heikot: asiakkaat tai sellaiset työntekijät, joilla oli vaikkapa mielenterveydellisiä ongelmia. Vaikka olin painottanut raportissani näiden kohtauksiksi nimittämieni episodien irrationaalisia puolia, nyt kohtaamieni sosiaalityöntekijöiden tutkimusta vastustava ääni ja vimma kokouksessa oli mielestäni rationaalista.

Eri sosiaalityöntekijöiden näkemykset asiakkaiden reaktioista tai tutkijoiden toiminnasta poikkesivat siis toisistaan suuresti. Samankin sosiaalityöntekijän käsitys toiminnastamme saattoi sisältää ristiriitoja, kuten ”koemme teidät tutkijoina ylhäällä oleviksi ja asiakkaiden puolelle asettuviksi”. Ryöppytyyskokouksen ja ylipäänsä tutkimuksen vastustamisen järkeä tai tulkintaa voi hakea esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden yhtenäisyydestä, ”mustasukkaisten rakastajien kuorona” esiintymisestä. Olisi liioittelua väittää, että kokouksessa olisi näytelty täysimittainen sosiaalinen draama, mutta useat Victor Turnerin (1981) aihetta koskevat luonnehdinnat sopivat hyvin tilanteeseen. Ensiksikin Turner väittää, että sosiaalinen draama on universaali tapahtumainkulku, joka toistuu erilaisissa yhteiskunnallisissa ja poliittisissa organisaatioissa. Sosiaalisessa draamassa kyse on poliitikasta, kilpailusta rajallisista päämääristä: vallasta, kunniallisuudesta, maineesta, arvovallasta ja puhtaudesta. Tätä kilpailua käydään erityisillä välineillä ja käyttämällä rajallisia resursseja: tavaroita, aluetta, rahaa, miehiä ja naisia. Olimme siis

keskellä poliittista kamppailua päämääristä. Sosiaalityöntekijät olivat huolissaan vallastaan, kunniastaan, maineestaan, arvovallastaan ja puhtaudestaan. Välineinä käytimme miehiä, naisia, aluetta (odotushuonetta) ja tavaroita (kamera).

Silvermanin ajatus vaikeista sisäänpääsyneuvotteluista ammatillisesti hankalassa tilanteessa ja Turnerin pohdinnat sosiaalisesta draamasta – esimerkkitapauksessani tosin pienimuotoisesta – viittaavat tavallaan samaan. Sosiaalityöntekijät puolustivat tässä valtaansa, kunniaansa, oppiansa jne. ulkopuolista anastajaa vastaan. Samalla kun heidän puhtautensa, oppinsa ja/tai kunniansa osoittautui myös miehiä ja naisia koskevaksi vallaksi, myös minun tutkijan toimintani osoittautui vallankäytöksi: vallaksi kertoa mitä he todella ovat tekemässä. Minulla on valta valita raportoitavat asiat siitä erilaisten yksityiskohtien virrasta, joka täytti sosiaaliviraston arjen niinä puolenatoista kuukautena, jolloin kuvasimme, haastattelimme ja havainnoimme kyseistä byrokratiaa. Minulla on valta valita kuvakulmat, tekstin pätkät, litteroida työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiset tunnistamattomiksi, häivyttää heidät teknisiksi kaavioiksi. Minulla on valta puhua omissa nimissäni, lainata kohtaamiemme ihmisten puhetta, vaihtaa passiiviin. Viime kädessä olen kaikkittietävä kertoja – kenen äänen sitten valitsenkin omakseni.¹⁸

TÄMÄ EI OLLUT ALKU VAAN KONTTAUSHARJOITUKSIA

Mary Louise Pratt (1986) sanoo, että antropologit ovat sisällyttäneet muodollisen etnografian alkuun kertomuksen siitä kuinka saapuivat kentälle, millaisia suhteita rakensivat alkuasukkaisiin jne. Etnografia kirjallisena genrenä sisältää siis osan, jota Pratt kutsuu alku- tai *avauskertomukseksi* (*opening narrative*). Olen raportoidun tutkimukseni alussa tarkoituksella matkinut tällaista etnografien käyttämää aloitusta. Oma tilanteeni on kuitenkin lähes päinvastainen kuin Prattin kuvaamien antropologian klassikkojen – jotka saapuivat uuteen ympäristöön, vieraaseen kulttuuriin, jossa he yrittivät ”oppia seisomaan omilla jaloillaan”, kuten Clifford Geertz (1973, 13) asian ilmaisee. Kyseessä on laina Ludwig Wittgensteinilta, jonka mukaan vieraaseen kulttuuriin tullessamme emme ymmärrä ihmisiä, vaikka osaisimme kieltäkin. Emme osaa seistä omilla jaloillamme heidän keskuudessaan. Geertz sanoo, että henkilökohtaisena kokemuksena etnografisessa tutkimuksessa on kysymys oppimisesta seisomaan omilla jaloillaan, ”hermoillekäyvästä touhusta, joka ei koskaan onnistu kuin etäisesti”.

Omassa tutkimuksessani on kuitenkin kyse omien parissa olemisesta: sellaisen ilmiön tutkimisesta, joka on tavallaan liiankin tuttu tai arkinen. Byrokraattinen kulttuuri, erilaiset organisaatiot tai byrokraatiat, ovat suomalaiselle aikuisille mitä suurimmassa määrin arkipäivää. Ensimmäiset vahvat kokemukset byrokraattisesta kulttuurista olin itse hankkinut muiden oman sukupolveni jäsenten eli sotien jälkeisiin suuriin ikäluokkiin kuuluvien lasten tavoin: ensin kansakoulussa, myö-

hemmin oppikoulussa ja sen jälkeen yliopistossa. Kuulun ensimmäiseen sukupolveen, joka pääsi lastenneuvolasta osalliseksi – tosin muistoni ovat välittyneet lähinnä äitini kertoman kautta. Koulussa ja yliopistossa olin ollut ”ulkopuolinen”, tai toinen, tiedon, opetuksen, valistuksen, sosialisatiion kohde tai vastaanottaja, toisella puolella oleva, eräs niistä. Vierauden ja toiseuden tunteet oli mahdollista selittää johtuviksi ylipäänsä byrokraattisten laitosten vieraannuttavasta vaikutuksesta, alisteisesta statuksesta tai siitä, että olin näissä instituutioissa rakenteellisesti toinen. Olin myös taustaltani lähellä työväenluokkaa tai alimpia keskikerrostumia. Päivän selvää nykyistä tyttötutkimusta vasten tarkasteltuna on myös, että sukupuoli vaikutti sellaisen vierauden kokemiseen, joka syntyi sukupuolen toiseudesta.¹⁹

Ensimmäinen byrokraattinen instituutio, johon pääsin sisältä – työntekijänä – tutustumaan, oli 1970- ja 1980-lukujen vaihteessa Helsingin huoltovirasto, jossa toimin muutaman vuoden sosiaalityöntekijänä. Tehtäväni oli käsitellä lähinnä ns. toimeentulotukea, jota tuolloin kutsuttiin huoltoavuksi. Huoltoviraston työkäytäntöjen omaksuminen oli kuitenkin erittäin monimutkaista, vaivalloista ja turhauttavaa; samalla se oli emotionaalisesti stressaavaa. Rooliini oppimisen tai sosialisatiion aikana minua jäyti jatkuvasti tunne siitä, että olen tekemisissä itselleni vieraan ja toisenlaisen kanssa – siitäkin huolimatta, että olin pöydän paremmalla puolella. Huoltoviraston jälkeen olen työskennellyt pääasiassa yliopistolla, mikä ei sekään ole byrokraatiasta vapaata vyöhykettä.

Vaikka erilaisista kohtaamistani byrokraatioista mikä tahansa ansaitsisi tulla dokumentoiduksi, analysoiduksi tai kritisoiduksi, itse jäin henkisesti kiinni sosiaalityöntekijän kokemuksiini. Osittain kokemuksesta tuli tietysti sen tähden vangitseva, että kyseessä oli ensimmäinen kohtaamiseni byrokratian kanssa sisältäpäin. Helsingin huoltovirasto oli suomalaiseksi organisaatioksi erittäin vanha – lähes sataviisikymmentä vuotta – silloin kun olin siellä työssä. Varmasti tärkeää oli myös se, että juuri huoltotarkastajan rooli oli aivan sietämättömän raskas. Roolissa yhdistyi rankka organisatorinen kontrolli asiakkaiden erilaiseen kurjuuteen, työttömyyteen, taloudellisiin ongelmiin, masennukseen, alkoholismiin jne. Eriyisen vaikeaa oli sopeutua siihen eettiseen ongelmaan, että byrokratia tuntui vievän enemmän aikaa ja energiaa kuin asiakkaat.

Byrokratiatutkijana tai sosiaalityön tutkijana olen siis päinvastaisessa asemassa kuin antropologit, jotka yrittävät oppia seisomaan omilla jaloillaan tuntemattoman kulttuurin sisällä. Minä joudun kulkemaan päinvastaista tietä, omia jalanjälkiäni myöten takaisin sinne mistä aloitin, laskeutumaan takaisin konttausasentoon, vaikka olen välillä jo seissyt. Tietenkään tällainen paluu ei sellaisenaan ole mahdollinen, kyse on lähinnä suunnasta. Yritän siis lähinnä kulkea pois päin samastumisen kokemuksista, etäännyttää itseni itsestäänselvistä alkuasukkaan tai yhteisön jäsenen kokemuksista. Syy siihen, että pidän välttämättömänä tällaista etäännyttämistä tai henkistä konttaamista, on yksinkertaisesti se, että mitenkään muuten ei ole mahdollista asettaa kyseenalaiseksi itsestäänselvyyksiä eikä kotona tehdyn antropologian toimia kulttuurikritiikkinä.²⁰

Alkuasukaskokemukseni sosiaalityössä synnyttivät tutkimuksellisesti kaksi hyvin erilaista projektia. Ensimmäinen oli teoreettis-historiallinen tutkimus ”Sosia-

lisaatio sosiaalityössä” (1991), jossa tarkastelun kohteena oli lähinnä se, millaisia ideologioita tai ideoita omasta tehtävästään sosiaalityön eri muodot historian eri vaiheissa pitävät sisällään. Toinen oli omille kokemuksilleni sosiaalityöntekijänä perustuva *Nilkin naamio -sosiaaliraportti* (1990). Keskityn myöhemmin avauskertomuksessa pelkästään *Nilkin naamion* kuvaamiseen.²¹

Aikaisemmissa sosiaalityöhön liittyvissä tutkimuksissani keskityin sosiaalityöhön liittyvään tematiikkaan. Otin tavallaan annettuna sosiaalityön professionalismin lähtökohdan: väitteen, että on olemassa sellainen tietopohja ja sellainen työkäytäntö, joka erottaa ratkaisevalla tavalla tämän käytännön muista lähialan tiedoista tai työkäytännöistä. Minusta alkoi kuitenkin tuntua, että keskittymällä sosiaalityöhön omana, itsenäisenä tietonaan ja taitonaan olin ylläpitämässä omalta osaltani ammatillista ideologiaa tai harhaa. Luultavasti olin myös lukenut ja kirjoittanut sosiaalityöstä niin paljon, että olin yksinkertaisesti kyllästynyt aiheeseen. Sosiaalityöhön liittyvä kiinnostukseni saavutti nimittäin jossakin vaiheessa eräänlaisen kyllästymispisteen.

Vaikka tässäkin tutkimuksessa on kyse sosiaalityöstä, olen pyrkinyt kehystämään tai ryhmittämään sosiaalityön uudella tavalla. Sosiaalityö, tai pikemminkin sosiaalitoimi, eräänä byrokraattisena instituutiona esiintyy yhtenä monien joukossa. Kun aikaisemmissa sosiaalityötä käsittelevissä tutkimuksissa pääpaino oli sosiaalityön oman, tai pelkästään sosiaalityölle luonteenomaisen etsimisessä, olen nyt lähestymässä sekä sosiaalivirastoa että muita katutason byrokratioita päinvastaisesta näkökulmasta. Etsin erilaisten katutason bykratioiden yhteisiä piirteitä tai ominaisuuksia.

Tutkimukseni ei kuitenkaan tarjoa täydellistä yhtäläisyyksien ja erojen kuvausta kohteiksi valituista katutason bykratioista, vaan huomioni kohdistuu bykratioiden sisällä kahteen kohteeseen yhden teeman avulla. Tutkimuksen teemana on *etäisyyden säätely katutason bykratioissa* – tosin annan teeman välillä unohtua. Kohteet, joissa etäisyyden säätelyä tai distanssin pitoa tarkastelen, ovat *bykraattinen tila ja asiakkaiden ja työntekijöiden välinen interaktio*.

Miksi ja mikä etnografia?

Klassinen antropologinen tai etnografinen tutkimus liittyi aluksi vieraiden kulttuurien tutkimukseen. Mutta myös sosiologit ainakin ns. Chicagon koulukunnan syntymästä 1920- ja 1930-luvulta lähtien ovat tehneet samantyyppistä tutkimusta kuin antropologit. Erona oli lähinnä kohde: antropologit kuvasivat vieraita kulttuureja, ns. primitiivisiä kulttuureja, kun taas (erityisesti Chicagon koulukunnan hengessä työskennelleet) sosiologit keskittyivät oman yhteiskuntansa ja aluksi erityisesti suurkaupunkien kuvaamiseen.²²

Sosiologian historiassa oli pitkä ajanjakso, jolloin kvalitatiivinen tutkimus nukkui ns. ruusun unta. 1970-luvulta lähtien antropologian, etnologian ja kvalitatiivisen sosiologian väliset raja-aidat ovat muuttuneet entistä epäselvemmiksi. En tarkoita, että ne olisivat institutionaalisesti epäselvät, sillä tieteelliset yhteisöt,

laitokset, tiedekunnat ym. byrokraattiset järjestelmät ylläpitävät tieteiden välisiä eroja. Mutta tieteellisen lopputuloksen, tekstin, perusteella ei aina ole helppoa päätellä, minkä tieteenalan edustajan tuotoksesta on kysymys. Siteeratut teokset antavat useimmiten varman vihjeen tieteenalasta. Antropologian ja sosiologian sekoittumista toisiinsa on ollut edistämässä esimerkiksi se, että 1970-luvulta lähtien osa antropologeista on siirtynyt oman kulttuurin tutkimiseen.²³ 1970-luvulta lähtien myös sosiologian sisällä on tapahtunut ”pehmenemistä” tai siirtymistä erilaisiin kvalitatiivisiin metodeihin. Koska siis antropologia, etnologia ja kvalitatiivinen sosiologia muistuttavat suuresti toisiaan, ja koska kaikkien kolmen termin toistaminen joka kerta erikseen on hankalaa, käytän tästä eteenpäin pääasiassa ilmauksia etnologi ja etnografia kuvaamaan näitä kolmea ilmiötä – ellen sitten erikseen halua korostaa näiden tutkimusperinteiden välisiä eroja.

Vaikka tutkimuksessani selostankin etnografien käymää keskustelua ja matkin joitakin etnografian osia, en usko, että tutkimusta voi kutsua etnografiaksi. Yritän sen sijaan imitoida eräitä etnografioiden piirteitä tai osia. Ensimmäinen etnografioiden osa tai ominaisuus, jota matkin, on ollut avauskertomus. Toinen on ns. ympäristön tai paikan kuvaus. Minun on kuitenkin erittäin vaikea perustella syitä sille, että olen valinnut etnografioiden matkimisen. Tekisi mieleni sanoa, että minä en valinnut etnografiaa, vaan etnografia valitsi minut. Saman voisi ilmaista myös sanomalla, että kyseessä on sattuma, vaikka tarkasti ilmaistuna sattumaan en usko. Näyttää nimittäin siltä, että monet muutkin yhteiskuntatieteilijät, sosiologit ja historioitsijat parhaillaan matkivat tai harjoittelevat etnografian tekemistä kärsien – tietysti myös riemuiten – laillani kompetenssin puutteesta. Esimerkiksi Matti Peltonen (1992, 27) sanoo sosiaalihistorioitsijoista, että 1960-luvulla monet nojasivat sosiologiaan, mutta ”nyt saa antropologia paljon ystäviä”.

Joku voisi sanoa, että kyseessä on muoti. Minä en sanoisi. Sanon sen sijaan, että kyseessä on ajan henki, ajattelun henki tai järki, ehkäpä kollektiivinen järjestömyys. Yhden johtaa ajan hengen jäljille ajattelu, ajatusten ajattelu; toisen johtaa samoille jäljille muoti; minut johti intuitio. Voi olla, että kaikki nämä kolme ovat yksi ja sama asia tai lähellä toisiaan. Yritän seurata yksiä jälkiä etnografian pariin – omiani.

Minut johti etnografiaan kaksi hyvin erilaista polkua. Yksi on haluni kirjoittaa, tehdä toisella tavalla kuin yhteiskuntatieteissä tehdään. Voi asian tietysti ilmaista toisinkin: en yksinkertaisesti kykene oppimaan konventionaalista tapaa tehdä tiedettä. Toinen reitti on feminismin reitti tai oma versionni siitä. Minun feminismini pitää sisällään ajatuksen toisenlaisesta tekemisestä – sellaisesta, joka ei vanhoja polkuja tallaa eikä auktoriteetteja kumarra. Tämä feminismi murtaa tieteiden välisiä rajoja, etsii omaa kieltä, kirjoittaa tavalla, jossa on vähintäänkin persoonallinen ote. Minun osaltani kyse on siitä, että haluan esiintyä omissa nimissäni, omalla äänelläni. Haluan lisäksi merkitä muistiin vain sellaisia asioita, jotka olen itse havainnut paikkansa pitäviksi mutta jotka eivät ole tyystin kuluneita. Lisäksi pidän merkittävänä ihmisten käyttäytymisen erilaisia yksityiskohtia.

Mielestäni ei ole mitään syytä kieltäytyä lukemasta muiden tutkimuksia, mutta mieluummin luen sellaisia tutkimuksia, joiden ajattelu on lähellä omaani kuin

sellaisia, joiden kanssa olen alusta loppuun eri mieltä. Toinen ehto, jonka huomaa tulevan päivä päivältä tärkeämmäksi sekä omassa että muiden tutkimuksissa on *se tapa, jolla tutkimus asiansa esittää*. Useimmassa tapauksessa kyse näyttäisi olevan siitä, millaisena tekstinä tulokset tai tutkimuksen ajattelu esiintyy. Jokainen tutkimus on eräänlainen oma, vaikka harvoin toki itsenäinen, retorinen maailmansa tai universuminsa. Tämän retorisen universumin täytyy mielestäni olla ”sympaattinen”, jotta kiinnostun tutkimuksesta.

Kiinnostuin etnografioista siksi, että etnologit ovat ryhtyneet yhteiskuntatieteissä ensimmäisinä tarkastelemaan omia selvityksiään teksteinä tai kirjallisena genrenä. Ainakin he näyttävät olevan erittäin tietoisia siitä, että tutkimus tekstinä on eräs kirjallinen genre muiden joukossa. Jari Kupiainen (1992) esittää, että keskustelu kirjoittamisesta on osa laajempaa tai syvällisempää etnologiaan liittyvää kriisikeskustelua, jossa etnologian luonteesta tai olemuksesta käytyyn pohdintaan on haettu selvyyttä. Antropologit ovat aina olleet kaunokirjallisesti suuntautuneita – vähintäänkin siinä mielessä, että he haluavat kirjoittaa hyvin ja erottautua toisistaan tyyllillisesti (esimerkiksi Geertz 1989). Mutta 1970-luvulta lähtien etnologit ovat vähitellen kasvaneet ymmärtämään, miten syvälle antropologia on ”kirjallista”.

Eräs tämän kirjallisen ymmärryksen lähtökohdista on Clifford Geertzin kulttuurintutkimusta ”paksuna kuvauksena”²⁴ käsittelevä essee ja sen sisältämä ajatus (1973, 5): ”Jos haluaa ymmärtää, mitä tiede on, ei kannata ensi kädessä tarkastella sen teorioita tai tuloksia, eikä varsinkaan mitä sen kannattajat sanovat aiheesta, tulee tarkastella sen käytännön harjoittajien tekemisiä.” Geertz tarkastelee itse lähemmin näitä käytännön harjoittajia ja toteaa etnologien tekemisistä (mt., 19): ”Etnologi kirjoittaa tai luettelee sosiaalista diskurssia: hän kirjoittaa sen muistiin. Tehdessään näin hän muuttaa sen hetkellisestä tapahtumasta sellaiseksi selvitykseksi, joka on painotuotteena olemassa ja jolta voidaan kysyä uudestaankin neuvoa.” Vaikka Tyynellämerellä ei enää esiinnykään ns. kula-järjestelmää, elää se muistiin merkittynä Bronislaw Malinowskin teoksessa *Argonauts of the Western Pacific* (1961). Geertz siis katsoo, että täsmällinen vastaus *mitä etnologi tekee?* -kysymykseen, kuuluu: *etnologi kirjoittaa*.²⁵

Clifford Geertzin ohella myös muut antropologit, kuten Victor Turner, James Fernandez, Stanley Diamond, Steven Webster ja Robert Thornton, ovat paneutuneet antropologian kirjalliseen luonteeseen. Kysymys ei ole etnografioiden kohdalla pelkästään siitä, että tutkija muokkaa havainnot, nauhoitukset, tapaukset (*case*) tai henkilöhistoriat jonkinlaiseen kirjoitettuun muotoon, vaan myös siitä, että ”kirjalliset prosessit – metaforat, figuraatiot, kertomukset – vaikuttavat siihen, miten kulttuurisia ilmiöitä rekisteröidään, ensimmäisistä ’haparovista’ havainnoista valmiiseen kirjaan saakka. Ne vaikuttavat myös siihen, millä lailla nämä hahmotukset muuttuvat mielekkäiksi lukutapahtumissa”. Clifford 1986, 4; ks. myös alaviite 2 samalla sivulla). Cliffordin ajatukseen voisi lisätä sen, että ei pelkästään tutkija-kirjoittaja kannu mukanaan erilaisia kirjallisia konventioita vaan myös tutkittavat. Esimerkiksi monet etnologit ja yhteiskuntatieteilijät ovat onnistuneesti käyttäneet teatteriin liittyviä metaforia ihmisten arkisen käyttäyty-

misen kuvauksissa, minkä voi katsoa vihjaavan, että tavalliset ihmiset siteeraavat arjessaan näyttämöä.²⁶

Paljolti samoja elementtejä kuin etnologien keskusteluun sisältyy myös sosiologien omaan kriisi- ja kirjoittamiskeskusteluun. Tiedonsosiologiassa on meneillään reflektiivisyyttä ja kirjoittamista korostava keskustelu, jossa myös pohditaan tutkijan auktoriteetin luonnetta. Tämän sosiologisen keskustelun kantavina voimina ovat olleet esimerkiksi Steve Woolgar (1988), Bruno Latour (1988) ja Paul Atkinson (1990 ja 1992). Atkinson on tarttunut etnologien haasteeseen sosiologisten tekstien problematisoimisesta ja kirjoittanut aiheesta hieman sosiologisemman version – tosin hänkin tarkastelee teksteinä lähinnä vain kvalitatiivista sosiologista tutkimusta.

Osa etnologien esiinnostamista kysymyksistä on sellaisia, joita feministit ovat samaan aikaan käsitelleet. Myös feministisessä tutkimuksessa on 1970-luvulta lähtien ollut vahva ”reflektiivisyyden” korostus, vaikka tällaista ilmausta ei ole käytetty. Niiltä osin kuin reflektiivisyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimus pohtii omia lähtökohtiaan, on feministinen tutkimus ollut reflektiivistä.

Marja Keränen (1993, 41–87) jakaa feminismin kahteen periaatteelliseen kantaan, konstruktioihin, joita hän nimittää ”amerikkalaiseksi” ja ”ranskalaiseksi”. Yritän lyhyesti selostaa feminismin/feminismien kantaa/kantoja kieleen ja siis tieteeseen Keräsen esityksen pohjalta. Keränen luonnehtii ”amerikkalaista” feminismiä ulkoapäin katsovaksi kun taas ”ranskalainen” tarkastelee tiedettä sisältäpäin. ”Amerikkalainen” painottaa sitä, että naiset ovat olleet tieteen tekemisen ulkopuolella, marginaalissa. Tästä seuraa tieteen muuttamisen strategia, jossa painotetaan naisten ottamista mukaan, naisille tärkeiden alueiden painottamista ja myös naisille ”ominaisten tai tyypillisten” tapojen etsimistä. ”Ranskalainen” puolestaan lähtee liikkeelle strukturalistien kieliteorioista, joissa kieltä, tekstiä, tiedettä tarkastellaan ihmisen ajattelun ja toiminnan osana, kielen ulkopuolista elämää ei ole. ”Amerikkalaiset” ovat syyttäneet ”ranskalaista” feminismiä deterministisyydestä, koska se katsoo kielen ja siis myös ajattelun perustuvan fälliselle laille. ”Ranskalainen” feminismi ei siis ”amerikkalaisen” tavoin mahdollista naisten astumista kielen tai tieteen ulkopuolelle osoittamaan miesten tekemisiä tai tekemättä jättämissä. ”Ranskalaisessa” feminismissä myös naiset ovat mukana heidät muokanneessa kielessä, ovat siis sisällä. ”Ranskalaisten” feministien toimintalinja, dekonstruktio, pitää sisällään erilaisten keskeisten kulttuuriamme luoneiden tekstien uudelleenluentaa ja -tulkintaa. ”Amerikkalaiset” feministit puolestaan sisältävät yrityksiä päästä ulkoa, marginaalista, sisään kuten myös yrityksiä muuttaa tieteessä vallitsevia (miehisiä) tekemisen peli- tai kirjoittamistapoja.

Brittiläiset feministisosiologit, joita käytän tässä kuvaamassa ”amerikkalaista”, aloittivat tutkimalla sellaisia alueita, jotka heidän miespuoliset kollegansa olivat jättäneet huomiotta. Klassisia esimerkkejä ovat Ann Oakleyn (1974) kotiäitejä ja kotityötä käsittelevä sosiologinen tutkimus sekä Elizabeth Wilsonin (1977) tutkimus naisista ja hyvinvointivaltiosta. Kumpikaan heistä ei vielä näihin teksteihin kirjoittanut näkyvästi itseään esille. Molemmilta tutkijoilta on sen sijaan ilmestynyt omaelämäkerta (Wilson 1982 ja Oakley 1984), joiden jälkeen ilmestyneisiin

tutkimuksiin molemmat tutkijat ovat kirjoittaneet itsensä näkyville, esiintyneet ”minäkertojina”, mitä ilmausta Eeva Jokinen (1991) käyttää. Toisaalta feministien tekemässä sosiologiassa on alusta pitäen ollut myös juonne, joka pohtii feminismiä toisenlaisena tapana tehdä, ”metodina”. Näiden metodisten pohdintojen eräänä kulmakivenä on ollut ajatus, että naisten ei pidä puhua toisten puolesta, koska he ovat kritisoineet miehiä siitä, että nämä puhuvat kaikkien puolesta, niin sanottuina ”besserwissereinä”. Metodisena lähtökohdana ”minänä” puhuminen on syntynyt naisten tiedostusryhmissä, joissa itse koettu, henkilökohtainen, osoittautui usein yhteiseksi (Peltonen 1988). Jotkut feministiset yhteiskuntatieteilijät ovat tuotantonsa alusta lähtien kirjoittaneet henkilökohtaisen esille tieteellisiin teksteihin. Esimerkiksi Liz Stanleyn ja Sue Wisen (1983a; 1983b) kohdalla kyse on ollut nimenomaan metodisista ja niihin liittyvistä epistemologisista kehittelyistä. Henkilökohtaisten kertomusten avulla on mahdollista tavoittaa yhtäläisyyksien lisäksi myös eroja kuten luokan, sukupolven, seksuaaliteetin, etnisyyden, kansallisuuden, jopa poliittisen suuntautumisen tuottamia erilaisuuksia naisten kesken ja naisten ja miesten välillä kuten esimerkiksi Adrienne Rich (1986) osoittaa.

Sara Heinämaa (1993) kritisoi ”amerikkalaista”, ”paikanmäärittämisen vaatimuksiksi” nimittämänsä politiikkaa. Yhtäältä Heinämaa katsoo, että paikanmäärittäminen tuottaa hyvin stereotyyppisiä kuvauksia. Toisaalta hän on sitä mieltä, että paikan esittäminen tyhjentävästi on mahdotonta. Paikan määrittäminen johtaa paikan määrittämisen paikallistamiseen, mikä johtaa puolestaan paikallistamisen paikallistamisen paikallistamiseen, loputtomaan tiedostamiseen, liikkeeseen, kirjoittamiseen, tekstiin. Heinämaa siis torjuu päättymättömän prosessin, koska yksi tutkija ei voi viedä sitä läpi. Paikantamisen lopettamiselle pitäisi luoda jonkinlainen tutkijakollektiivin konsensus (mt., 29). Sen sijaan hän osoittaa enemmän ymmärrystä ”ranskalaisten” päättymätöntä projektia kohtaan, jonka hän kiteyttää Luce Irigaraylta lainaamaansa ajatukseen (mt., 32): ”Parempi on puhua arvoituksin, viittauksin, vihjein, vertauksin, jopa silloin, kun joku pyytää selventämään muutamaa kohtaa. Jopa silloin kun ihmiset valittavat, että he eivät ymmärrä. Sillä eiväthän he koskaan ole ymmärtäneet. Miksi siis emme lisääsi käsittämättömyyttä ärtymykseen saakka. Siihen saakka, kunnes korva tottuu toiseen musiikkiin.”

”Amerikkalainen” ja ”ranskalainen” feminismi eroavat siis monilta lähtökohdilta toisistaan ratkaisevasti. Mutta toisaalta niillä on monia yhteisiä kysymyksenasetteluja. Kuinka tehdä tiedettä niin, että naiset mahtuvat mukaan tai näkyvät ja kuuluvat? Toinen yrittää saada naisen mukaan tekemällä näkyväksi, paikantamalla, ja puhumalla tieteelle vierasta, henkilökohtaisen kieltä. Toinen puhuu ”arvoituksin” saadakseen lukijat hereille ja ärsyyntymään. Molemmat feminismit ovat mitä suurimmassa määrin keskeneräisiä. Ovatko ”ranskalainen” ja ”amerikkalainen” sittenkään niin erilaisia kuin uskottelin kuvatessani niiden eroja? Saattaa olla niinkin, että parhaillaan Euroopan ja Amerikan välillä on meneillään sillanrakennus, joka muuttaa eroja feminismin sisällä aivan uusiin kohtiin. Todennäköisesti myös sillä, että feministiset kirjallisuuden- ja kielentutkijat ovat viime aikoina olleet erittäin vahvasti esillä länsimaisessa feminismissä, on merkityksensä painopisteen muuttumisessa. Feministisen liikkeen alkaessa 1970-luvulla yhteis-

kuntatieteilijöillä oli kenties merkittävämpi asema.

Feministit ovat myös hakeneet interaktiivisia kirjoitustapoja. Eräät feministit ovat korostaneet sitäkin, että tutkittavien pitäisi päästä vaikuttamaan tekstin sisältöön (Peltonen 1988). Toisin sanoen feministit ovat käyneet keskustelua ainakin tutkijasta ja tutkittavasta, myös heidän suhteensa uudesta problematisoinnista. Sen sijaan kysymys lukijasta tai yleisöstä, jolle tutkimus suunnataan, on ehkä jäänyt vähemmälle pohdinnalle. Mutta näin on ollut myös etnologiassa ja sosiologiassa. Kirjallisuuden sosiologiassa on toki reseptiotutkimuksia, mutta ne eivät koske sosiologioiden omien tekstien vastaanottoa vaan muiden tekstien, lähinnä kaunokirjallisuuden tai massaviihteen.

Clifford ja Marcus (1986) tarttuivat Geertzin ajatukseen kirjoittamisesta antropologeille yhteisenä tai ominaisena. Kirjoittaminen on tutkijan tehtävistä keskeisin huolimatta erilaisten välineiden – kuten ääni- ja kuvatallenteiden – käytönnotosta. Ensin tutkija kirjoittaa kentällä muistiinpanoja ja myöhemmin muistiinpanojen pohjalta muodollisen etnografian. Mahdollisesti samat muistiinpanot ovat myös muistelmien pohjana; tutkija saattaa valikoida päiväkirjoitteita tai muokkata elämäkerran. Etnologi liikkuu kentän (*being there*) ja kodin tai oman työhuoneen (*being here*) väliä. Kirjoittaessaan tutkimusta hän ihanneoloissa linnoittautuu työhuoneeseensa. Viime kädessä etnografia saa muotonsa tilanteessa, jossa tutkija on yksin tekstinsä kanssa. On myös ehditty kiinnittää huomiota siihen, että kirjoittamisen ohella tieteilijä lukee. Omien muistiinpanojensa lisäksi hän lukee muiden tutkimuksia samasta aiheesta. Kotoaan kauas matkanneet antropologian klassikot lukivat ilmeisesti myös matkakirjoja vaikka jättivätkin matkakirjat kirjallisuusluettelossa mainitsematta.²⁷ Mutta kuinka etnologi kirjoittaa tai lukee?

Jos Pratt (1986, 27) joutuisi vastaamaan lyhyesti kysymykseen, kuinka etnologi kirjoittaa, hän saattaisi pakon edessä tiivistää, että antropologian klassikot kirjoittavat tavalla, jota voi luonnehtia ”tieteell. tappamiseksi”. Pratt on lainannut ilmauksen Malinowskilta, joka käyttää ilmausta tieteellä tappaminen *Argonauts of The Western Pacific* -teoksen esipuheessa: ”Se aika on ohitse, jolloin jouduimme sietämään alkuasukkaista sellaisia selostuksia, joissa nämä esitettiin ihmisen väärityneinä ja lapsellisina karikatyyreina. Tämä kuva on väärä ja sen on tappanut tiede kuten useat muutkin perättömät väitteet.” (Malinowski 1961, 11.)

Ainakin siis Malinowskin, kuten ehkä muidenkin antropologian klassikkojen, haaveena oli sellainen kirjoittaminen tai etnografia, jossa tieteellisesti todistettaisiin alkuasukkaiden – toisten – ihmisyyttä. Malinowskin käyttämä ilmaus tieteellä tappamisesta sisälsi myönteisen latauksen: se oli ennakkoluulojen vastakohta. Päämäärään päästiin parhaiten ”objektiivisella” selostuksella, mikä tarkoitti monen muun asian ohella myös tutkijan itsensä häivyttämistä. Kyseessä oli tavallaan tutkijan itsemurha.²⁸

Objektiivisuuden mielikuvan ylläpitäminen on siis vaatinut tutkija-kirjoittajan oman suun tukkimista. Näyttäisi siltä, että konventio vaatii yhä etnologin anteeksipyyntöä silloin, kun hän puhuu omista tutkimuksellisista mieltymyksistään. Esimerkiksi Edmund Leach (1986, 27) käyttää omasta lähestymistavastaan ilmauk-

sia egosentrinen ja epätieteellinen, koska hänen esittelemänsä sosiaaliantropologia sisältää vain sellaisia tutkimuksia, joita hän itse pitää kiinnostavina.

Objektiivisuuden mielikuvan ylläpitoa löytyy tuoreemmista ja lähempänä olevista teksteistä. Mikko Mäntysaari näkee paljon vaivaa sosiaalityöntekijöitä käsittelevässä väitöskirjassaan (1991) yrittäessään häivyttää itsensä. Ensiksikin hän rajaa tutkimuskohteensa tai kenttensä selvästi. Hän pyrkii tutkimuksen kuluessa vakuuttamaan lukijoille, että hänen kenttensä on vakio tai pelkästään se, jota hän on lähestynyt tutkimustarkoituksessa. Esimerkiksi hän mainitsee vain lyhyesti aikaisemman kokemuksensa sosiaalityöntekijänä ja jättää kokonaan mainitsematta kokemuksensa luottamusmiehenä. Hän ei mm. lainkaan pohdi rooliaan tulevien ja nykyisten sosiaalityöntekijöiden opettajana. Vaietetessaan erilaisiin sosiaalityön yhteisöihin kuulumisestaan Mäntysaari antaa epäsuorasti ymmärtää, että niillä ei ole mitään tekemistä hänen tutkimuksensa kanssa. Tutkimusta varten hankitaan tietoa joko keräämällä materiaali ”tutkimustarkoituksessa” tai lukemalla muiden tutkimuksia. Yhteisön jäsenenä hankittu omakohtainen esiymmärrys ei ole käypää valuuttaa, se saattaa olla suorastaan haitallistakin. Tutkimuksen ulkopuolella kentältä hankitun elämäkokemuksen välttely tuntuisi myös vihjaavan, että samastuminen yhteisöön saattaa olla este objektiiviselle tutkimukselle.

Alkuasukkuuden ja sosiaalityön tutkimuksen raja suomalaisessa sosiaalityöyhteisössä rikkoutuu jatkuvasti opetuksen yhteydessä. Silloin kun sosiaalityötä työkseen opettava ihminen tutkii sosiaalityötä ja kirjoittaa, hän on tietoinen siitä, että tutkimuksen kenttä ja opetuksen kenttä ovat lähellä toisiaan. Mäntysaaren kenttä on oman kenttäni lailla lukutaitoinen ja osallistuu lähes tieteellisen yhteisön veroisena tutkimusta koskevaan keskusteluun. Suhteet pitäisi siis kyetä säilyttämään hyvinä. Osa kentän ja tutkijan välisistä sanallisista ja sanattomista neuvotteiluista vaikuttaa tekstiin. Sosiaalityötä koskevat keskustelut tuskin voivat olla jättämättä jälkiä tutkija-kirjoittajan ajatteluun. Mitä vähemmälle huomiolle tutkija jättää itsensä ja kentän väliset neuvottelut sen ulkopuolisemman tai *objektiivisemmän tai ennakkoluuloista vapaamman mielikuvan tutkija antaa tekemisistään*.²⁹ Ainoa aihepiiri Mäntysaaren ja kentän välistä kohtaamisista tutkimuksessa ovat pohdinat ”tutkijan läsnäolon vaikutuksesta tutkimustilanteeseen kentällä” (mt., 99–102).

Vaikka tutkijan siis pitää yrittää erilaisin keinoin häivyttää oma läsnäolonsa lopullisesta tekstistä, täytyy tätä kirjoitusvaihetta edeltää läsnäolo kentällä. Vaikka monet ovat pitäneet etnografioita epäkiinnostavana kirjallisena genrenä, ainakin siinä suhteessa, miten etnografiat esittävät tutkijan läsnäoloa ja poissaoloa, ne näyttäisivät olevan erittäin monimutkainen tekotuote (artefakti). Esimerkkinä siitä, kuinka kenttävaiheen puuttuminen asettaa kyseenalaiseksi etnografian arvon, Pratt (1986, 28–31) esittelee Florinda Donnerin (1982) janomano-intiaaneja käsittelevän teoksen vastaanottoa.

Antropologianopiskelija Florinda Donner kertoo teoksessaan joutuneensa janomano-intiaanien vangiksi. Kirjaksi kirjoittamilleen kokemuksille Donner ei vaadi tai esitä tieteellistä statusta. Ensimmäiset ihastuneet ja ylistävät arvostelut ammattilehdistössä katsovat sen kuuluvan tieteellisen antropologian korpukseen. Pian näiden ylistävien arvostelujen perään aloitettiin teoksen tieteellisen arvon

kyseenalaistaminen. Sitä pidettiin plagiaattina, lainana, eräästä aikaisemmasta teoksesta, jossa kirjan kertoja joutui Donnerin tavoin janomanojen vangiksi. Jyrkimmässä kritiikissä epäiltiin, ettei Florinda Donner ollut lainkaan käynyt kentällä. Osa kriitikoista piti tutkimusta liian itsekeskeisenä, narsistisena tai subjektiivisena, jotta sille olisi voitu suoda tutkimuksen status. Näistä kahdesta täysin erisuuntaisesta kritiikistä Pratt pääättelee, että etnografisen kuvauksen on täytettävä ainakin kaksi erilaista ehtoa. Ensimmäinen ehto on tutkijan *läsnäolo* tai oma-kohtainen *oleskelu*, osallistuva havainnointi kentällä. Toinen ehto on, että tämä tutkijan *läsnäolo tulee häivyttää lopputuloksesta* – ainakaan tutkija-kertoja ei saa olla liian näkyvästi esillä.

Yhteenvetona voitaisiin siis sanoa, että etnografisessa tutkimuksessa tutkijan on oltava paikalla keräämässä tietoja, kun taas lopputuloksesta, tavallisimmin tekstistä tai kirjoituksesta, hänen pitää tiettyssä määrin häivyttää itsensä.

Pratt (1986, 31) uskoo, että Florinda Donnerin narsistinen kenttäkuvaus olisi saattanut mennä läpi, käydä tieteestä tai eräästä suositusta etnografisen tutkimuksen alalajista, jos hänellä olisi ollut esittää aiheesta myös toisenlainen, enemmän vakiintuneen käytännön mukainen, versio. Henkilökohtaiset selvitykset tai omaelämäkerta kenttäkokemuksista ovat merkittävä antropologian alagenre. Ne liittyvät yleensä muodolliseen etnografiaan, tulevat tavallisesti sen jälkeen. Esimerkkejä omaelämäkertoista tai subjektiivisista kenttävaiheen kuvauksista etnologiassa on paljon. Näiden henkilökohtaisten selvitysten olemassaolo on myös se tekstuaalinen tila tai avaruus, jonka vuoksi esimerkiksi Malinowskin päiväkirjoja on 1960-luvulla ryhdytty julkaisemaan. Virallinen etnografia on se, joka lasketaan professionaaliseksi pääomaksi.

Mikä on avauskertomus?

Klassiset etnografiat ovat siis sisältäneet yhden osan, jota ei ole tarvinnut tappaa tieteellä. Se on Prattin esiin nostama avauskertomus: joitakin sivuja tai lauseita, jotka on sijoitettu tutkimuksen alkuun. Avauskertomus on nimensä mukaan kertomus, joka kuvaa tutkijan saapumista kentälle, sisäänpääsy- tai tutkimusneuvotteluja, ihmisten torjunnan voittamista, solmittuja suhteita, tärkeimpiä tiedonantajia, kielen oppimista jne. Toisaalta se sisältää kuvauksia myös lähtöön liittyvästä ahdistuksesta ja menetyksen tunteista. Näissä avauskertomuksissa tutkijan läsnäolo on sallittu, kenties sitä suorastaan vaaditaan tai odotetaan. Samantyyppinen avauskertomus on kanonisoitunut myös kvalitatiiviseen tutkimukseen. Esimerkiksi Mäntysaari (1991, 99) ottaa tutkimuksessaan aiheen esille: ”Osallistuvaa havainnointia käsittelevä kirjallisuus sisältää lukuisia esimerkkejä ’kentälle pääsyn’ ongelmista.”³⁰

Antropologien avauskertomukset ovat oikeastaan kahdella tavalla epätieteellisiä. Ensiksikin niissä tutkijat puhuvat omalla äänellään; tutkijan läsnäolo on mahdollinen. Toiseksi niissä nojataan hyvin vahvasti vanhaan, 1700-luvulta periytyvään tai sitäkin vanhempaan kaunokirjalliseen genreen eli kauppiaiden, meri-

miesten ja sotilaiden kirjoittamiin matkakirjoihin. Usein nämä vanhat matkakirjat ovat inspiroineet antropologien avauskertomuksia – Afrikalla, Etelämeren saarilla ym. paikoilla on jokaisella oma tapansa ottaa uusi tulija vastaan, joten myös vastaanoton kirjalliset kuvaukset muistuttavat toisiaan.

Pratt löytää tarkastelemistaan avauskertomuksista erilaisia rooleja tai lähestymistapoja, joiden varassa tutkijat kenttäänsä lähestyvät.

Ensimmäinen on haaksirikkaisen rooli, jossa tutkija tulee adoptoiduksi tai vangituksi, sulautuu yhteisöön, otetaan yhteisön jäseneksi. Haaksirikkaisen rooli on etnologin unelma, sillä siinä tutkija ei joudu maksamaan palveluksista tai vaihtamaan yhteisöä koskevia tietoja erilaisiin länsimaisiin tarvikkeisiin. Ongelmalliseksi tämän roolin – vaihdon ”saastuttavuuden” lisäksi – tekee se, että siitä syntyy ei-tiedettä: etäisyyden säilyttäminen kuvauskohteeseen käy mahdottomaksi, ja hankittujen tietojen paljastamiseen liittyy eettisiä ongelmia. Esimerkkinä tällaisesta roolista Pratt mainitsee Malinowskin teoksen avausjakson, johon sisältyy haaksirikkaisen kuvaus: ”Kuvittele itsesi yksin tavaroitteesi ympäröimänä istumassa yhtä äkkiä trooppisella rannalla lähellä alkuasukaskylää, kun vene tai lautta, joka on tuonut sinut, purjehtii näkyvistä.” (Pratt 1986, 4.)

Toinen antropologien klassinen rooli on valloittajan, tiedemiehen, imperialistin ja alkuasukkaiden objektivoijan rooli. Tämä tiedemies-valloittajan asenne sisältää paljon variaatioita. Toisessa päässä on Raymond Firthin (1936, 1) kesken kuvausta esittämä ironinen huomautus lämpimästä vastaanotosta erällä polynesialaisella saarella: ”Mietin miten sellaisen melskeisen ihmismateriaalin voisi ikinä esittää tieteellisessä tutkimuksessa.” Toista ääripäätä taas edustaa Edward Evans-Pritchardin (1940, 5) turhautunut ja masentunut ääni hänen tullessaan Afrikkaan: ”Saavuin Nuereiden maahan vuoden 1930 alussa. Myrsky esti tavaroitani liittymästä seuraani Marseillessa. Seurauksena virheistä, joista en ollut vastuussa, ruokavarastojani ei lähetetty perässäni Malakalista eikä Zande-palvelijoitani ollut neuvottu tapaamaan minua.”

Pratt (1986, 40) luonnehtii Evans-Pritchardin asennetta turhautuneeksi isännän ja palvelijan vihamielisyydeksi, joka sisältää pitkän kolonialismin tradition – erityisesti kanonisoiduissa Afrikan kuvauksissa.

Uudempi, ja sekin jo lähes klassiseksi käynyt etnologien avauskertomuksista löytyvä epätieteellinen tai tutkijan olemassaolon paljastava asenne on sellainen, jossa tutkija suree tai valittaa aikaisempia kontakteja alkuasukkaiden ja länsimaiden edustajien välillä. Aiemmat kohtaamiset valkoisten tai tiedemiesten kanssa ovat muuttaneet tai saastuttaneet alkuasukkaiden suhteen tutkijaan tai uuteen tulokkaaseen. Ne ovat muuttaneet alkuasukkaan epäautenttiseksi. Kyseisissä kertomuksissa tiedemies voi surra sitä, että alkuasukkaat vaativat lahjoja ennen kuin suostuvat sanomaan mitään, rajoittavat tutkijan liikkumista yksin, eivät suostu kahdenkeskisiin haastatteluihin jne.

Alkuperäiskansojen muuttuminen länsimaiden vaikutuksen takia saattaa synnyttää tutkijassa syyllisyyttä. Länsimaiden syyllisyyttä kantavat tutkijat saattavat esimerkiksi sijoittaa saapumisensa aamun sijasta yöhön tai pimeään. He voivat säikäyttää tulevat tutkittavat perusteellisesti – ja kohdata pahimmassa tapauksessa

ensimmäiseksi ihmisiä, jotka ovat aikaisemmin olleet informantteina etnologeille.

Mainittujen tutkimuksen tekoon liittyvien roolien ohella antropologien on väitetty rakentavan omaa kuvaansa teksteissään myös muiden kulttuurillemme keskeisten roolien varaan. Malinowskista on mm. väitetty, että hän kirjoitti itsestään sankarin. Samaten roiston ja narrin roolit ovat olleet tutkijoiden käytössä.³¹

Atkinson (1990, 130) katsoo, että nämä roolit, tai alun perin funktiot, jotka on lainattu Vladimir Proppilta, eivät välttämättä sovellu yhteiskuntatieteilijöiden roolivarastoon, koska ne heijastavat sitä kansantarustojen maailmaa, jonka pohjalta Propp kategoriansa loi. Proppin seitsemän roolia olivat: konna, lahjoittaja, auttaja, etsitty ja hänen isänsä, lähettäjä, sankari ja väärä sankari (Rimmon-Kenan 1991, 46). Vaikka Atkinson olisikin oikeassa väittäessään, että Proppin roolien funktiot eivät sellaisenaan sovellu tutkijan roolien erittelyyn, antavat ne kuitenkin vihjeen siitä, että erilaisia valmiiksi koeteltuja roolimalleja on kulttuurissamme tarjolla myös tutkijoille – sovellettavaksi sekä kentällä että tekstissä.

Kuten omien sisäännpääsyneuvottelujeni kuvauksesta käy ilmi, mahtui minun ja kuvaajani kohtaamisiin kentän kanssa monia erilaisia rooleja. Esiinnyimme tietoa vaihtavina ja paljastavina sankareina, lahjoittajina tai auttajina: ainakin työvoimatoimistossa, osittain myös verovirastossa, poliisilaitoksella ja terveyskeskuksessa. Narrin vaatteita meille sovitettiin poliisilaitoksella, terveyskeskuksessa ja kaupungintalolla.³² Konnan roolista kuvaajaani muistutettiin maalaiskunnan kunnantalolla, vaikka konnan maine olikin yliopistolla hankittu. Olin myös vähällä tehdä itsestäni pelkurin säikähtäessäni tutkimusapulaiseeni kohdistettuja varkaussyyt-teitä.

Ja jottei erilaisista rooleista tulisi puutetta, tarjottiin meille sosiaalitoimiston puolesta objektivoijan tai imperialistin rooliakin. Lisäksi siellä tarjottiin minulle myös uutta mahdollisuutta esiintyä alkuasukkaana, koska siellä oli auki sosiaali-työntekijöiden sijaisuuksia.

Oma lukunsa olisi kuvausapulaiseni ja minun välinen roolijako, jonka jätin tahallani yksityiskohtaisesti kertomatta, jottei juttu enää mutkistuisi. Olen monessa kohden kertomusta nimittänyt häntä apulaiseksi, jotta periaatteellinen työnjakomme näkyisi koko kertomuksen ajan. Olen myös käyttänyt hänestä tarkoituk-sellisesti ilmausta kuvaaja tai valokuvaaja. Itselleni on vuosien varrella kehittynyt mielikuva siitä, että valokuvaajat ovat hiljaisia, useimmiten miehiä. Minä puolestani en ole hiljainen. Siispä työnjakomme kuvausten ja kuvien kehittämisen aikana on ollut se, että minä puhun ja Matti Salmi tekee. Eräänlainen Matin ja minun välinen perusepisodi tai -kohtaaminen kulkee seuraavalla tavalla:

Matti (tulee työhuoneeseeni ja istuu): ”Mitäs tehtäs?”

Minä (ei montaa sekuntia, mutten ole mitannut): puoli tuntia keskeytymätöntä monologia.

Matti (nousten tuoiltaan): ”Mä soitan sulle kun olen kokeillut että toimiiko toi. Tuun sitten käymään.”³³

Joskus Matti oli unohtanut puolet siitä, mitä monologini piti sisällään, joskus enemmän. Useimmiten kyse oli ehkä ollut unohtamisesta. Hän ei kieltäytynyt typerimmänkään ideani toteuttamisesta, joten epäilen, että osa unohduksista ei ollut unohduksia aivan kirjaimellisessa mielessä. Kuvatessani Matin ja minun välis-

tä työnjakoa kuvasin luultavasti erään peruskuvion suomalaisen miehen ja naisen roolinjaossa: puhujan ja tekijän roolit. Epätyypilliseksi, ei kuitenkaan harvinaiseksi, roolijakomme tuli vallanjaon ansiosta. Minä olin herra, vaikka en pidäkään itseäni Puntilana. (En tietenkään kun pääsen itse kuvailemaan itseäni.) Mutta Matti oli lempeä renki. Olin onnekas kun sain hänet tutkimukseen mukaan.

Tähän tutkimukseen liittyviä rooleja on lisääkin. Tutkimuksellani on kaksi ohjaajaa. Raija Julkunen on samasta työyhteisöstä, jossa työskentelen, ja Liisa Rantalaiho on Tampereen yliopistosta. ”Hyvinvointivaltion sukupuolijärjestelmä”-sateenvarjoprojektiin, jonka aiopaperissa mainitsin, kuuluu kymmeniä tutkijoita, joiden kanssa olen keskustellut tutkimuksestani ja joilla olen luettanut seminaari-papereita tai osia tutkimustekstistä. Olen luettanut tutkimustani myös monilla muilla ystävilläni ja työtovereillani ja keskustellut aiheesta heidän kanssaan. Osia tekstistä olen luettanut myös työvoimatoimiston ja sosiaalityötoimiston työntekijöillä. Olen ollut tutkimuksen aikana äiti, vaimo, kirjoittamisen aikana tutkijankamioon hautautunut munkki, monien kuvaamieni katutason byrokratioiden asiakas jne.

Olen kuitenkin yrittänyt sisäänpääsyneuvotteluja kuvatessani valita ne roolit, jotka nousivat aineiston pohjalta kentän ja tutkijoiden välisissä kohtaamisissa tärkeimmiksi. Tietysti monien byrokratioiden keskeisten piirteiden havaitsemisessa asiakaskokemukset ohjaavat havaintoja ja ajattelua. Luullakseni olen muiden kansalaisten tavoin aina ollut alitajuisesti tietoinen siitä, että sisäänpääsyorganisaatioon saattaa olla kaikkein keskeisin tai ratkaisevin vaihe.

Pratt (1986, 33) jatkaa pohdintoja etnografioiden avauskertomuksista. Vaikka avauskertomukset ovat marginaalisia osia virallisesta etnografiasta, ne eivät ole triviaaleja. Ensiksikin ne ovat usein tutkimuksen mieleenpainuvimpia osia – eivät tylsiä, tieteellä tapettuja. Lisäksi niillä on tärkeä funktio tekstin lukemisen kannalta: ne selvittävät tutkijan ja kentän sekä tutkittavien ja lukijan välistä suhdetta. Ne kertovat lukijalle, millaisten rajojen tai ehtojen sisällä tutkimusta on tehty. Samalla ne antavat lukijalle vihjeitä siitä, kuinka tutkimuksen tuloksiin tulisi suhtautua; avausjaksot toimivat eräänlaisena lukuohjeena. Niiden funktiona on siis yrittää paikantaa *tutkijan, lukijan ja ”alkuasukkaan” (tutkittavan tai kohteen) muodostama triangeli*.

Fabian (1983, 85) esittää saman asian hieman toisin: ”Tavallisimmat pronominnit, joita antropologiassa käytetään, ovat: minä, joka viittaa tutkijaan; sinä, joka viittaa lukijaan; ja hän, joka viittaa tutkittuun eli natiiviin. Tekstissä ei kuitenkaan ole erityisesti tarvis kääntyä sinun, lukijan, puoleen, koska tekstiin oletetaan lukija sisälle. Hänestä puhuttaessa siis viitataan toiseen, joka on tekstin dialogia-setelman ulkopuolella.” Kertovan tekstin tai narraation kannalta, eli tekstissä, tutkija-kertoja edustaa minua (*I*). Kenttä tai tutkittavat puolestaan edustavat heitä tai toista (*Them/Other*). Lukija, jonka oletan selvyuden vuoksi tieteelliseksi yhteisöksi, edustaa sinua (*You*).

Minusta, itsestä tai subjektiviteetista, minän kirjoittamisesta näkyville tekstiin, feministit ovat puhuneet erittäin paljon. Juuri minän (ja meidän) pohtimisen takia tätä 70-lukulaista, aluksi henkilökohtaisen poliittisuuteen vetoavaa feminismiä on

syytetty omaan napaan tuijottamista, narsismista ja alkuperäisten poliittisten päämääriensä unohtamisesta.

Minän problematisoinnista on olemassa useita versioita. Sitä voidaan nimittää itsensä kehystämiseksi (*framing*), itsensä paikantamiseksi (*localizing yourself*), näkökulmaksi (*standpoint*). Voidaan puhua myös tunnustuksellisuudesta (*confessions*). On siis olemassa erilaisia tapoja, joilla feministi kirjoittaa tutkimukseen minänsä, itsensä tai subjektiviteettinsa. Joitakin niistä nimitetään metodiksi, joitakin taas tietoteoriaksi. Toisinaan tutkimuksen alkuun sijoitetut tunnustukset toimivat johdatuksena muuten aivan konventionaaliselle tutkimukselle. Esimerkiksi tutkimus saattaa alkaa: ”Tulin ajatelleeksi äitiysklinikoiden roolia äitiyden rakentamisessa, kun itse odotin ensimmäistä lastani enkä tuntenut saavani keneltäkään apua.”

Susan Krieger (1991), joka on feministinä ja sosiologina osallistunut keskusteluun kirjoittamisesta, käsittelee tutkijaa tai itseä tekstissä eri näkökulmista. Hänen lähtökohtanaan on periaate, että tutkimus kertoo aina meistä itsestämme – silloinkin kun kuvaamme toisia (mt., 191). Vaikka Krieger periaatteessa katsoo tutkimustensa kertovan itsestään, ei hän silti käytä omissa tutkimuksissaan minä-pronominia. Hän säästää sen toiseen harrastamaansa kirjalliseen genreen: omaelämäkertoihin (mt., 29–42). Krieger on kirjoittanut ns. polyfonisen teoksen (*The Mirror Dance*), jossa lesbohyhteisöön kuuluvat naiset kertovat siitä, kuinka heidän identiteettinsä muokkaantuu yhteisön sisällä. Kriegerin oma näkemys välittyy teoksen rakenteen ja niiden naisten äänten kautta, jotka hän on valinnut kertoamaan tietyistä asiakokonaisuudesta. Kriegerin läsnäolo tässä tekstissä ei tapahdu minäkertojan avulla vaan valintoina.

Useat niistä kahdeksasta naistutkijasta, joiden näkemykset Krieger on myös teokseensa kirjannut, kamppailevat oman näkemyksensä esiintuomisen ja itsensä minäkertojana tekstiin kirjoittamisen kanssa. Kriegerin haastattelemat eri alojen naistutkijat tuntuvat olevan tyytymättömiä omaan tieteenalaansa kirjallisena genrenä tai esittämisen muotona. He myös kuvailevat erilaisia tapoja joilla ovat itse yrittäneet rimpuilla oman tieteenalansa sisällä uudistaakseen vallitsevaa esitystapaa. Kiinnostavaa on se, että useat ovat puoliksi luovuttaneet eivätkä usko kykenevänsä muuttamaan itse lajia. He kokeilevat tieteen tekemisen ohella muita kirjallisia muotoja: kirjoittavat kirjeitä, runoja, lehtiä, näytelmiä, dekkareita jne. Ainakin Kriegerin otoksen perusteella näyttäisi siltä, että naisten tyytymättömyys eri tieteenaloihin kirjallisena esityksenä kanavoituu pikemminkin eräänlaiseksi kaksoiselämäksi kuin tieteellisten esitystapojen muutokseksi. Toisin sanoen vaikuttaisi melkein siltä kuin feministitutkijoiden olisi helpompi opetella uusia ”taiteellisia” kirjoittamisen tapoja kuin muuttaa vallitsevia tieteellisiä tyyliä.

Feministiset tutkijat ovat osallistuneet myös sellaisen kirjallisuuden lajin kartuttamiseen, jota Rita Felski (1989, 86–121) nimittää naisten tunnustuskirjallisuudeksi (*confessions*). Kyseiset tunnustukset ovat elämäkertoja tai muistelmia, joiden eräänä teemana on kertojan kasvu feminismiin ja feminismiin suhde tutkimukseen. (Elizabeth Wilson 1982; Ann Oakley 1984; Felski 1989, 88.) Näille tunnustuksille on ominaista mm. se, että ne vakuuttavat omaa realismiaan, ei-fiktiivisyyttään ja totuudellisuuttaan erilaisin kirjallisin strategioin. Ne myös oletta-

vat tekstin sisäislukijaksi sympaattisen naislukijan (mt., 99). Teksti nimittäin kääntyy hyvin usein samanmielisen lukijan puoleen, joko vetoomuksin, kysymyksin tai suoraan puhuttelemalla. ”Näiden tekstien kertojan näkökulma on myös tyypillisimmillään ei-relativisoitu yksikön ensimmäinen persoona, temaattisesti ne keskittyvät tunteisiin ja henkilökohtaisiin suhteisiin. Ne luottavat usein epämuodollisiin, ei-kirjallisiin tai muokkaamattomiin tyyliin, joilla luodaan intiimiä suhdetta tekijän ja lukijan välille. Ne yrittävät tendenssinomaisesti torjua tekstin esteettisiä ja fiktiivisiä tasoja, millä pyritään osoittamaan autenttista itsensä ilmaisemista.” Näillä muotoon liittyvillä piirteillä pyritään Felskin mielestä kirjoittajan ja lukijan väliseen aktiiviseen interaktioon (mt., 100–101).

Näyttäisi siltä, ettei Cliffordin (1986, 20–21) väite (etnografian kirjoittamista koskevan teoksen esipuheessa) naisten osallistumattomuudesta keskusteluihin, joissa pohditaan etnografiaa (sosiologiaa, historiaa, psykologiaa) kirjallisena genreinä, pidä paikkaansa. Sen sijaan voi olla, että naiset ovat antaneet periksi ja tyytynyt kirjoittamaan mahdollottoman konvention sisällä, tai uskaltaneet vain pieniin muutoksiin, ryhtyneet kirjoittamaan dekkareita, tunnustuksia tai näytelmiä. Naiset eivät ole ryhtyneet tekemään aiheesta suurta teoreettista kritiikkiä. Nyt näyttää siltä, että miehet tekevät sen heidän edestään.

Minä kentällä ja aiemmissa teksteissä

Tutkijana olen samantapaisessa tilanteessa kuin Prattin esittelemä Florinda Donner. Olen kirjoittanut omaelämäkerran: *Nilkin naamion*, jonka nimesin sosiaaliraportiksi. Se kuvaa kenttäkokemuksiani sosiaalityöntekijänä, siis tavallaan se on alkuasukkaan, vangin tai haaksirikkoisen näkökulmasta tehty tutkimus. Se ei käsittele käsissäsi olevan tutkimuksen aikana hankkimiani kenttäkokemuksia.

Käsitellen seuraavaksi tarkemmin elämäkertani, koska se määritteli rooliani tutkijana – ainakin tutkimuksen kenttävaiheen alkaessa. Vaikka saattaisi olla perustellumpaa käydä läpi käsillä olevan teoksen muokkaamista, on se käytännössä lähes mahdotonta – onhan kyseessä työn alla oleva teksti, joka muuttuu jatkuvasti käydessäni sitä uudestaan ja uudestaan läpi. Sanottakoon myös, että tutkimuksen kenttävaiheen vaikutusten lisäksi *Nilkin naamion* vastaanotto muokkaa tapaa, jolla tätä parhaillaan työn alla olevaa tekstiä tuotan. Pitkästi juuri *Nilkin naamion* vastaanoton pohjalta olen muodostanut itselleni mielikuvan lukijoista: sekä tosiasiallisista että niistä, joita haluan tekstilläni puhutella, siis sisäislukijoista. Aloitan täten itseni paikantamisen, tai tutkijanroolieni pohdinnan, kohdasta, jossa en vielä ollut kentällä keräämässä tietoja käsillä olevaa tekstiä varten, vaan jossa olin vasta hiljalleen kehittämissä niitä ajatuksia, jotka tämän tutkimuksen aikana ovat siirtyneet filmille, paperille ja piirroksiksi.

Nilkin naamiossa hyödynsin feministien käyttämää kirjallista genreä, tunnustusta. Kuten nämä naisten tunnustuskirjat yleensä tekevät, yhdistin yleisen ja yksityisen. Yhdistin yleiseen byrokratiakritiikkiin omat kokemukseni siitä, miten vaikeaa ja ongelmallista minun oli oppia byrokratiaa ja sopeutua siihen.

Kirjoittaessani raporttia minua vaivasi tutkimuksellisesti ainakin kolme teemaa. Ensiksikin kysymys siitä, että työntekijöiden oletetaan julkisessa elämässä, palkkatyössä ja professionaalisesti unohtavan yksityisen elämänsä, perheensä, vapaa-aikansa ja vastaavat asiat. Kuitenkin erityisesti ihmissuhdetaidot ovat niitä, joita työelämä ei opeta – ellei sitten ns. pahoja tapoja tai negatiivisia opetuksia lasketa mukaan. Toisaalta raskaissa ihmissuhdeammateissa – kuten sosiaalityössä – työ ei jää toivomalla tai mahtikäskyllä työpaikalle. Yritin toisin sanoen pohdiskella oman ja myös entisten työtovereitteni kokemuksen kautta tämänkaltaista yksityisen ja julkisen nivoutumista toisiinsa. Käsittelin erityisesti julkisen ja yksityisen elämän ja ajan limittymistä toisiinsa kirjani eräässä luvussa, jolle annoin nimeksi ”Byrokraatin päivänsiirto”. Toinen teema, jota tuolloin tutkimuksellisesti pohdiskelin, oli ns. roolidistanssi, tai kuten itse olen teeman kääntänyt: *etäisyyden säätely*. Roolidistanssia käsittelin raportissani kahdesta näkökulmasta. Ensiksikin tarkastelin niitä työpaikan normeja, jotka tähtäsivät etäisyyden ylläpitoon. Kysymyksiä, joissa etäisyyden pito mielestäni näkyi parhaiten, olivat tuttujen tai ystävien asioiden hoitaminen, teitittelyä korostavien puhuttelumuotojen suosiminen ja huomion kiinnittäminen asiakkaiden vaatetukseen. Näitä kysymyksiä käsittelin kappaleessa, jonka otsikoin ”Pidä ne kaukana”.

Toinen tapani yrittää lähestyä etäisyyden ylläpitoa asiakkaiden ja työntekijöiden välillä oli yrittää tarkastella asiakkaita siitä näkökulmasta, johon työssä ollessani sosiaalistuin. Tarkoitukseni oli siis korostaa asiakkaiden toiseutta. Työkäytännöissä esimerkiksi korostetaan asiakkaiden monenlaista moraalista ja aineellista alemmuutta. Käsittelin aihetta otsakkeella ”Keitä ne oli?”.

Kolmas suuri teemakokonaisuus liittyi byrokraattiaan yleensä ja naiseen erityisesti. Käsittelin byrokratian eristävää, anonymisuutta korostavaa ja itseluottamusta nakertavaa vaikutusta kappaleessa ”Sinä et ole mitään”. Erikseen, otsikolla ”Hysteerisiä kohtauksia”, käsittelin vielä sitä, millaisia vaikutuksia byrokraattisella hierarkialla ja kilpailulla oli erityisesti naistyöntekijöiden keskinäisiin väleihin. Pohdin myös ongelmia, joita syntyi joutuessani toteuttamaan päätöksiä, joiden juridis-moraalisesta oikeutuksesta en ollut vakuuttunut. Jotkut tekemäni päätökset olivat kyseenalaisia, mutta koin silti joutuvani toteuttamaan niitä. Kyseisten moraalista ristiriitoja koskevien pohdintojen otsikoksi annoin ”Saatanan nilkki”, joka on laina erään vihaisen asiakkaan syytöksestä. Tästä nimenomaisesta moraalista krapulasta syntyi teoksen nimikin, *Nilkin naamio*.

Sytä sille, että käytiin juuri tunnustusta raporttini muotona, oli useita, kaksi oli muita tärkeämpiä. Ensiksikin feministinen tunnustuskirjallisuus käyttää erittäin paljon ”tunnetta”. Halusin nimenomaan löytää tekstilleni muodon, jossa epätoivoni, kaunani, raivoni ja vihani pääsisi oikeuksiinsa. Tieteessä ei ole ainutakaan legitimiä tapaa esittää tunteita. Ilmaukset, että sosiaalityö on tunnettyötä tai että se synnyttää tunneperäistä stressiä, eivät ole yhtä ilmaisuvoimaisia kuin esimerkiksi lause: ”Vieläkin episodina muistelllessa minulle syntyy mielikuva vajoaamisesta ja kaameasta häpeästä, jonka jaoimme opiskelijan kanssa.” (Eräsaari 1990, 90.) Toinen syy, miksi halusin käyttää omaelämäkerrallista muotoa oli, että se mahdollistaa keskittymisen paljastaviin yksityiskohtiin. Myös Susan Krieger

(1991, 3, 19) tunnustaa tämän erääksi syyksi käyttää omaelämäkertaa joissakin teksteissä sosiologian sijasta. Tieteessä paljastavat yksityiskohdat hukkuvat edustavien joukkoon.

Rita Felski (1983, 100) pitää naisten tunnustuskirjallisuudelle tyypillisenä piirteenä myös ”vakavuutta”. Jos näin on, *Nilkin naamio* eroaa tässä suhteessa tyypillisestä naisten tunnustusgenrestä. Vaikka teos on vakava, viljelen myös erilaisia huumorin lajeja, lähinnä ironiaa ja sarkasmia. Ajattelin tekstiä laatiessani, että minun on hyvä käyttää niitä huumorin lajeja, joita harjoitan puheessanikin – kyseessähän oli oma ääneni.

Toinen kohta, jossa myös erosin naisten tunnustuskirjallisuudesta, oli liittoutumattomuuteni erilaisten naisyhteisöjen kanssa. Felski pitää naisten tunnustuskirjallisuudelle tyypillisenä kahdenlaista liittoutumista naisten kanssa. Tekstin sinä, sisäislukija, on tyypillisesti toinen samaa mieltä oleva nainen ja toisekseen tunnustukset kuvaavat usein naisten välisiä solidaarisia tai ystävyysiteitä. Niissä esiintyy usein joko kahden tai useamman naisen välisiä yhteisöjä. Minun oli ensinnäkin vaikea mieltää tekstilleni sisäislukijaa. Suuri osa feministisistä hyvinvointivaltion tutkijoista on (oli ainakin vielä tuolloin) ns. valtiofeministejä: he ovat kanssani eri mieltä siitä, onko järkevää painottaa kriittisiä näkökohtia hyvinvointiammattien kuvauksissa. Niinpä yritin pitää sisäislukijoina byrokratioiden sisällä toimivia hyvin erilaisia ihmisiä, jotka tuntevat itsensä eri tavoin vieraantuneiksi. Toivoin lähinnä liittoutuvani sellaisen lukijan kanssa, joka tunnistaa runsaasta yksityiskohdista yhteydet omiin byrokratiakokemuksiinsa. Kuvittelin sisäislukijan sekä naiseksi että mieheksi. Luettaessani lähipiirini ihmisillä käsikirjoitusta havaitsin, että sisäislukijani oli pikemminkin nainen kuin mies.³⁴

Raporttia kirjoittaessani yritin aktiivisesti löytää edes yhden naissuhteen tai -yhteisön, johon työssäoloikanani olisin kyennyt nojaamaan ja joka olisi puolestaan nojannut minuun. Olin työssä ollessani yrittänyt rakentaa ystävyysiaikaa työpaikkani naisten kanssa, mutta koin nämä yritykseni epäonnistuneiksi. Koska olen sitä mieltä, että byrokratia eristää rakenteellisesti sekä asiakkaat että työntekijät toisistaan, samoin kuin työntekijät ja asiakkaat keskenään, valitsin etnografisen realismin ja yksinäisyyden kuvaamisen sen sijaan, että olisin painottanut pyrkimyksiämme rakentaa työssämme yhteisöllisyyttä.³⁵

Felski (mt., 96–99) väittää, että naisten tunnustuksille on tyypillistä myös fiktiivisyyden tai tietoisesti ”kaunokirjallisen” välttely. Tämä saattaa synnyttää jopa tietoista kaunokirjallisten elementtien torjuntaa. Useat tunnustukset kirjoitetaan ikään kuin päiväkirjafragmenteiksi, kirjeiksi jne. Tällaisella ikään kuin ei-muokattulla, ei-kirjallisella muodolla etsitään välittömyyttä, joka tähtää lukijan tai sisäislukijan ottamiseen mukaan.

Naisten tunnustuskirjallisuus toisin sanoen torjuu pitkälle muokatut tai fiktiiviset kirjalliset muodot, koska vähän muokattujen muotojen ajatellaan mahdollistavan paremmin lukijan mukaantulon. Itsestäni oli *Nilkin naamiota* kirjoittaessani täysin selvää, että joutuisin muokkaamaan tekstin alusta loppuun. Työssäoloikanani tekemäni muistiinpanot olivat suorina lainauksina käytökeltottomia. Ensiksikin niiden sävy oli niin itkuinen ja pateettinen, ettei sellaista kukaan

jaksaisi lukea – en edes minä itse. Toisaalta työssä ollessani kirjoittamani muistiinpanot olivat eräänlaisia esseiden tai novellien aloituksia: suurin osa niistä käsitteli asiakkaiden kohtaloita. Kolmas kohta, jossa erosin naisten tunnustuskirjallisuudesta oli se, että kirjallis-fiktiiviset lähtökohtani eivät olleet kirjallisessa ”välittömyydessä”. Rakensin tekstiä tietoisesti valitsemieni aihekokonaisuuksien ympärille, joita valotin erilaisilla yksityiskohdilla.

Felski (mt., 114–121) kritisoi naisten tunnustuskirjallisuuden kirjoittajille tyypillistä tapaa esittää itsensä avuttomassa valossa ja kykenemättömänä vaikuttamaan omaan kohtaloonsa. Avuttomuuden ja muiden naisellisten piirteiden korostaminen feministien tunnustuskirjallisuudessa on sikäli ristiriitaista, että eräs tämän kirjallisuuden lajin perusideoista on feminismien ajatusten edistäminen, naisten vahvistaminen ja patriarkaatin tai miesten vallan horjuttaminen. Samaa kysymystä pohdin itsekin korostaessani voimakkaasti byrokraattista alistusta ja siihen sopeutumista. Niinpä eräät todelliset lukijat ovat lukeneet raporttini kuvauksena kiltin tytön suostumisesta sellaiseen, mihin ei pitäisi. Itse yritin lähinnä osoittaa, että sopeutuminen on ainoa mahdollisuus tilanteessa, jossa vastustuksen aiheita löytyy loputtomasti. Kaikkea ei kykene asettamaan kyseenalaiseksi.

Olin siis mielestäni kyennyt ratkaisemaan osittain tyydyttävällä tavalla käännösongelman, joka vaivaa etnologeja laajemminkin. Tämä käännösongelma kirjoitti Raymond Firthiltä ironisen huomautuksen: ”Mietin miten sellaisen melskeisen ihmismateriaalin voisi ikinä sovittaa tieteellisen tutkimuksen esitykseen.” En siis yrittänytkaan kääntää kokemuksiani tieteen kielelle vaan tunnustusten kielelle.

Omaelämäkerran kirjoittaminen auttoi samalla ”kokemuksellisen patologian hoidossa”. Olin tutkijana kyennyt etäännyttämään kokemuksiani sosiaaliyöstä ja hankkinut itselleni aimo annoksen itsevarmuutta ”tapellessani” tutkimukseni julkisuuteen sekä seurattessani tekstini vastaanottoa. Olin kasvanut omasta mielestäni sekä ihmisenä että tutkijana. Tunteeni viilenivät. Ahdistukseni, kaunani, väsymykseni, eettiset epärointini, vihani, itkuni olivat osaltani ohi. Olin onnistunut etäännyttämään alkuasukaskokemukseni *Nilkin naamion* myötä. Etäännyttämisen sijasta voitaisiin puhua myös muuttamisesta. Tilalle oli astumassa huumori eri muodoissaan, lempeänä ja kyynisenä. Myös jännittynyt – ja joissakin tutkimuksen vaiheissa suorastaan euforinen – uteliaisuus on ollut seurani kentällä ja tekstissä.

Nämä kyynisyyden, ironian, sarkasmin ja uteliaisuuden vaihtuvat sävyt haluaisin säilyttää myös tässä tutkimuksen kirjallis-kuvallisessa versiossa.

Jos olisin jättänyt tunnustukseni pöytälaatikkoon, en kenties olisi katsonut aiheelliseksi selostaa tekstin sisältöä ja vastaanottoa. Onhan tutkijan oman kehityksen selostaminen erityisesti sellaista narsismia, jota itseään kunnioittava tutkija välttelee. Mutta elämäkertani vaikutti myös minun ja muiden (tutkittavien, lukijoiden) väliseen suhteeseen: osa näistä muista oli myös mukana tutkimuksessa. Niille, jotka olivat perehtyneet omaelämäkertani oli selvää, että otteeni oli kriittisen tutkijan. Niinpä sillä, että oli raporttini lukenut tai siitä kuullut, saattoi olla merkitystä osallistumiselle tämän tekstin pohjalla olevaan tutkimushankkeeseen. Sekin, ettei kieltäytynyt osallistumasta tutkimukseen vaikka oli lukenut raportin,

oli tulkittavissa kannanotoksi. Koska olin näin näkyvästi tehnyt kenttäkokemukseni osaksi tutkijaprofiiliani, olisi ollut vaivalloista ryhtyä käyttäytymään ikään kuin niitä ei olisi ollut. Ei siis hyödyttänyt pohtia kentälle pääsyn ongelmia Mäntysaaren (1991, 99) tapaan: ”Itselläni oli aluksi pelkästään myönteisiä kokemuksia. Tutkimuskohteiksi valitut sosiaalitoimistot osoittivat tutkimuksen alussa pelkkää yhteistyöhalua. Ongelmat kentälle pääsyssä syntyivät vasta tämän muodollisen vaiheen jälkeen. Kenttätutkija kohtaa heti kenttätöön alussa roolikasaumansa ja haluamansa tiedon kannalta pulmallisia tilanteita ja henkilöitä. Erityisen hankalaa tutkijan roolin muodostuminen kentällä on tapauksissa, joissa tutkitut henkilöt tietävät havainnoitsijan tutkijaksi.”

Koska en ollut vain tutkija, jonka tutkittavat tiesivät tutkijaksi, vaan lisäksi olin ryhtynyt muistelmia tekeväksi kriittiseksi tutkijaksi, olisi ollut aika epätoivoinen yritys tekeytyä näkymättömäksi. Päätin siis – kenttävaiheen jälkeen toki – suhtautua Mäntysaaren mainitsemiin ”roolikasauman ongelmiin” tutkimuksellisenä resurssina eikä ongelmana. Otin tutkijoiden läsnäolon kentällä, so. erilaisissa byrokraattisissa rakennuksissa ja toimistoissa, osaksi raportoitua tutkimusta. Otin aikaisemmat omaelämäkerralliset ja tämän tutkimuksen erilaisilla kentillä hankitut kokemukset annettuina lähtökohtina, joiden varaan rakensin tutkimuksen. Aikaisemmat kokemukset ovat joka tapauksessa sellaisen kulttuurisen oppimisen pohjalla, jonka lopputuloksena tutkija muiden aikalaistensa tavoin oppii seisomaan omilla jaloillaan. Itse puolestani ilmoitin tarkoitukseni olevan pikemminkin konttaamisen kuin omilla jaloillani seisomisen. Eräs tapa asettaa kyseenalaiseksi kulttuurisia itsestäänselvyksiä on se, että tarttuu tai pysähtyy ensimmäisten kohtaamisten pohdintaan.

Esimerkiksi Helen B. Schwarzman (1993), joka on tehnyt etnografioita erilaisista organisaatioista, kuten lasten päiväkodeista ja mielenterveyskeskuksista, sanoo, että neuvottelut tutkimuksen tekemisen luvista jätetään usein huomiotta, koska niitä pidetään tutkimisen teon kannalta ”meluna”. Schwarzmanin mielestä kyseiset neuvottelut ovat kuitenkin osoittautuneet usein erittäin paljastaviksi tai kuvaaviksi jatkoon kannalta. Kysymys on ainakin osittain siitä, että kenttä tai tutkimuskohde muuttuu nopeasti arjeksi tai rutiiniksi tutkijalle siinä vaiheessa kun hän on ”kotiutunut” sinne.

Olisi melkoista hurskastelua väittää, että kohtasimme tutkimusapulaisemme kanssa byrokraattisia järjestelmiä pelkästään niissä paikoissa, jotka on nimetty tutkimuskohteiksemme, tai että olisin byrokratioiden suhteen pelkästään entinen alkuasukas. Sekä minä itse, tutkimusprojektimme kokonaisuudessaan, että myös tutkimusapulaiseni toiminut valokuvaaja olemme perin konkreettisilla tavoilla eläneet keskellä yliopisto- ja tutkimusbyrokraattista arkea.³⁶

Sen lisäksi, että olin tunnustuksillani tehnyt näkymättömänä esiintymisen mahdolltomaksi, olimme tutkimusapulaiseni kanssa muutenkin erittäin näkyviä kentällä. Tutkimusapulaiseni kulki yksin kameran tai videokameran kanssa tai minun seurassani. Useat ihmiset ovat erittäin herkkiä kameran läsnäololle ja käytölle. Siksi oli viisainta pyytää ihmisiltä lupa kuvaamiseen. Näistä erilaisista neuvotteluista syntyi osa kirjoitettua tutkimusta. Emme kyenneet muuttamaan

näkymättömiksi havainnoijiksi, vaan ryhdyimme kysymään miten byrokraatit tai pikemminkin niiden sisällä toimivat ihmiset reagoivat tutkimuspyyntöömme. Tutkijoiden ja kentän tai erilaisten kenttien erilaisten toimijoiden välisestä vuoro-vaikutuksesta tuli siis osa raportoiduista tuloksista.

Kirjallisia keinoja esittää kertojaa

Toistaiseksi olen käsitellyt itseäni, tai roolikasaumiani kentällä sekä itseäni tekstissä ikään kuin kyseessä olisi yksi ja sama minä. Vastaavasti olen Prattin avulla pohdiskellut sitä, miten antropologian klassiskot paljastavat roolikasaumansa avauskertomuksissaan ikään kuin kentällä ja tekstissä olisi kaiken aikaa yksi ja sama fyysinen henkilö. Olen hieman epävarma siitä, missä määrin etnologiassa voidaan ja pitäisi luopua siitä, mitä nimitetään antropologiseksi realismiksi; ehkäpä siksi realismi ja fiktio menevät itseltäni sekaisin. Olen kuitenkin viittannut useamman kerran tekstin konstruoimiseen, kirjalliseen genreen, tai vastaanottajan pohdintaan. Tarkoitukseni on ollut tekstiä koskevan tarinan ohella osoittaa, että tiedän tekstin olevan konstruktio, keinoteko, joka syntyy kirjoittajan erilaisen kirjoittamista koskevien ratkaisujen pohjalta. Olivatpa tekstien viittaamat kokemukset kenttäkokemuksia, haaksirikkoisena olemista tai muuta tietojen keruuta, on tutkijan poissaolo tai läsnäolo tekstissä eri asia. Näiden kahden todellisuuden keskinäinen riippuvuus on fiktiota tai konstruktiota. Lopuksi esittelen kirjallisuustieteen ja narratologian pohdintoja siitä, millaisia tapoja kirjallisuudentutkijat näkevät kirjailijoiden tai (ylipäänsä) kirjoittajien käyttävän tekstissä kertojina. Käytän hyväkseni Sholomith Rimmon-Kenanin (1991) yleisesitystä narratologias- ta tai kerronnasta. Ensiksikin Rimmon-Kenan (mt, 110) esittää kertovan viestintä- tilanteen osapuolet seuraavan kaavion muodossa (Chatmanin mukaan):

<i>todellinen lukija</i>	<i>sisäis- lukija</i>	<i>(kertoja)</i>	<i>(yleisö)</i>	<i>sisäis- tekijä</i>	<i>todellinen kirjailija</i>
--------------------------	-----------------------	------------------	-----------------	-----------------------	------------------------------

Kaavion tarkoitus on havainnollistaa sitä, että tekstin ulkopuolelle jäävät sekä todellinen tekstin tekijä, kirjoittaja että todellinen lukija. Mutta vaikka tällä tavalla tekstistä löytyvät osapuolet vähenivät, riittää tekstin muokkaamisessa ja analysoinnissa tekijyyteen ja vastaanottamiseen liittyviä ongelmia kyllin.

Rimmon-Kenan ehdottaa, että luopuisimme myös implisiittisestä kertojasta eli sisäistekijästä ja implisiittisestä lukijasta eli sisäislukijasta. Sisäiskertoja on nimitäin konstruktio, jolla ei ole ääntä. Se on usein lähellä kirjoittajaa mutta tavallisesti älyltään ja moraaliltaan todellista kirjoittajaa ylempänä. ”Sisäistekijä opastaa meitä hiljaa kokonaisuuden rakenteen kautta – kaikin äänin, kaikin keinoin, jotka se on katsonut hyväksi saattaa tietoomme” (mt., 111).

Pohtiessani aikaisemmin sitä, millaisista tutkimuksista itse pidän, käytin ilmaisua teoksen retorinen maailma. Olettaisin, että kyseessä on pitkälti sama ilmiö, jota kirjallisuudentutkimuksessa nimitetään teoksen sisäistekijäksi.

Rimmon-Kenan katsoo, että sisäistekijä on olemassa, mutta koska se on äänetön, se on myös tarpeeton. Voitaisiin siis tukeutua niihin tekijöihin, jotka ovat näkyvissä, eli todelliseen kirjailijaan ja lukijaan ja toisaalta kertojaan ja yleisöön. Sisäistekijää onkin mahdollista lähestyä *kertojan* kautta. Tällä kertojalla on *aina jonkinlainen ääni*. ”Kertomuksella on aina kertojansa, ainakin siinä mielessä, että jokainen lausuma tai lausumasta tehty muistiinpano edellyttää jonkun, joka on sen lausunut. Silloinkin, kun kertova teksti välittää pelkästä dialogista koostuvia jaksoja, pullosta löytyneen käsikirjoituksen, unohdettuja kirjeitä ja päiväkirjoja, tämän diskurssin lisäksi on olemassa ’korkeampi’ kertova auktoriteetti, joka on vastuussa dialogin ’siteeraamisesta’ tai kirjoitettujen muistiinpanojen ’jäljentämisestä’.” (Mt., 113.)

Kertoja on siis sellainen agentti, joka kertoo tai harjoittaa jotakin kerronnan tarpeita palvelevaa toimintaa (mt., 113). Tästä näkökulmasta tarkasteltuna myös etnologi on kertoja, joka valitsee sanottavalleen erilaisia ääniä. Tekstin tasolla kysymys on siitä, että *kertoja/tiedemies voi käyttää tekstissään erilaisia kertojan havaittavuuden muotoja tai asteita*. Kertoja voi toimia eri tasoilla; hän voi osallistua tarinaan eri tavoilla; hänen roolinsa näkyvyys vaihtelee; hänen luotettavuutensa aste vaihtelee. Nämä kertojan ominaisuudet muokkaavat tapaa, jolla lukija asennoituu tekstiin. *Kerronnan taso vaihtelee*. Ekstradiegeettinen kertoja on kertomansa tarinan yläpuolella tai sitä korkeammalla. Intradiegeettinen tai toisen asteen kertoja puolestaan esiintyy henkilönä ekstradiegeettisen kertojan kertomuksessa. Tasoja on itse asiassa enemmänkin: hypodiegeettinen ja hypo-hypodiegeettinen. (Mt., 120.)

Kertojat myös *osallistuvat tarinaansa eri tavoin*. Kertoja, joka ei osallistu kertomaansa tarinaan, on heterodiegeettinen; homodiegeettinen puolestaan osallistuu siihen jossakin määrin. Myös kirjallisuudentutkimuksen ulkopuolelle on levinnyt ilmaus: kaikkietävä kertoja. Tarkemmin ilmaistuna kaikkietävä kertoja viittaa ekstradiegeettiseen kertojaan, joka ei osallistu kertomiinsa tarinoihin lainkaan. Vaikka kaikkietävyys ei modernissa fiktiossa olekaan kovin suosittua, se viittaa Rimmon-Kenanin mukaan sellaisiin kertojan piirteisiin, jotka edelleen ovat relevantteja. Tällainen kertoja saattaa olla perehtynyt henkilöiden sisimpiin ajatuksiin ja tunteisiin, tietää menneestä, tulevasta ja nykyhetkestä, on läsnä paikoissa joissa henkilöiden ajatellaan olevan vailla seuraa, tietää siitä, mitä tapahtuu useammassa paikassa. (Mt., 121–122.)

Kertojat eroavat toisistaan myös *havaittavuuden asteen* mukaan. Periaatteessa havaittavuus vaihtelee täydellisestä näkymättömyydestä täydelliseen näkyvyyteen. Rimmon-Kenan on sitä mieltä, että kertojan täydellistä näkymättömyyttä ei ole. Läsnaolo paljastuu esimerkiksi dialogin referoinnista. Jonkun on lainattava dialogi ja nimettävä puhujat. Tämä joku ei voi olla kukaan muu kuin kertoja. Myös sellaiset asiat kuin miljööön kuvaus, henkilöiden identifiointi ja luonnehdinta, ajallinen yhteenveto, henkilöiden sanomatta tai ajattelematta jättämisen rapor-

tointi, erilaiset kommentaarit kuten tulkinnat, arvostelmat ja yleistyksiset täytyy jonkun tehdä. (Mt., 122–126.)

Kertojissa on vielä yksi ominaisuus, jonka suhteen he eroavat toisistaan, nimittäin *luotettavuus*. Tätä luotettavuutta ei ole helppo määritellä suoraan – epäluotettavuuden lähteet löytyvät sitä vastoin helpommin. Niitä ovat esimerkiksi kertojan tietämyksen rajoittuneisuus, asianosaisuus ja ongelmallinen arvomaailma (mt., 127–128).

Miksi kuvasin kertojan mahdollisuuksia tekstissä? Vaikka Rimmon-Kenan (mt., 9–11, 165–167) itse katsoo narratologian soveltuvan lähinnä ns. kauno- tai kertomakirjallisuuteen, ei hän pidä mahdottomana myöskään jälkistrukturalistien ajatusta dekonstruktioista. Dekonstruktio ei erottele kirjallisuuden lajeja eikä pidä kertomakirjallisuutta erityisasemassa. Juuri tähän ajatukseen Geertz, Clifford, Marcus ja Pratt ovat tukeutuneet tarkastellessaan etnografioita fiktiona tai artefakteina.

Pohdinnat esimerkiksi kertojan luotettavuudesta ovat huomionarvoisia kun tarkastellaan sitä, miten tutkija esittelee itsensä tekstissä. Jos kertojan asianosaisuus synnyttää epäluotettavalta vaikuttavan tarinan, saattaa tämä selittää tutkijoiden halun vetäytyä teksteissä näkymättömiksi, vaikka he olisivatkin kentällä osallistuvia. Jos kertojan tiedon rajoittuneisuus lisää hänen epäluotettavuuttaan, luonteva seuraus on, että juuri tieteellinen kertoja tekee kaikkensa vakuuttaakseen päinvastaista.

Vaikka olen tässä pohtinut vain joitakin todellisen kirjoittajan käytössä olevia mahdollisuuksia fiktiivisen kertojan alleviivaamiseen tai häivyttämiseen, käytän kirjoittaessani luultavasti monia muitakin.

Käsillä olevan tekstin kertoja-kuvittaja-minä

Tähän mennessä olen siis onnistunut sotkemaan itseni tutkija-kirjoittajana jo melko hyvin. Roolikasaamani kentällä saavat minut näyttämään vähintäänkin kummalliselta ellei peräti sekoboltsilta. Sotkiessani itseni ja tutkimushankkeeni saan itseni näyttämään vähintään epäluotettavalta tai narsistilta, ja pahimmillaan vastenmieliseltä kertojalta. Kyseenalaistaessani antropologisen realismin, tai tutkijan kenttäkokemusten ja tuloksena olevan tekstin samuuden, yrittäessäni samalla sovittaa näitä kahta yhteen, saatan vaikuttaa lähinnä skitsolta. Tämä käsilläoleva tutkimus ei ole vain sanoihin perustuva raportti. Siihen sisältyy myös valokuvia ja piirroksia.

Selostan seuraavaksi lyhyesti kuvien valintaa ja muokkausta. Kuvien perustehävä tutkimuksessa on ensinnäkin tekstin kuvittaminen. Jos sana on periaatteessa sopimus, toistaa valokuva puolestaan kohteen tarkemmin kuin mikään muu tunnettu dokumentointitapa. Toisaalta valokuvaa voidaan myös manipuloida mekaanisesti niin monilla tavoin, että se menettää dokumentaarisen luotettavuutensa. Valokuvien mustavalkoisuuteen tai värillisyyteen, kuvakulmiin, rajauksiin, objektiivieihin, suurentamiseen, kehittämiseen jne. liittyy valintoja, jotka vaikuttavat valokuvan dokumentaarisuuteen tai todellisuuden kaltaisuuteen – ilmiöön josta Roland Barthes (1984, 122–123) käyttää termiä *analogon*.

Oman tutkimukseni kuvien teknisen valmistamisen, kuvakulmat, objektiivien valinnat ja kuvien rajaukset on tehnyt kuvaaja Matti Salmi. Hän on ottanut lähes kaikista kohteista useampia kuvia, joista minä olen valinnut. Ensimmäinen kar-sinta perustui negatiiveille. Negatiiveista kehitettiin useita paperivedoksia, joista olen valinnut uudestaan ja uudestaan. Yhtäältä näiden omien valintojeni taustalla on vaikuttanut ajatus dokumentaarisuudesta: tietty kuva sopii hyvin kuvittamaan tekstin ajatusta. Toisaalta ratkaisuja ovat ohjanneet myös erilaiset tiedostetut ja tiedostamattomat esteettiset näkemykset. Valintaa on ohjannut myös tieto siitä, että lopputuloksena on kuvakirja, jonka muokkaaminen julkaisukuntoon ei ole kiinni vain omista päätöksistäni. Esimerkiksi kuvien kokoa, lukumäärää ja pape-rin laatua jne. koskevat valinnat vaikuttavat kirja-artefaktin hintaan. Dokumentaarisuuden kannalta olisi perusteltua käyttää mahdollisimman suuria valokuvia, jotta ”tilan tuntu” välittyisi paremmin, mutta toisaalta pieniä kuvia voi ottaa enemmän mukaan. Painattamisen hinta on sanellut aivan ensimmäisen ratkaisu-ni: käytän mustavalkoisia enkä värillisiä kuvia.

Jos valokuvien valintaa olisi ohjannut vain dokumentaarisuuden näkökulma, esiintyisi virastojen kuvissa enemmän ihmisiä. Paikat eivät olleet lähestulkoon-kaan niin tyhjiä kuin kuvien perusteella voisi kuvitella. Koska sekä asiakkaat että työntekijät olivat enimmäkseen haluttomia esiintymään valokuvissa, turvaudun usein kuviin tyhjästä tiloista. Sanon tämän siksi, että ihmisten läsnäolo muuttaa kuvien välittämää mielikuvaa paikoista. Tyhjät tilat yhdessä mustavalkoisen ku- van kanssa korostavat monien paikkojen ”ankeutta”.

Tutkimuksen kolmanteen osaan liittyvät piirrookset ovat kolmas dokumentaris- min muoto. Päädyin piirrosten käyttämiseen pääasiassa siksi, että halusin tutki- muksen dokumentoivan visuaalisesti myös virastoissa asioivia ihmisiä. Suurin osa asiakkaista oli lupautunut videointeihin sillä ehdolla, että he eivät olisi tunnistet- tavissa. Videoilta otetut valokuvat eivät siis tulleet kysymykseen. Piirrookset on tehty videoista otettujen valokuvien pohjalta.

Piirrookset ja valokuvat eivät kuitenkaan ole sama asia. Piirroksia pidetään yleisesti yhden ihmisen näkemyksenä tietyistä kohteesta: siis piirtäjän. Olen käyt- tänyt piirroksia, jotka ovat tyttäreni Jenny Eräsaaren näkemys videoista otetuista valokuvista. Mutta annoin hänelle ohjeita siitä, mitä kuvista otetaan mukaan ja mitä jätetään pois. Esimerkiksi työvoimaneuvojien tai sosiaalityöntekijöiden huoneista on useissa piirroksissa pudotettu pois erilaisia tavaroita ja otettu vastaavasti piirrookseen mukaan vain ”tarvittavat”. Kun aiheena on papereiden merkitys byro- kraattisessa vuorovaikutuksessa, paperit ovat piirroksissa mukana; kun aiheena on tietokone, on se mukana. Piirrosten pääasiallinen tehtävä on kuitenkin valoku- vien tavoin kuvittaa tekstiä. Joissakin piirroksissa tämä kuvittamistehtävä koros- tuu aivan erityisesti. Nämä ovat sellaisia piirroksia, joihin olen liittännyt puheku- lan. Puhekuilien sanoma löytyy myös vuorovaikutuksen sanallisista kuvauksista.

Kaikki piirrookset eivät kuitenkaan selity tekstin kautta. Osa piirroksista on mukana siksi, että olen halunnut niiden avulla sekä välittää vaikutelmia ihmisten läsnäolosta nauhoilla että ottaa niiden avulla epäsuorasti kantaa metodisiin valin- toihin. Ensiksikin haluan muistuttaa lukijoita siitä, että kameran kuvakulma on

ollut neuvottelujen tulos, eikä läheskään aina se, jonka olisimme kuvaajan kanssa "rationaalisesti" valinneet. Mutta yhtä kaikki, sattumakin sai aikaan monesti erittäin kuvaavia (paksuja?) kuvakulmia.

Metodinen intressi on ohjannut myös piirrosten kehyksiä. Päädyin televisionomaisiin (kirjaimellisesti) kehyksiin siksi, että niiden avulla näkyvät heti välitykset, jotka ovat tutkimuksen todellisuuden ja sanallis-kuvallisen pinnan välillä. Piirroksista on mahdollista lukea sekä kuvaustilanne ja sen vaikutukset kuvattaviin että myös se videoiden katselu- ja tulkintatilanne, jossa videoidun materiaalin pohjalta työskentelevä tutkija analyysiaan tekee.

Valokuvalla, piirroksilla, sanoilla ja ns. ankkuroiduilla kuvilla (joihin liittyy kuvateksti) on lukijan kannalta erilainen status. Kuva tarttuu lukijaan voimakkaammin kuin teksti. Silloin kun kuvaan on liitetty kuvateksti, kertoja ohjaa kuvan hahmottamista; samoin toimii myös piirroksen liitetty puhekupla. Aluksi ajattelin jättää kuvat ankkuroimatta, mutta luettaessani käsikirjoituksen eri versioita kollegoillani, havaitsin, että heidän oli vaikea lukea kuvia ilman kuvatekstia. Yhteiskuntatieteilijät eivät ole tottuneet kuvien lukemiseen eivätkä käyttöön. Paradoksaalista on se, että samalla kun yhteiskuntatieteilijät näyttävät olevan liikuttavan yksimielisiä siitä, että aikakautemme on silmän aikakautta tai peräti silmän ylivallan aikakautta, he ovat itse pitäneet kuvaa "epätieteenä".

Itse miellän tapani tehdä tutkimusta – yhdistää sanaa, kuvaa ja erilaista fiktiota keskenään – sukulaiseksi sen kanssa, josta Hélène Cixous käyttää nimitystä *écriture féminine*, naiskirjoitus. Naiskirjoitukselle on Cixousin mukaan ominaista poeettisuus ja ei-teoreettisuus, tai ei-filosofisuus. Poeettisuus tarkoittaa sitä, että tieteessä liikutaan lähempänä taidetta kuin tiedettä, tai vähintäänkin näiden kahden välimaastossa. Tutkimuspoliittisesti laajennan Cixousin ajatusta toisenlaisesta nais- tai poeettisesta kirjoittamisesta koskemaan kirjoittamisen ohella muutakin tutkimuksen tekemistä. Julia Kristeva on toinen "ranskalainen" teoreetikko, jonka nimiin kiinnostus naisen kielestä lasketaan. Cixous, Kristeva ja aikaisemmin mainittu Irigaray etsivät toisenlaista kirjoittamista modernistisista teksteistä ja asettavat sille kovia, suorastaan mahdottomia, esteettisiä tai psykologisia vaatimuksia.

Koen poeettisen tai ylipäänsä toisenlaisen kirjoittamisen ja tekemisen olevan sukua Geertzin (1973) mainostamalle etnologian paksulle kuvaukselle. Geertz näyttää itsekin luopuneen paksun kirjoittamisen käsitteestä ja päätyneen tekstin mielihyvän painottamiseen – tarkemmin sanottuna hän varoittelee puhtaasta estetisistä ja pelkästä tekstin mielihyvästä (Geertz 1989, 142). Toisaalta hän samalla kehottaa etsimään tapoja, joilla antropologinen realismi ja dekonstruktivismi voidaan yhdistää. Geertzin kanta on, että etnografioiden pitäisi yhdistää kaksi vastakkaisista kantaa: antropologinen realismi ("älä ajattele etnografiaa, vaan tee sitä") sekä dekonstruktivistien ajattelu ("älä tee etnografiaa vaan ajattele sitä"). Yhdistämisen avaimet ovat Geertzin mielestä siinä, että etnografiat muuttuvat entistä enemmän siksi, mitä ne todellisuudessa ovatkin, *artefakteiksi*, toden ja tarun välimaastossa liikkuvaksi fiktioksi. Toisin sanoen etnografioiden tulisi olla tietoisempia omasta keinotekoisuudestaan. Niiden tulisi olla tuotteina "näyttävämpiä" tai "keinotekoisempia" eikä piiloutua uskotellun, ei-olemassaolevan tieteen kaa-

puun. Myös Paul Atkinson (1990, 148–149) etsii mm. dekonstruktiosta ja ranskalaisesta feminismistä vastausta toisenlaisen etnografian luomisen ongelmiin.

Huolimatta siitä, että tekstin mielihyvä ja nais- tai poeettinen kirjoittaminen ovat ajatuksia, joiden toteuttaminen akateemisessa suomalaisessa periferiassa ja kaiken lisäksi byrokratiaa koskevassa tutkimuksessa on mahdoton ajatus, en parempaakaan keksi. Näin epämääräisin eväin haluan siis lähteä liikkeelle. Todellinen onni tässä epämääräisyyden ja mahdottomuuden kurjimuksessa on se, ettei kukaan muukaan ole onnistunut tekemään tuotetta, josta sanottaisiin, että tämä on nyt sellainen *toisenlainen etnografia*, jota yritetään synnyttää.

Joten sen lisäksi, että ei ole olemassa traditiota tai genreä, joka sanoisi miten minun tulisi menetellä, voisi myös sanoa, että olen hullu, tai mikä pahempaa, tärkeilevä, asettaessani riman niin korkealle. Toisaalta: intellektuellin tuskin kannattaa asettaakaan itselleen vähempiä vaatimuksia kuin mahdottoman yrittäminen.

He eli kenttä

Rimmon-Kenanin viestintätilanteen osapuolia kuvaavassa kaaviossa todellinen kertoja ja todellinen lukija jäivät tekstin ulkopuolelle. Vaikka lukija ei ole ollut kirjallisuudentutkimuksessa yhtä tiiviin pohdinnan kohteena kuin kertoja, on hänenkin osuuttaan tekstin tuottamisessa viime aikoina pohdittu. Lukijalle on kehitetty ainakin seuraavanlaisia nimityksiä: aktuaalinen lukija, superlukija, valistunut lukija, ihannelukija, mallilukija, implisiittinen lukija (eli sisäislukija) sekä tekstiin koodattu lukija (Rimmon-Kenan 1991, 151). Näiden erilaisten lukijoiden ääripäitä edustavat yhtäältä todelliset tai kollektiivisia lukijakuntia edustavat yksilöt ja toisaalta tekstiin koodatut teoreettiset konstruktiot.

Esittelen seuraavaksi lyhyesti todellisten lukijoiden reaktioita *Nilkin naamioon*. Olen jakanut todelliset lukijat kahteen ryhmään: kenttään ja tieteelliseen yhteisöön. Tämän keinotekoisen jaon taustalla on käsillä olevan tekstin logiikka, jossa yritän konstruoida sellaista sisäislukijaa, jossa yhdistyisivät sekä tieteellinen yhteisö että erilaiset byrokraatit. Koska *Nilkin naamion* kuvauksen kohteena oli työskentely sosiaalitoimistossa, oli sen lukijoina paljon sosiaalityöntekijöitä. Aloitan heidän reseptiostaan.

Kuvatessani aiemmin tekstissä neuvottelutilanteita, jotka tutkimusapulaiseni kanssa kohtasimme kerätessämme kentällä materiaalia, kerroin jännittäneeni etukäteen sosiaalityöntekijöiden reaktioita. *Nilkin naamio* oli ilmestynyt puolisen vuotta aikaisemmin. Yksinkertaistuksen vuoksi joudun oletamaan, että niiden sosiaalityöntekijä-lukijoiden, jotka olivat tämän tutkimuksen ns. kenttä, samoin kuin niiden kenttä, jotka lukivat raporttini muuten, menevät edes jossakin määrin yksiin. En keskustellut aiheesta systemaattisesti tutkimuksen aikana mukana olleiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. En myöskään aktiivisesti ottanut tutkimusta esille. En esimerkiksi pitänyt ”kentälleni” luentoja aiheesta. Mutta toisaalta kävin tutkimuksen kenttävaiheen aikana luennoimassa tai keskustelemassa rapor-

tistani muualla, joten se oli aktiivisesti mielessäni. Käymissämme keskusteluissa viittasin aiheisiin, joita olin käsitellyt raportissani, ja osa tutkimistani aiheista menee raportissa käsiteltyjen aiheiden kanssa päällekkäin. Olen siis provosoinut kentällä sellaisia keskusteluja, joissa elämäkertani on ollut aktiivisesti mukana.

Saamani vaikutelma sosiaalityöntekijä-lukijoista oli, että teos jakoi lukijat kahden leiriin: toiset ihastuivat, toiset vihastuivat, monikaan ei suhtautunut välipitämättömästi. (Osa sosiaalityöntekijöistä ei kyennyt lainkaan lukemaan teosta, koska he tiesivät sen olevan niin ”inhottava”.) Kommentit, joita spontaanisti sain, kun joku oli lukenut ja halusi kertoa minulle lukeneensa, olivat useimmiten kehuja tai myönteisiä. Ne sosiaalityöntekijät, jotka taas vihastuivat, eivät kahdenkeskeisissä keskusteluissa ilmoittaneet kantaansa vaan yleensä vaikenivat aiheesta.

Toisin kuin Florinda Donnerin kuvausta janomanoista, minun kuvaustani ei voitu väittää petokseksi tai vääräksi siinä mielessä, että en olisi itse ollut kentällä, tai että olisin lainannut kuvauksen jonkun muun kokemuksista. Sen sijaan monissa kommentissa yritettiin muilla tavoin vähätellä tai asettaa kyseenalaiseksi juuri minun hankkimani kenttäkokemus.³⁷

Suuri osa kriittisistä kommentaattoreista asetti kokemukseni kyseenalaiseksi, koska ne olivat vanhentuneita, ”yli kymmenen vuoden takaa”.³⁸ Kenttäkokemukseni asetettiin kriittiseen valoon myös siitä syystä, että työkokemukseni oli ollut liian lyhyt ja työpaikka oli ollut ensimmäinen. Lyhyt aika sosiaalityössä olisi saanut aikaan sen, että sopeutuminen tai oppiminen oli jäänyt kesken – ensimmäinen työkokemus puolestaan sen, että ”työtapaturmat kasautuvat”.³⁹ Sosiaalityöntekijöiden kriittiset kannat kiteytyivät pohdinnoiksi jollakin tavoin vääristä kenttäkokemuksista. Ennen kaikkea kenttäkokemukseni olivat liian vanhoja mutta myös liian lyhyitä, hankittu epäedustavalla tai ei-tyypillisellä kentällä ja ilman asianmukaista koulutusta.

Jännittävää tässä keskustelussa oli se, että raporttini osalta ns. kenttä otti saman roolin, minkä Florinda Donnerin osalta hoiti tieteellinen yhteisö – keskustelemalla tutkijan läsnäolosta kentällä.

Huomattakoon, että sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan asettaneet kyseenalaiseksi havaintojeni luotettavuutta. He eivät myöskään tuntuneet ajattelevan, että olisi eettisesti arveluttavaa paljastaa ns. työpaikkasalaisuuksia. Jos sosiaalityöntekijöiden kritiikin tekstin julkistamista kohtaan haluaisi tiivistää, voisi ehkä sanoa näin: vaikka kuva sosiaalitoimen työpaikkakulttuurista vastasi aiempaa käytäntöä, ei sitä nykyisessä muuttuneessa tilanteessa olisi pitänyt enää julkistaa.

Sosiaalityöntekijöitä kriittisemmin tutkimukseeni tuntuivat suhtautuvan sosiaalitoimen johtajat. Heistä vielä harvempi kuin varsinaisista sosiaalityöntekijöistä puhui tai kirjoitti ajatuksiaan suoraan, joten kyseessä saattaa olla myös tiedon välittymiseen liittyvä harha. Teostani koskevat johtajien kommentit kuulin nimitäin ”selän takana puhuttuna”, alaisilta. Saattaa olla sattumakin, mutta tietooni tulleet johtajien lausunnot kritisoivat elämäkertaa asettamalla kyseenalaiseksi raporttini tieteellisen statuksen. ”Kaikenlaiset ne itseään kutsuvatkin tutkijoiksi” ja ”kyseessä ei ole tutkimus vaan fiktio”. Koska johtajien osalta minulla ei ole lausuntojen ”perusteluosia” tiedossani, joudun arvaamaan: Ei-tutkimus tai fiktio

syntyy siitä, että raportissa on yksi kertojaääni, joka on jatkuvasti läsnä.

Näyttäisi näin ollen siltä, että sosiaalityöntekijöiden kritiikki omaelämäkertaan kohtaan olisi mitä suurimmassa määrin analoginen sen kanssa, millaiseksi Pratt kuvaa Florinda Donnerin teoksen kritiikkiä. Huonon tutkimuksen tai epäasiallisen kuvauksen tekivät raportistani puutteelliset kenttäkokemukseni sekä tutkijan jatkuva läsnäolo tekstissä. Erona minun ja Donnerin saaman kritiikin välillä oli se, että Donneria kritisoitiin tieteellinen kenttä, minua taas sosiaalityöntekijät eli kuvauksen kohteena ollut toinen – vaikka oikeastaanhan teksti käsitteli minää/toista.

Käsillä olevan tutkimuksen kuluessa kentällä kohtaamani sosiaalityöntekijät⁴⁰ suhtautuivat raporttiini luultavasti edellä kuvaamillani tavoilla. Raporttiin myönteisesti suhtautuneet ottivat aiheen esille keskustellessamme – kriittiset tai välinpitämättömät olivat hiljaa. Kriittisesti tai varautuneesti suhtautuneilla on saattanut olla enemmän vaikeuksia olla mukana tekemässäni tutkimuksessa kuin ei-kriittisillä. Koska kukaan ei ottanut asiaa puheeksi, oletan että ongelma ei ollut ylitsepääsemätön. Aiemmin, sisäänpääsyneuvottelujen yhteydessä, kerroin sosiaalityöntekijöiden kieltäytymisistä tutkimuksesta. Useimmat vetosivat tutkimusvälineeseen sekä tutkimuksen asialliseen painopisteeseen: siihen, että vain työn helppo tai näkyvä osa tulee dokumentoiduksi.

Sosiaalityöntekijöiden kommentit kasautuivat ”kenttäkokemuksiin” niin raporttini kuin käsillä olevan tutkimuksenkin osalta. Sisäänpääsyneuvotteluissa sosiaalityöntekijät olivat huolissaan kentän realismin tai todellisuuden välittymisestä. Raportin osalta he pohtivat sitä, mikä osuus välittämääni kuvaan oli vääränlaisilla kenttäkokemuksilla. Tutkija-kertojana minua itseäni puolestaan vaivasi käännösongelma. Olin jo kertaalleen ratkaissut kuvauksen tai käännöksen ongelman. Tämä deskriptio oli joistakin sosiaalityöntekijöistä hyvä, toisista taas ei.

Sosiaalityöntekijöiden ohella raporttini otti tutkimuksessa mukana olleista puheeksi vain muutama työvoimaneuvoja. He eivät olleet itse lukeneet sitä, mutta olivat koulutuksessa kuulleet arvosteluja tai otteita siitä. Myöhemmin olen kuullut *Nilkin naamiosta* satunnaisia kommentteja erilaisissa byrokraattisissa organisaatioissa toimivilta: kouluissa, Kelan paikallistoimistoissa ja vankiloissa. Näillekin kommentoija-lukijoille on ollut tyypillistä positiivinen suhtautuminen sekä se, että he ovat nähneet yhtäläisyyksiä kuvaamani työpaikan ja oman työkokemuksensa kanssa.

Kirjoitin sisäänpääsyneuvottelujen yhteydessä pyrkineeni kentän kanssa vaihtoon: vaihtamaan kuvakirjani heidän panokseensa, siihen että he uhraisivat aikaa, vaivaa ja ahdistusta minun tutkimukseeni. Tarkennan seuraavaksi *Nilkin naamion* pohjalta sitä kentällä toimivaa lukijaa, jolle tekstini saattaisi olla hyödyllinen tai käyttökelpoinen. Ensiksikään ne suuttuneet lukijat, jotka olisivat halunneet kenttäkokemuksieni olleen ”toisenlaisia” ja jotka olisivat toivoneet minun samastuneen paremmin kenttään, tuskin ovat tämänkään tekstin ihannelukijoita. Mutta tuskin nekään kentän lukijat, jotka toivoisivat tekstiltä vihaisia ja ahdistuneita sävyjä, ovat lukemaansa tyytyväisiä. Sen sijaan niille kentällä – pitäisi tietysti sanoa kentillä – toimijoille, joilla on halua lähteä kanssani löytöretkelle byrokratian ihmeeliseen arkeen, olen omistanut teokseni. He kuuluvat tekstini ihannelukijoihin.

Sinä eli tieteellinen yleisö

Etnografia on fiktio, keinoteko. ”Normaali” tai tavallisimmin – varsinkin Suomessa – esiintyvä, fiktion laji on se, jossa kirjoittaja-kertoja yrittää erilaisin narraation keinoin tehdä objektiivista tiedettä mm. häivyttämällä läsnäolonsa tekstissä miniiniin.⁴¹ Tällainen kirjoittaja pukee J.R.R. Tolkienin hobittien tavoin haltijoilta saadun näkymättömyyden viitan päälleen. Hobitit käyttivät haltijaviittojaan piiloutuakseen pelottavalta viholliselta. – Onko tieteellinen lukija tai yleisö niin mahtava vihollinen, että sen edessä täytyy muuttua näkymättömäksi?

Yritän tarkastella – hieman ennenaikaisesti viholliseksi nimeämäni – tieteellistä lukijaa seuraavaksi tarkemmin. Aluksi käsittelen *Nilkin naamion* vastaanottoa tieteellisen yleisön tai oikeammin erilaisten tieteellisten osayleisöjen taholta. Tämän jälkeen yritän konstruoida sellaisen tieteellisen lukijan, jota pyrin puhuttelemaan parhaillaan kirjoittamallani tekstillä.

Raporttiani käsiteltiin perusteellisimmin kustannusyhtiö Hangen ja Jään johtokunnassa, sillä lähetin käsikirjoitukseni ensimmäiseksi sinne. Olin myös ymmärtänyt, että se julkaisisi tekstini. Johtokunta käsitelikin tekstiäni perusteellisesti ja lähetti minulle tekstiäni koskevia kirjallisia lausuntoja. Koska osa lausunnoista oli anonyymeja, ja vain osa oli annettu kirjoittajan omissa nimissä, käsittelen kaikkia nimettöminä. Kaikki johtokunnan jäsenet olivat myös miespuolisia yhteiskuntatieteilijöitä, joten tämä kokoonpano toimii oivallisena tiedemieslukijana.

Olin siis ymmärtänyt, että Hanki ja Jää ottaisi raporttini kustannettavaksi, joten tein käsikirjoitukseeni korjauksia, joita eräs jäsen ehdotti.⁴² Uskoessani teokseni julkaisemiseen tilasin tekstiin myös sitä tukevat valokuvat, josta vähitellen kasvoi myös ajatus kuvitetusta etnografiasta. Raportin julkaisemista puoltavia kirjallisia lausuntoja en saanut, joten niiden status oli heikompi kuin kriittisten lausuntojen, jotka sain teksteinä. Keskustellessani päätöksentekoon osallistuneiden tutkijoiden kanssa, he ottivat kentän lukijoiden tapaan raporttini puheeksi kahden kesken vain siinä tapauksessa että olivat suhtautuneet siihen myönteisesti ja kannattaneet sen julkistamista. Hangen ja Jään tutkija-lukijat muiden lukijoiden tavoin viittasivat omiin samanlaisiin kokemuksiinsa erilaisissa byrokratioissa, joko asiakkaina tai työntekijöinä.

Kriittisiä argumentteja, joita käytettiin raportin julkaisemisen estämiseksi, oli vai esimerkiksi ”liian korkealle viritetty tunnetaso”, ”rautalangasta väännetty kieli”, ”sosiaalityöntekijät ovat herkkänahkaista väkeä, joten he tulevat luultavasti loukkaantumaan tällaisesta tekstistä”, ”eräs sosiaalityöntekijä pahoitti mielensä liian verisestä työpaikkakuvauksesta”.

Merkillepantavaa tässä on, että Hanki ja Jää ei niinkään mainosta itseään tieteellisenä kustantamona vaan lähinnä julkaisuväylänä, jonka on tarkoitus tuottaa kirjoja yhteiskunnallista keskustelua varten. Ilmeisesti johtokunnassa ei myöskään käyty keskustelua teoksen ns. tieteellisyydestä. Kuulin, että tekstistäni tuli eräänlainen arvovallan paikka, bourdieulaisittain kenttäkamppailun väline. Johtokunnassa käytiin eräänlainen kaupunkien välinen ottelu: Helsinki kannatti, Tampere voitti. Lopputulos oli, ettei teostani julkaissut Hanki ja Jää vaan Tutkijaliitto.

Tutkijaliitossa ei hyväksymis- tai hylkäämiskeskustelun ohessa juuri muuta keskustelua käyty.

Tutkijaliiton lisäksi yritin tarjota tekstiäni myös muutamille suuremmille kustantajille. Näiden negatiivisessa ja positiivisessa kritiikissä viitattiin raportin ns. tieteelliseen statukseen vielä vähemmän kuin Hangen ja Jään käsittelyssä. Pari sellaista kommenttia niissä kuitenkin oli, jotka viittasivat epäsuorasti tekstin informaatio-arvoon tai tiedollis-tieteelliseen edustavuuteen. Eräs kustannustoimittaja ilmoitti, että ”emme tee kirjoja tietyille ammattiryhmille kuten sosiaalityöntekijöille vaan laajemmille yleisöille”. Tällä kommentilla hän ilmeisesti tarkoitti, että hän ei ollut löytänyt teoksesta sitä yleistä byrokraatiakuvausta, jonka itse olin omasta mielestäni kirjoittanut tekstiin. Toinen toimittaja puolestaan ehdotti harkittavaksi, että raporttiin lisättäisiin toinen osa, jossa olisi kuvausta olemassa olevasta köyhyydestä tai kertomuksia köyhistä. Eräs kustannustoimittaja ehdotti raportin reaaliaikaan sijoittamista: että kirjaisin vanhentuneen todellisuuden oheen nykyisyyden. Näissä kommentteissa annettiin siis ymmärtää, kannustavasti toki, että yksinään tai sellaisenaan raportin yhden ihmisen, vanhentunut, näkökulma on liian suppea.

Kustannustoimittajien lausunnot kertoivat tekstin genreen kohdistuvasta hämmennyksestä. He ehdottivat, että aiheesta muokattaisiin lehtiartikkeleita, romaani tai näytelmä. Heidän kommenttiansa pohjalta näytti siis päivän selvältä, että *Nilkin naamio* ei kuulunut tietokirjallisuuteen – tai lainkaan kirjallisuuteen. Faktaa siitä olisi voinut syntyä lisäämällä omani lisäksi myös muita tapauksia, tai kuvauksia köyhistä, toisista työpaikkojen alkuasukkaista tai nykyajasta. Faktoja selvemmin tekstini näytti kuitenkin viittaavan fiktion.⁴³

Nilkin naamion loppuun on kirjattu keskustelu, johon osallistui myös tutkijoita (Eeva Jokinen, Eeva Peltonen, Keijo Rahkonen, J.P. Roos, Soile Veijola), jotka arvioivat tekstin tieteellisestä statusta. Kaikissa kommentteissa korostuu se, että nykyisen tiedekäsityksen vallitessa raportti ei käy tieteestä.⁴⁴ Raportin statuksen muuttamiseksi miehet ehdottivat tieteellä tappamista, yleistäviä osia tai luennoiksi muokkaamista. Ehdotus raportin muuttamisesta luennoiksi sisälsi epäsuorasti ajatuksen, että tekstistä ei olisi kunnolliseksi ”professionaaliseksi pääomaksi”. Yhtä lailla kuin muodollinen etnografia on merkittävämpää tieteellistä pääomaa kuin antropologin elämäkerta tai kenttämuistiinpanot, ovat tieteelliset tekstit ensisijaisia luentoihin verrattuna. Muista tieteellisyyden arvioijista poiketen Eeva Peltonen (Eräsaari 1990, 130) otti puheeksi sisällön eikä muotoa arvioidessaan tutkimuksen mahtumista naistutkimuksen joukkoon: ”Tämä on kriittinen puheenvuoro suhteessa käsitykseen naisten hoitorationaliteetin toteutumisesta parhaalla mahdollisella tavalla, silloin kun orientaatio on sama kuin kodin piirissä. Naiskeskustelujen tämäntyyppisten paatosten suhteen tämä on kriittinen.” – Vaikka naistutkimus toisaalta ajattelisi raportin tieteellisyydestä mitä hyvänsä, ei naistutkimuksella ole toistaiseksi valtaa hyväksyä tai hylätä opinnäytteitä. Ainelaitokset määrittelevät tekstit tieteellisiksi tai ei-tieteellisiksi.

Roosin ja Rahkosen, suomalaisten sosiaalipoliitikkojen, periaatteellinen kanta raportin tieteellisyyteen oli se, että siitä olisi mahdollista tiedettä tehdä muuttamalla, lisäämällä tai mahdollisesti de- tai rekonstruoimalla. Suomalaiset sosiologit

eivät näin muodoin tuntuneet epäilevän, etteikö entinen yhteisön jäsen saattaisi kyetä kelpvolliseenkin etnografiaan. Kaukaisilla kentillä käyneet ja kannuksensa hankkineet etnologit tuntuvat ainakin yleisesti edustavan päinvastaista kantaa alkuasukkaiden tai yhteisön jäsenten kirjoittamiin etnografioihin. Toisinaan he kieltävät ne kokonaan, usein varoittavat aikaisemmista, huonoista, yhteisön jäsenen tekemistä tutkimuksista.⁴⁵

Eräs ryhmä tieteellisen kentän jäseniä oli itse asiassa unohtua tästä reseption tarkastelusta: opiskelijat. Unohtuksen syykin on mitä ilmeisin. Heidän kommenttinsa eivät helposti näy, koska ne eivät ilmesty tieteellisinä teksteinä. Opiskelijoiden suulliset kommentit voisivat kiteyttää kahteen lauseeseen. ”Kova juttu.” ”Voisko noin tehdä opinnäytetyön?” Kolmas saattaisi olla tenttivastauksista löytyvä arvio: ”Kaikkien pitäis lukea tämä.” Useiden opiskelijoiden kommentit puhuvat omaa kieltään siitä, kuinka huonosti he viihtyvät siinä kirjallisessa genressä jota ovat opettelemassa.

Nilkin naamion tieteelliselle vastaanotolle olivat siis tyypillistä seuraavat piirteet: ensiksikin vaikeneminen tai täydellinen genren tunnistamattomuus; toiseksi anonyymina tai asiantuntijana esiintyminen; kolmanneksi ehdotus re- tai dekonstruoida sitä, so. muuttaa se tieteeksi. Tavallaan voisi sanoa, että ensimmäisen kohdan reaktio (vaikeneminen) ja toisen kohdan reaktio (asiantuntijana esiintyminen) olivat sidoksissa toisiinsa.

Kirjoitin sisäänpääsyneuvottelujen yhteydessä aiepaperista ja vastinepaperista. Jos tarkastelen *Nilkin naamiota* eräänlaisena aikeena, yrityksenä, se on teksti, joka alkaa: ”On jo yli kymmenen vuotta siitä, kun aloitin huoltotarkastajana eli sosiaalityöntekijänä Helsingin huoltoviraston palveluksessa...” (Eräsaari 1990, 5.)

Vastineeksi sain lausuntoja ”eräältä sosiaalityön tutkijalta”, ”eräältä lähialojen tutkijalta, joka on paljon opettanut myös sosiaalityöntekijöitä”, nimettömiltä henkilöiltä. Sain myös asiantuntijalausunnoiksi nimeämiäni tekstejä, joissa ilmoitettiin, että ”tunnetaso on korkealle viritetty”. Nimitän näitä vastineita ”asiantuntijalausunnoiksi”, koska niissä ei lukeneut, että ”tunnetaso on *minun* mielestäni ylös viritetty”. Puhumattakaan sellaisista lausunnoista, joissa asiantuntija olisi kirjoittanut, että ”tunnetaso on ylös viritetty, mutta en ole oikein perehtynyt tunnustusgenreen”. Tieteelliset kommentaattorit esiintyivät papereissaan kaikki asiantuntijoina. Yhdenkään ”vihollisen” lausunnossa ei esiintynyt vähääkään nöyryyttä tekstin edessä, tunnustusta ettei tiedä, tai mikä olisi ollut äärimmäisen reilua: *tunnustusta, ettei voi sietää* – useista kommenteista paistoi puhdas inho.

Tämä inhonsa, tietämättömyytensä ja täydellisen välinpitämättömyytensä asiantuntijuudeksi pukeva tieteellinen vihollinen on se, joka saa hobitin tai tutkijakertojan useimmissa tapauksissa heittämään päälle näkymättömäksi tekevän haltijanviitan. Mutta tämä asiantuntija-vihollinen on yrittänyt nitistää minut väärin perustein, keisarina ilman vaatteita. Hän on esiintynyt besserwisserinä kohdassa josta ei ole tiennyt mitään – erityisesti oman rajoittuneisuutensa määrää.

Asiallisesti ottaen anonyymisuus ja asiantuntijuus eli professionalismi, olivat ja ovat (vai ovatko enää?) asioita, joihin suhtaudun kriittisesti. Tutkimuksen tai tutkimusaiheen todellisuus ja tekstin todellisuus ovat kaksi eri asiaa, kuten olen

koko avauskertomuksen ajan toistanut. Tietysti voin esiintyä periaatteen ihmisenä ja sanoa, että kyse olisi moraalisesta vääryydestä, jos hyväksyisin kirjoittamisen lähtökohdaksi asiantuntijuuden asianosaisuuden sijasta. Kuten tietysti olisikin. Mutta kyseessä olisi myös omien resurssieni tuhlaus.

Jos ryhtyisin jälleen anonymiksi kirjoittajaksi, joka kirjoittaa anonymille yleisölle, olisihan kyse tietysti eräänlaisesta natiivisuudesta: tekstin natiivisuudesta tai byrokraattisuudesta. Mutta se on vastoin intellektuaalista näkemystäni – minun ruumiini ei suostu siihen. Minä rakastan elämää ja tekstin tuottamista. Siksi valitsen kolmannen tien. Se on tie, jota Roos ei aivan ehdottanut mutta piti harkittavissa olevana, eli *Nilkin* rekonstruktio – vai oliko kyse sittenkin dekonstruktioista? Ehkäpä kyse on myös siitä, mitä opiskelijat miettivät: ”Kaikkien pitänsä voida tehdä opinnäytteensä toisella tavalla.”

Ja koska kukaan ei ole kirjoittanut toisenlaista etnografiaa, sitä ei ole. Eikä sitä tule, tulee vain yrityksiä, harjoitelmia. Ainoa järkevä metodi ovat yritykset, konttausharjoitukset, dekonstruktio, rekonstruktio, reflektointi, naiskirjoitus, tekstin mielihyvä. Olen asettanut itselleni mahdottoman tehtävän. Kirjoitan vain niille, jotka haluavat lukea. Minulla on pelkkiä ihannelukijoita. Olen vapaa.

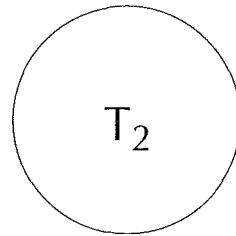
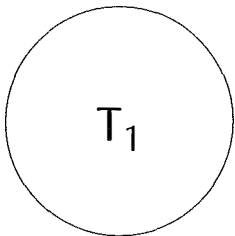
Avauskertomuksen yhteenveto ja reflektointia

Mistähän aiot kirjoittaa kultaseni?

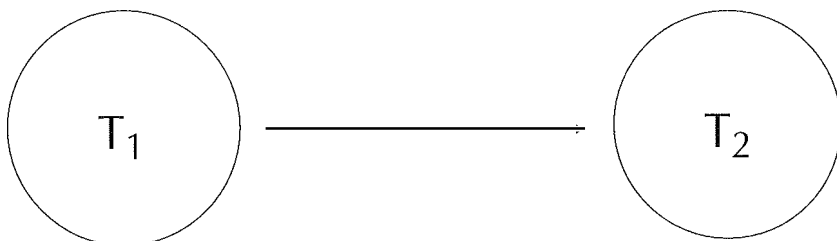
Rakas tätini, ei nykyään kirjoiteta jostakin, nykyään vain kirjoitetaan.

Raymond Williams (1991) aloittaa esseekokoelmansa *Writing in Society* tällä Orwellin *Punch*-lehdestä löytämällä vitsillä. Vitsi kuvaa myös hyvin keskustelua, jota etnologit käyvät parhaillaan siitä, millainen tuote, fiktio tai artefakti tieteellinen teksti on. Yhtäältä pidetään todellisena todellisuutena ”siellä olemista” (*being there*), sitä, mistä kirjoitetaan. Lainatakseni Geertzin ajatusta antropologisesta realismista: ihmiset elävät jollakin tavoin, byrokraatit ja instituutiot toimivat tai ajattelevat jollakin tavoin, byrokraatit ovat emotionaalisia tai epäemotionaalisia, tutkijat joko sähläävät kentällä tai etenevät arvokkaasti; ja antropologinen realismi yrittää vastata kysymykseen ”miten ihmiset elävät”. Toisaalta – ja aivan toisaalla – ovat tekstit, vain kirjoitukset, tekstissä oleminen (*being here*). ”Vain tekstejä” synnyttävät säännöt, jotka hiljaa tai äänetömästi yrittävät vakuuttaa lukijalle, että vain teksti on tiedettä.

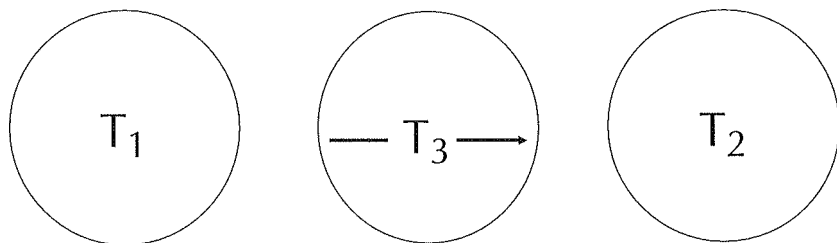
Yrittäessäni esittää asian kuviona, näyttäisi se suurin piirtein seuraavalta (T:t viittaavat todellisuuteen, toinen *elämän todellisuuteen*, toinen *tekstin todellisuuteen*):



Kaikkein kriittisin kanta näiden kahden todellisuuden väliseen kiistaan huomauttaa, ettei niillä ole mitään tekemistä toistensa kanssa. Itse olen sitä mieltä, että tässä esittämäni T_1 ja T_2 ovat toisistaan täydellisesti erillään, kun taas Suomessa käyty kvalitatiivista sosiologista tutkimusta koskeva keskustelu ns. päättelysäännöistä⁴⁶ olettaa, että T_1 :n ja T_2 :n välillä vallitsee eräänlainen yhteys.



Päättelysääntöjen kannattajat haluaisivat ratkaista kahden eri todellisuuden välisen ongelman selostamalla huolellisesti T_1 :n ja T_2 :n välisen yhteyden.



Mutta etnografioita teksteinä tai kirjoituksina pohtineet tutkijat ovat asettaneet kyseenalaisiksi näiden yhteyksien kuvaamisen. He ovat osoittaneet, että sääntöjen kuvauksista tulisi oma sääntötodellisuutensa (T_3). T_3 :n kuvaukseen ja tulkintaan – ja sen suhteita T_1 :een ja T_2 :een – pohtimaan voitaisiin kehittää T_4 jne. loputtomiin. Kentän ja tekstin yhteenliittämiseksi aiottu sääntökeskustelu näyttäisi tekstin tekemisen sääntöjä pohdiskelevan, keskustelun perusteella synnyttävän vain eräänlaisen henkisen varustelukierteen: vain kirjoittamista. – Ja mikä rakkaan tädin mielestä on pahinta: ”vain kirjoittaminen” on useimmissa tapauksissa kuolettavan tylsää, tieteellä tapettua. Kenttä ja teksti eivät kohtaa toisiaan. Ongelma ei ratkea sillä, että laittaa pään pensaaseen, jatkaa ikään kuin mitään ei olisi tapahtunut. Se ei ratkea myöskään tekniikalla, päättelysäännöillä.

Koska olen sitä mieltä, että T_1 ja T_2 eivät periaatteessa kohtaa, olisi johdonmukaista jättää T_1 oman onnensa nojaan – silleen, ja käyttää esimerkiksi olemassa olevia tekstejä ja muuta materiaalia tekstin konstruointiin. Mutta minua, Orwellin vitsin tätiä, se ei kovin kauaa kiinnostaa. Minua kiinnostaa hänen laillaan se, miten byrokraatit elävät, ketkä siellä toimivat jne. Tietoisena siitä, että T_1 ja T_2 eivät kohtaa toisiaan, nimitän metodiani lähestymisyrikykseksi, konntausharjoituksiksi. Yritys merkitsee mm. sitä, että tekstin todellisuus tai teksti näyttää siltä mitä se onkin: fiktiota, artefakti. Lopputulosta voi halutessaan nimittää tieteeksi tai fiktioksi, tai vaikkapa science fictioniksi.

Johannes Fabian (1983, 88–89) esittää, että kaikki antropologinen tieto on omaelämäkerrallista. Kaikki antropologinen kirjoittaminen nojaa raportteihin, jotka ovat tulosta konkreettisista kohtaamisista tai tapaamisista yksittäisten etnologien ja muiden yhteiskunnan jäsenten välillä. Antropologiset faktat ovat omaelämäkerrallisia, eikä antropologiassa objektiivisuutta voida koskaan määritellä subjektiivisuuden vastakohtaksi. ”Kaikki toista koskevat väitteet ovat havainnoijan kokemuksen pareja” (mt., 91).

Myös monista feministisistä yhteiskunnanäkemyksistä löytyy etnografian omaelämäkerrallisuudelle rinnakkainen näkemys. Niissäkin korostetaan tutkijan subjektiivista panosta, minän tuntemista ja läsnäoloa, itsereflektiota. Etnologeja ja feminististä tutkimusta on Marilyn Strathernin (1987, 286–292) mukaan yhdistänyt ajatus, että ei voi kuvata toista ellei tunne itseään. Mutta toisaalta (mies)-antropologien ja feministien *toinen* ovat eri asia – samoin toki se kokemus jolle he itsensä rakentavat.

Jos tutkija on tekstinsä alussa läsnä minäkertojana vaikka häivyttäisikin itsensä tekstistä myöhemmin, niin omakohtaisuuden tuntu on suurempi kuin pelkkien minä-pronominien esiintymisestä voisi päätellä. Kyse on lukijan vetämisestä mukaan – tai miksei myös karkottamisesta. Samantyyppinen lukijan mukaanvetämisen strategia sisältyy myös aloituksiin, joissa etnologi kertoo kömmähdyksistään tai virheistään kentälle pyrkiessään. Atkinson (mt., 107–108) viittaa W. F. Whyten tutkimukseen *Street Corner Society*, jossa tutkija aloittaa tekstinsä kertomalla alussa tekemänsä erehdykset, eräänlaisen tiedollisen 0-pisteen, oman tietämättömytensä. Kun hän myöhemmin tekstissään paljastaa tietävänsä kuvauskohteestaan enemmän, tekstistä tulee implisiittinen kehityskertomus, tutkimuksen kaapuun puettu professionaalinen *Bildungsroman*. Kyseessä on kertomus, jossa paljastuu tutkijan kehitys tietämättömästä tietäväksi.⁴⁷ Jokainen etnografia, luultavasti myös muu yhteiskuntatieteellinen tutkimus, pitää sisällään professionaalisen kehityskertomuksen.

Pratt, Atkinson sekä Stanley ja Rich ovat kiinnittäneet huomiota myös siihen, että tutkijan läsnäolo tai roolikasaumien esittely tekee mahdolliseksi lukijan ”puhua takaisin”. Kirjoittajan ja lukijan välille syntyy eräänlainen dialoginen suhde, myös kokemusten vertailu tulee mahdolliseksi. Erityisesti epäonninen ja kompas-televa tutkija herättää lukijan sympatiat – kuten Geertzin kertomus itsestään ja vaimostaan juoksemassa poliisia pakoon balilaisesta kukkotappelusta. Mutta minäkertojan käyttäminen etnografiassa vaatii taitoa. Minäkertojan liian tiuha esiintyminen tutkimuksessa herättää aggressiivisuutta tai ärtymystä, samoin sen perusteeton käyttö.

Niinpä minäkertojaa tutkimuksessa käyttävä kirjoittaja altistaa itsensä kentän ärsyyntyneille torjunnoille. Samalla itsenään kirjoittava tutkija-kirjoittaja kokee myös nämä torjunnat voimakkaampina kuin passiivinään taakse vetäytyvä kirjoittaja. Rimmon-Kenanin mielestä kertojan osallisuus omaan tarinaansa synnyttää lukijassa näkemyksen epäluotettavasta kertomuksesta. Tämä selittää myös osaltaan tutkija-kertojien halun esiintyä passiivinäinä tai näkymättöminä kertojina. Tutkimukset sisältävät myös eräänlaisen sisäänkirjoitetun sankaritarinan: tut-

kija-kertojan kehittymisen tietämättömästä tietäväksi. Jos tutkija-kertoja kuvaisi useita harha-askeleita tai jatkuvia vääriä reittejä kentällä, erehdyksiä toisensa jälkeen, ei tämä olisi kovin vakuuttavaa – eikä taitaisi käydä tutkimuksesta.

Tutkimuksessa on siis perusteltua esitellä tutkija-kirjoittajan lähtökohdat. Tässä tutkimuksessa myös itse aihe, byrokraattinen vuorovaikutus, tulee kuvattua yhdestä lisänäkökulmasta. Näkökulma sisältää kuvauksen myös tutkijoiden ja tutkittavien välisestä vuorovaikutuksista tutkimusaineistoa kerättyä. Näitä neuvotteluja tutkimusluvista tai materiaalin keräämisestä erilaisten katutason byrokratioiden kanssa olen nimittänyt sisäänpääsyneuvotteluiksi. Näiden kokemusten analysointi tukee Sally Hackerin tekemää johtopäätöstä (1990, 89–110). Hän yritti sosiologina hankkia tietoa maatalousteollisuudesta ja huomasi, että ensimmäiset kontaktit eri tahoihin ennustavat hyvin tulevaa: niihin ”kiteytyy” erittäin paljon organisaatiota koskevaa tietoa. Myös omissa tutkimuskokemuksissani korostui se metodikirjoissa usein toistettu ajatus, että organisaatiot reagoivat herkästi tapaan, jolla niihin otetaan yhteyttä.

Kun otimme tutkimusapulaiseni kanssa ensimmäisen yhteyden byrokraattiaan ”asiakkaan tavoin”, saimme ”asiakkaan kohtelun”. Asiakkaista meidät erotti vain se, että asiaamme haettiin byrokraatiasta löytyvän korkeimman auktoriteetin ”päätöstä”. Tutkimusapulaiseni joutui esittämään asiansa paperilla ja odottamaan sen käsittelyä muutamasta päivästä viikkoon. Vastaanotossa siis korostuivat rituaalisiksi tai standardoiviksi nimeämäni piirteet. Sen lisäksi että vaateemme haluttiin käsitellä vain paperin muodossa, meille annettiin joissakin paikoissa vastaus paperilla; aiopaperistamme tehtiin jopa osa byrokraattista korpusta, se arkistoitui. Toisaalta myös tähän ritualisoituna asiakkuutena alkaneeseen rooliin sisältyi melkoisesti vaihtelua sen jälkeen, kun lupa oli annettu. Eri työntekijät suhtautuivat kuvaukseen hyvin eri tavalla. Narrin, varkaan tai roiston rooliin lisäksi meille tarjottiin sankarin roolia – valokuvaajan haluttiin esimerkiksi dokumentoivan työpaikkojen tilallisia epäkohtia.

Kun taas lähestyin byrokraatioita suoraan tuttujen johtajien kautta, saimme tutkimusapulaiseni kanssa toisenlaisen vastaanoton. Näiden organisaatioiden kanssa kävimme lähinnä keskustelua tutkimuksen sisällöstä. Työvoimatoimistossa meidät otettiin vastaan kohteliaasti, ehkä hieman muodollisesti. Sosiaalitoimiston työntekijöiden kanta oli aluksi vastahankainen: monet vierastivat kameraa ja tutkimuksen kysymyksenasettelua. Lopussa heidän asenteensa oli kriittinen, ja meitä arvosteltiin objektivoivasta, ylhäältä tulevasta ”imperialismista”.

Se, että nämä kaksi eri byrokraatiaa, jotka kuitenkin tekevät paljon samantyyppistä työtä, näkivät saman tutkimuksen näin eri valossa, sai minut tutkijana alun perin miettimään sisäänpääsyneuvottelujemme ilmaisuvoimaisuutta. Kyseisten byrokraatioiden ja niiden sisällä erilaisen koulutuksen saaneiden työntekijöiden erilaisesta vastaanotosta olen päätellyt, että tutkijoiden sisäänpääsy työpaikoille on riippuvainen työntekijöiden professionalismin tilasta. Sellaiset ammattiryhmät, jotka kokevat asemansa uhatuksi, epävarmaksi tai ei-itsestäänselväksi, ovat taipuvaisia joko torjumaan kokonaan tutkimuksen tai haluavat itse vaikuttaa tutkimuksen sisältöön. Mitä epävarmemmaksi tietty ammatillinen ryhmä oman

olemassaolonsa kokee, sitä enemmän se haluaa itse vaikuttaa mielikuvaan, joka ammatista annetaan.

Miesten näyttää olleen helpompi osallistua videoimalla tehtävään tutkimukseen. Mielestäni tämä tarkoittaa sitä, että he eivät vierasta yhtä paljon kameraa ja kameramiestä ja tulkinnoille avointa tutkimusta kuin naiset, jotka painottivat enemmän sellaista tutkimusta, joka mahdollistaa tutkittavien omat tulkinnat. Esimerkiksi sosiaalivirastossa kaikkein vähiten kameraa pelkäsi ei-yliopistollisen koulutuksen saanut, kauan sosiaalityötä tehnyt mies – pisimmän yliopistollisen koulutuksen saaneet, lyhyen aikaa työtä tehneet naiset kieltäytyivät jyrkimmin. Työvoimatoimistossa näin selvää eroa miesten ja naisten kieltäytymisissä emme havainneet, vaikka naiset osoittivat filmaustilanteissa selvemmin erilaisia hermostumisen merkkejä.

Huomattakoon, että sen lisäksi, että videointi tai havainnointi on (tulkinnoille) avoin tapa tutkia, on kameralla ja kameramiehellä muitakin lisärasitteita: eräänlainen naisen objektivoinnin symbolinen kulminaatio. Sentyypiset tutkittavien argumentit, joissa he vetosivat objektivoivaan tai alistavaan suhteeseen itsensä ja tutkijoiden välillä, olivat aiheellisia. Toisaalta, koska kamera ja kameramies puolestaan tekivät itse tutkimuksen tavallista näkyvämmäksi, niin annoimme mielestäni tutkimuksessa mukana oleville selvät vihjeet siitä, että he ovat itse tekemässä päätöstä osallisuudestaan.

Reflektion reflektointia

Halusin kirjoittaa tähän tutkimuksen alkuun ”reflektiivisen” avauksen, jossa painotan kahta eri reflektiivisyyden muotoa: yhtäältä sitä, jossa tutkija reflektoi suhdetaan tietojen keruuseen tai käyttäytymistään kentällä, ja toisaalta kirjoittamisen reflektiivisyyttä. Etnografiat muistiinpanojen tavoin voidaan kirjoittaa sadoilla eri tavoin. Jos jotkut toiset olisivat minun ja Matti Salmen sijasta olleet neuvottelemassa sisäänpääsystä ja kirjoittaneet niistä kuvausta, he olisivat saaneet vähän samanlaisen ja paljon erilaisen vastaanoton; he olisivat kuvanneet sitä toisin ja siitä olisi syntynyt toisenlainen avauskertomus – vaikkapa Mäntysaaren tyylinen: ”Tutkija kohtaa kentällä roolikasaumansa ja haluamansa tiedon välisen ristiriidan.”

Steve Woolgar ja Malcolm Ashmore (1988, 2) väittävät, että ”reflektiivisyyden merkityksen havaitseminen ja tunnusteleminen on estynyt, koska suurin osa aikaisemmasta keskustelusta on esittänyt reflektiivisyyden sosiaalitieteiden ’ongelmien’ lähteenä. Tutkimatta aihetta systemaattisesti aikaisemmat keskustelut ovat yksinkertaisesti olettaneet, että reflektiivisyys on ’vaikeuksien’ lähde”. Woolgar ja muut *Knowledge and Reflexivity* -teoksen kirjoittajat katsovat, että reflektiivisyys ei merkitse vaikeuksia tai ongelmaa. Tästä olen samaa mieltä näiden tiedonsosiologien kanssa. Pohtiessani tässä avauskertomuksessa ”reflektiivisesti” omia ja tutkimusapulaiseni tutkijan roolin kasaumia olen toivottavasti kyennyt vakuuttamaan muutkin siitä, että tutkija voi käyttää kenttä- ja tekstikokemuksiaan monin tavoin tiedon ja elämäkokemuksen hankintaan. Tietysti kentän toimijat omasta puolestaan voivat muokata aktiivisesti toimintaa ja tekstiä.

Eri mieltä olen sen sijaan Woolgarin ja Ashmoren (mt., 1) kanssa siitä, että ”vaikka kysymys reflektiivisyydestä on erittäin tärkeä tiedonsosiologialle, on kysymys reflektiivisyydestä laajalti laiminlyöty viimeisen vuosikymmenen aikana”. Hieman myöhemmin he tarkentavat sitä, mitä tarkoittavat reflektiivisyydellä: ”Joka tapauksessa kasvava luottamus, jolla tutkijat ovat vakuuttaneet, että *luonnontieteellinen* tieto on sosiaalinen rakennelma, on saanut seurakseen kasvavan kiinnostuksen niihin seurauksiin, jotka saman argumentin käytöstä olisi sosiaali-tieteiden tuottamaan tietoon.”

Jos brittiläisessä yliopistoympäristössä esittää väitteen, että vasta vuonna 1988 sosiologit alkavat huomata, että tieto on sosiaalisesti rakentunutta, niin tämä viittaa kuurosokeuteen tai vertaansa vailla olevaan tärkeilyyn. Tietenkään feministinen keskustelu ei kaikilta osin ole kovin selkeää (ainakaan asiantuntemattomille), mutta siinä on jatkuvasti toistettu, että tiede ja ajattelu riippuu tekijästä kuten ”ranskalaiset” Irigaray ja Kristeva mutta myös ”amerikkalainen” Evelyn Fox Keller (1988) ovat esittäneet. Myös tutkijan kiinnostuksen kohteet, tulokset, tavat esittää asiat jne. riippuvat tekijästä kuten Oakley tai Wilson ovat osoittaneet. Feministisessä keskustelussa on tullut riittävän selvästi esille, että tiede on lähinnä tekijänsä näköinen sosiaalinen konstruktio. Liz Stanley ja Sue Wise (1983; 1990) menevät jopa niin pitkälle, että vertaavat feminististä tutkimusmetodia ja siitä kirjoittamista ”intellektuaaliseen omaelämäkertaan”.

Woolgarin ja kumppaneiden kuurosokeuden voisi jättää omaan arvoonsa, elleivät myös James Clifford ja George E. Marcus omassa reflektiivisyys-projektissaan olisi yhtä kuurosokeita. Edellisistä reflektioijista poiketen Clifford (1986, 20) ottaa esipuheessaan esille sen, että naiset puuttuvat antologiasta, ja selittää asiaa näin: ”Feminismi ei ollut edistänyt paljoakaan teoreettista analyysia, jossa etnografioita tarkastellaan teksteinä. Siinä, missä naiset olivat avustaneet tekstuaalisesti ... he eivät olleet tehneet sitä feministiseltä perustalta. Muutamat aivan viimeaikaiset työt olivat heijastaneet feministien vaatimuksia subjektiivisuudesta, suhteiden huomioimista sekä naisten kokemusta, mutta samoja tekstuaalisia muotoja käyttivät muutkin, ei-feministiset, kokeilevat työt. Lisäksi niiden tekijät eivät näyttäneet olevan perehtyneitä niihin retorisiin ja tekstuaalisiin teorioihin, jotka me halusimme tuoda etnografiaan. Meidän keskipisteenämme oli siis tekstuaalinen teoria sekä tekstuaalinen muoto: puolustettava, hedelmällinen keskipiste.”

Clifford siis myöntää, että naiset ovat olleet mukana antropologian ”reflektiivisyysprojektissa”, mutta ongelmana on se, että he ovat tehneet sen väärällä tavalla, ”ei-tietoisesti, ei-teoreettisesti”, ei-metatasolla. Clifford siis myöntää, että naiset ovat kirjoittaneet toisella tavalla tai tehneet toisenlaisia etnografioita – samalla hänen projektissaan keskeisenä kysymyksenä on se, kuinka antropologiassa rakennetaan ”toista”. – Mitä muuta kuin toista (tai toista) ja toisen toisenlaista huomioonottamista, niin tutkimuksen teossa kuin raportoiduissa tuloksissa, feministit ovat ”teoretisoineet” – välillä aivan uuvuksiin saakka?

Fabian (1983, 90) puolestaan katsoo, että reflektiivisyys jakautuu periaatteessa kahteen suureen kategoriaan: refleksioon (*reflex*) ja reflektioon (*reflect*). Reflektio on sellaista, joka vaatii etnologin henkilökohtaista aktiviteettia, ja samalla se

paljastaa tutkijan itsensä. Tällaista reflektiota Fabian kutsuu myös itsereflektioksi tai ihanteelliseksi reflektioksi, joka puolestaan vaatii hermeneuttista etäisyyttä. Refleksio puolestaan on eräänlainen objektiivinen heijastus, peilikuva, joka piilottaa havainnoijan, koska se eliminoi subjektiivisuuden.⁴⁸ Fabianin ajatus yhdessä *reflex-* ja *reflect-*termien sanakirjamerkitysten kanssa viittaa todellakin siihen, että kyseessä on vähintään kaksi erilaista ajatusta siitä, mitä reflektio on. Toinen viittaa peilikuvaan, heijastumaan tai mekaaniseen refleksiin – toinen puolestaan tämän heijastuksen lisäksi myös ajatteluun, miettimiseen, jopa tutkijan itsensä sijoittamiseen tulosten joukkoon.

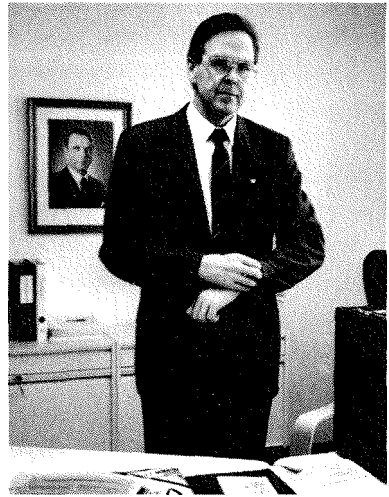
Fabianin teesi kahdesta eri reflektiivisyydestä saattaa selittää kuurosokeudeksi kutsumani ilmiön. Tiedonsosiologiassa näyttäisi olevan meneillään uusi meta-diskurssi, joka ei tieteentekijää itseään kosketa: hän puhuu toisista. Feministien käymä reflektiivinen keskustelu taas on mitä suurimmassa määrin itse-reflektiivistä, ns. omaan napaan tuijottamista. Siinä pohditaan tutkijan ja maailman (tutkitavien) välistä suhdetta ja yritetään tehdä ja kirjoittaa toisella tavalla. – Mutta siitä on – kuulemma – puuttunut tämä *refleksimäisyys*, ”metareflektio”.

Avauskertomuksessani olen yrittänyt olla reflektiivinen vielä yhdessä suhteessa. Asettaessani avauskertomuksen tutkimuksen alkuun liityn siihen sankkaan satujen ja muiden tarinoiden kertojien joukkoon, jotka aloittavat: ”Olipa kerran.” Satujen ”olipa kerran” viittaa siihen, että kyse on tapahtumista, jotka ovat yleensä mennyttä. Toimimalla näin en tuomitse niitä paikkoja, joissa olen käynyt, toistamaan ikuisesti samaa esitystä. Fabianin mielestä preesenin käyttö antropologian aikamuotona tuomitsee kuvattavat helposti muuttumattomiksi, primitiivisiksi, toisiksi.⁴⁹ Preesens on myös ”tosiasioiden” aikamuoto, kun taas menneiden aikamuotojen käyttö viittaa historiioihin tai tarinoihin. Nimitys avauskertomus viittaa itse asiassa satuihin.⁵⁰

Woolgar ym. huomauttavat, että reflektiivisyyttä on kovin montaa lajia; erilaisia reflektiivisyyden muotoja voi harjoittaa vain rajallisesti yhdessä tutkimuksessa. Siinäkin Woolgar on oikeassa, että ”heti kun luovumme yksinkertaisen tulkinnan ajatuksesta, törmäämme potentiaaliseen tulkintaa koskevien kysymysten pyörteeseen. Kiinnostava kysymys on missä, kuinka ja millä perusteella lopettaa kysymästä lisää kysymyksiä; missä pisteessä päätämme eri tavoin lopettaa epäilyn?” (Mt., 17.)

Ajattelin lopettaa tähän. Oikeastaan ei ole muuta syytä lopettaa epäily tähän kuin se, että periaatteessa epäilyjä voisi jatkaa loputtomiin. Tässä voi siis lopettaa yhtä hyvin kuin myöhemminkin. Vaikka asettaisi kyseenalaiseksi Geertzin paksun kuvauksen, antropologisen realismin, tai objektin ja sen representaation samuuden, ovat ainakin minusta, tädistä, vain sellaiset etnografiat kiinnostavia, joissa kerrotaan myös objektista tai viitataan reaalsiin tapahtumiin, esineisiin ja muuhun sen sellaiseen.

II BYROKRAATTINEN TILA JA TAVARAT



MIKSI TILA JA TAVARAT?

Aluksi perustelen lyhyesti sen, miksi käsittelen katutason byrokratioita mm. tilojen ja tavaroiden avulla. Seuraavaksi selvitän käyttämiäni käsitteitä ja niiden valintaa; varsinaisia tiloja ja tavaroita analysoidaan pääasiassa näiden käsitteiden ja arkkityyppien kautta. Sanallisen analyysin lisäksi esitykseni sisältää valokuvia ja pohjapiirroksia sekä byrokratioissa tapahtuvan vuorovaikutuksen kuvausta.

Eräs perusteluistani liittyy omaan henkilökohtaiseen historiaani, kokemuksiini sosiaalityöntekijänä. Kun ensimmäisen kerran ryhdyin vapaamuotoisesti kirjaamaan kokemuksiani, päädyin kirjoittamaan toimiston käytävästä, työhuoneesta ja oven sulkemisesta, avaimista jne. Selostin avaimiin liittyvää työpaikkasosialisaatiota näin:

Ensin lukitsen kaapin, sitten piilotan avaimet. Synnynnäisenä homssuna minun on vaikea oppia tätä monimutkaista sulkemis- ja avaamisseremoniaa. Miten monia työtunteja olenkaan käyttänyt avaimen etsintään. Avaimenkätkentä on todellakin eräs tärkeimmistä aloittelijalle annetuista ohjeista, siitäkin huolimatta että toinen pysyväsuhje on, että asiakkaita ei saa jättää huoneeseen silloin kun poistuu sieltä. Huoneen ovi on lukittava silloin kun ei ole siellä itse. (Eräsaari 1981, 3)

Tässä artikkelikatkelmassa otin siis puheeksi kaikista näkyvimmän tilaan liittyvän asiakkaiden kontrolloimisen. Selostin myös työpäivääni liittyviä tilallisia siirtymiä työpaikalle, työhuoneeseeni, kansliaan, kahvihuoneeseen jne. Byrokraattisen tilan kokeminen, sen symbolinen ilmaisuvoima oli mielestäni niin vahva, etten voinut ohittaa sitä kuvauksessani; myös artikkelin julkaisuväylä, *Yhteiskuntasuunnittelu*-lehti, inspiroi minua pohtimaan työpaikkaani tilana. Myöhemmin olen havainnut sosiaalityön opiskelijoiden tai uudenlaiseen paikkaan sosiaalityötä tekemään menevien kuvauksissa vastaavaa kiinnostusta tiloihin. Hyvin monet opiskelijat, jotka ovat olleet työssä kouluissa tai lastensuojelun laitoksissa, vankiloista puhumattaakaan, tunnistavat välittömästi yhtäläisyydet kyseisten laitosten ja Michel Foucault'n uudeksi vallan teknologiseksi kuvaaman ilmiön välillä.

”Uudelle” 1700-luvulla syntyneelle vallan teknologialle oli ominaista se, että se aikaisempaa valtaa monipuolisemmin pyrki ihmisten normalisointiin mm. ruumista disloimalla. Foucault'n lisäksi myös Michael Ignatieff on kuvannut sellivankiloiden syntyä ja panopticonin käyttöä sellaisena uutena vallankäyttönä, jossa arkkitehtuuri on vedetty mukaan rikollisten rangaistus- ja parannustyöhön (Foucault 1980; Ignatieff 1978, 1985). Vankiloista alkanut ”yksittäisselleille” perustuva arkkitehtuuri on osoittautunut yllättävän menestyksekkääksi. Ei pelkää vankila-arkkitehtuuri vaan myös sairaaloiden rakentaminen muuttui uuden lääketieteellisen paradigman myötä (Foucault 1973 ja Åman 1979). Uusien klinikoiden rakentamisessa korostettiin ”valoa”, ikkunoita, ilmaa ja puhtautta valistuneen hallinnon symboleina.

Valolle ja ikkunoille perustuva ”edistysellisyys” kantaa runsasta hedelmää myös nykyisessä hallinnon arkkitehtuurissa (Schmidt & Kristensen 1986): rakennus, jossa olen suureksi osaksi muuntanut hankkimaani aineistoa kuvakirjan

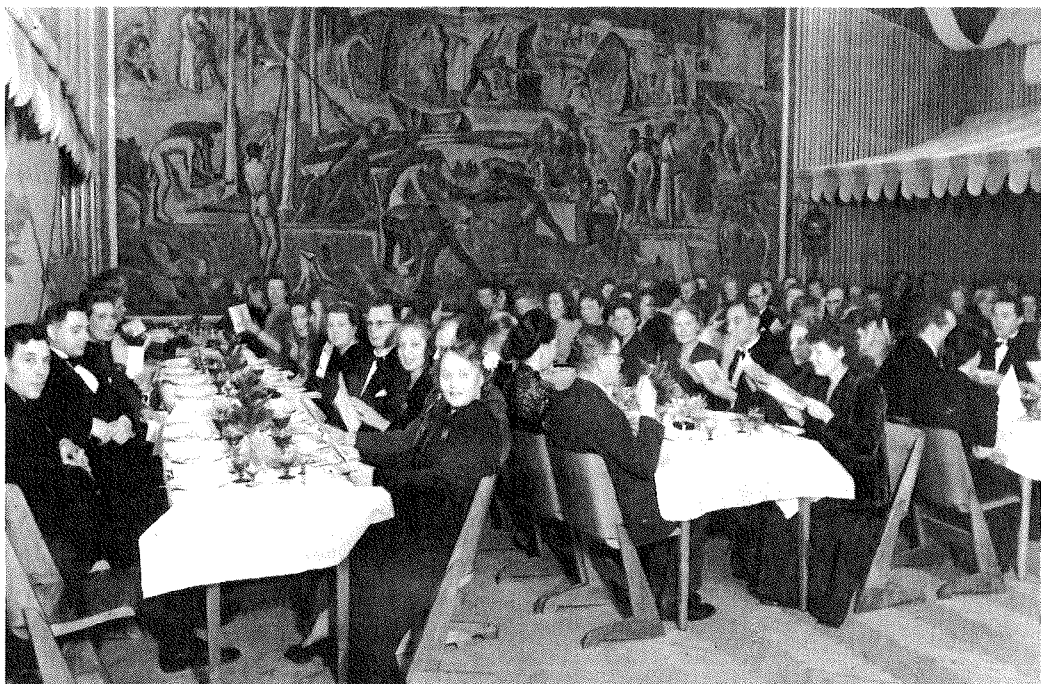
muotoon, ei monessakaan suhteessa eroa tutkimuksessani kuvaamistani muista byrokraattisista ympäristöistä. Se on Jyväskylän yliopistoon kuuluvan Mattilan-
niemen B-rakennus, 1970- ja 1980-lukujen vaihteessa valmistunut tyyppillinen
sellikonnttorin versio.

Ensimmäisistä konnttoriin kiinnittyvistä työkokemuksistani lähtien hallinnolli-
set tilaratkaisut tai tilan käyttö hallinnan välineenä on kiinnostanut minua. Osal-
listuin vuonna 1982 Pohjoismaisen ministerineuvoston alaisen Nordplanin (Nor-
diska institutet för samhällsplanering) jatkokoulutuskurssille, joka on fyysisen
alueen suunnittelijoiden ja sosiaalitieteilijöiden yhteisforum. Nordplanin opetuk-
set eivät jää siihen, että fyysinen ympäristö, tiet, talot, kartat ja kaavat alkoivat
kiinnostaa uudella tavalla – myös suomalaisten etniset erityispiirteet näyttäytyivät
muiden pohjoismaalaisten joukossa uudessa valossa.

Yhtä tärkeää kuin intellektuaalinen kiinnostus aihetta kohtaan on ollut se, että
minulla on ollut käytännön mahdollisuus ”kuvittaa” aihetta. Kun hain ja sain
Suomen Akatemialta rahoituksen tutkimushankettani varten, sain samalla rahoit-
uksen kuvaaja-apulaista varten. Koska onnistuin saamaan itselleni apulaiseksi
pätevän kuvaajan, laajensin alkuperäistä kuvauskohdetta koskemaan byrokraat-
tista tilaa laajemmin kuin olin tutkimussuunnitelmassa aikonut. Tutkimussuunni-
telmaani en ollut sisällyttänyt kuin erittäin rajallisen osan toimistoista, lähinnä
työntekijöiden sellit. Olin ajatellut keskittyä pelkästään siihen, mitä nimitin työ-
voimatoimiston ja sosiaalitoimiston ammatilliseksi ”sydämeksi”, nimittäin am-
mattilaisten suorittamiin haastatteluihin. Tarkoitukseni oli näissä haastatteluissa
keskittyä tematiikkaan, jota kutsuin Simmeliä mukailien *etäisyyden säätelyksi*
(Simmel 1985). Kun olin onnistunut saamaan valokuvaajan tutkimukseeni, pää-
tin saman tien dokumentoida erilaisia hallinnollisia tiloja laajemminkin kuin
pelkästään työvoimaneuvojen ja sosiaalityöntekijöiden huoneiden osalta.

Ennen kuin lähdin hankkimaan kuvallista materiaalia, olin jo havainnut, että
paikallisissa museoissa tai erilaisilla byrokraattisilla työpaikoilla itsellään ei ole
valokuva-aineistoa työympäristöstä tai työstä yleensä. Minulle taas oli alusta lähtien
selvää, että tilojen kuvauksen täytyy sanojen lisäksi perustua valokuva-aineis-
toon. Sanallinen kuvaus välittää tilan tunnun – subjektiivis-ruumiillisen läsnäolon
vaikutelman – eri tavoin kuin kuvat. Sana ja kuva ovat kaksi erilaista informaation
lajeja. Tietysti myös arkkitehtuurin kuvaamiseen liittyvä konventio, jossa sanalliseen
kuvaukseen liittyy valokuvia, piirroksia ja pohjapiirroksia, vaikutti ajatuk-
seen aineiston laadusta. ”Byrokraattinen tila ja tavarat” -teeman laajeneminen
tutkimuksessani oli siis erittäin konkreettisesti kiinni rahoituksesta ja pätevästä
avustajista, joiden avulla lähdin tutkimusta tekemään.

Ken Plummer (1983, 27) väittää, että valokuvaus on 1900-luvun yleisin tapa
dokumentoida ihmisten arkielämää. Helppokäyttöiset kamerat korvasivat 1800-
luvun suosituimman arjen dokumentoinnin välineen: kynän ja sanan (päiväkirjat,
kirjeet ym). Työpaikkoja tämä kuvallinen dokumentaatio ei tunnu koskevan. Työ
ei ole tavallisten ihmisten kuva-albumien teemoja.⁵¹ Eräs syy siihen, että työ tai
työpaikat eivät ole olleet tavallisten ihmisten kuvallisen dokumentaation kohtee-
na, lienee se, että valokuvauksen kohteet ovat ”kanonisoituneet”, ne ovat vahvan



Suuren lehti- ja kirjavälittäjän Rautatiekirjakauppa Oy:n joulujuhlia 1940- ja 1950-luvulla ravintola Espilässä. Tuohon aikaan suuressa konttorissa työskentelyssä oli vielä "hohtoa". Yrityksen työntekijöillä oli muitakin yhteistä kuin joulujuhlat. Äitini valokuvakansiosta löytyy valokuvia joulujuhlien lisäksi myös kuoron esiintymisistä.

sosiaalisen tradition läpituunkemia (Bourdieu 1990, 13–72). Pierre Bourdieu esittää asian niin, että valokuvata voi vain sitä, mikä on kuvattavissa. Esimerkiksi valokuvausta käytetään perhesuhteiden ylläpitoon ja integraation lisäämiseen. Lasten kuvaaminen ja heidän kuviensa lähettäminen sukulaisille ja perhetutuille lisääntyy jatkuvasti; erilaiset perhejuhlat, perheen matkat, suuret hankinnat kuten autot jne. dokumentoidaan valokuvien avulla. Työ puolestaan ei lisää perheen integraatiota vaan toimii itse asiassa päinvastaiseen suuntaan: perheenjäsenethän ovat useimmiten silloin erillään toisistaan. Integraatioteesin mukainen poikkeus työn dokumentoinnissa kuvien avulla on se, että työpaikoilla saatetaan kuvata työntekijöiden yhteisiä ”juhlahetkiä”, esimerkiksi joulu- ja läksiäisjuhlia, osallistumista koulutukseen, lakkoja, yhteisiä matkoja, uuden työpisteen avaamista jne. – siis työntekijöiden epävirallista yhdessäoloa ja keskinäistä integraatiota lisääviä tilaisuuksia. Birgitta Conradsonin (1988) kuvaetnografia konttoriväestä viittaisi siihen, että toimistoissa on otettu paljon valokuvia ”sankarivaiheen” aikana, Ruotsissa 1930- ja 1940-luvuilla. Tämäkin olisi integraatioteesin mukaista.

Vaikka valokuvaus onkin siis nykyajan tyypillisin dokumentoinnin muoto, ei niistä ympäristöistä, joita haluan tutkimuksessani kuvata, valokuva-aineistoa liiemmin löytynyt – tavalliset ihmiset eivät katso aiheelliseksi dokumentoida työtään.

Työtä koskevien valokuvien puuttumiselle saattaa olla myös muita konkreettisia syitä: esimerkiksi toisen palkollisina olevien ihmisten ei ole aina ollut sallittua ottaa itse työpaikalla kuvia. Jo Spence, joka yritti etsiä naisten työhistoriaa kuvaavia valokuvia, sai tehtaiden työntekijöiltä vastaukseksi ”ei oota”. Joitakin valokuvia löytyi, joissa työntekijät poseerasivat pääasiassa tehtaan pihalla. Ilmeisesti suuri osa työpaikkojen valokuvista otettiin työnantajien ”tilauksesta” (Spence 1991).

Sosiologit, toisin kuin antropologit tai etnologit, eivät ole dokumentoineet tutkimuskohteitaan kuvallisesti. Kuva on ollut sosiologiassa ”saastunutta” tai eettieelliseksi leimautunutta aineistoa. Amerikkalainen ja englantilainen sosiologia sisältää joitakin yrityksiä nivoa valokuva ja sana toisiinsa.⁵² USA:ssa on esimerkiksi 1970-luvulta lähtien viritelty uudestaan visuaaliseen sosiologiaan erikoistunutta tutkimussuuntausta. Suomalaisesta sosiologiasta valokuva on sen sijaan poissa. *Sociologia*-lehdessä valokuvia ei ole tietävästi koskaan julkaistu, ainoa sosiologien tuntema kuvailmaisuus ovat kaaviot, diagrammat ja pylväät. Viimeaikainen sosiologia pitää sisällään vain yhden kuvitetun teoksen *Kansa liikkeessä* (1987). Kenties tämänkin tutkimuksen valokuvauksellisuus selittyy historian tutkijoiden mukanaololla. Historioitsijat, sosiaali- tai kulttuurihistorioitsijat käyttävät tutkimusten aineistona sosiologeja runsaammin sekä valokuvia että piirroksia.⁵³

USA:ssa visuaalinen antropologia on kehittynyt erikoisalaksi, jonka tuotoksia ovat sekä valokuvat että filmit ja videot. Myös suomalainen kansatiede on synnyttänyt sekä valokuvia että filmejä. Ennen yhdysvaltalaisen empirisen sosiologian maahantuontia suomalainen ns. konkreettinen sosiaalitutkimus ei näyttänyt epäroivän käyttää valokuvaa. Esimerkiksi Heikki Wariksen (1973) ensimmäisen keran 1930-luvulla ilmestynyt väitöskirja sisälsi sekä valokuvia että piirroksia. Jos Matti Peltosen (1992, 27) väite, että antropologit ovat saamassa uusia ystäviä entisistä sosiologien ystäväistä, osuu kohdalleen, niin yhteiskunta- ja humanistis-

sa tieteissä tullaan näkemään myös ”uusi” kuvallinen renessanssi. Käytin ilmausta ”uusi” koska mm. *American Journal of Sociology* koki ensimmäisen valokuvien käytön nousun ja tuhon vuosisadan vaihteessa.⁵⁴

Sosiologian valtavirta on nimittänyt esinemaailman tarkasteluja Bruno Latourin (1988, 302–303) mukaan esinemaailman inhimillistämiseksi. Sosiologiassa sitä on kutsuttu helposti ”projektioksi” tai ”antropomorfismiksi”. Sosiologia ei ole ollut ainoa ihmistiede, joka välttelee esineiden kuvaamista. Vaikka ihmiskunnan aikaisempi historia jaetaan paleoliittiseen, neoliittiseen, pronssi- ja rautakauden sen mukaan, millaisilla työkaluilla ihmiset työskentelivät, niin useat nykyiset ”ihmistieteet” eivät tunnu ottavan esinemaailmaa tosissaan. Esimerkiksi psykologiassa ilmaus ”objektisuhde” ei suinkaan viittaa ihmisten ja esineiden väliseen suhteeseen vaan ihmisen väliseen interaktioon (Csikszentmihalyi & Rochenberg-Halton 1981, ix-xii). Ihmistieteiden sisällä on toki erikoistumista, kuten psykologiassa ympäristöpsykologiaan tai sosiologiassa Goffmanin jälkeiseen, ihmisiä tilassa tutkivaan, high-tech-interaktion tutkimiseen.

Kuvan, esineiden ja rakennetun ympäristön kuvaamisen puuttuminen sosiologiasta on paradoksaalista siksi, että sosiologiassa ns. moderniin sitoutunut ajattelu korostaa *silmän ylivaltaa* urbaaneissa ympäristöissä. Toisaalta länsimaisen nykyisyyden väitetään yleisesti perustuvan *materialismille*. Valokuvia ja esineitä vieroksuva sosiologia ei siis näyttäisi ottavan tosissaan kumpaakaan väitettään.⁵⁵

Ajatusten tai ideoiden tasolla kyse on myös pitkälti siitä, että aloittaessani tutkimustani esitettiin byrokraatioita koskevassa kirjallisuudessa runsaasti argumentteja sen puolesta, että byrokraatia muuttuu asiakkaiden kannalta yhä näkymättömämmäksi ja herkemmäksi jne. Tokihan kysymys näkymättömyydestä on metafora, jolla otetaan kantaa lähinnä byrokraatioiden muuttumiseen toisenlaiseksi, mutta yhtä kaikki: väite näkymättömyydestä tai sensitiivisyydestä osoittautuu käsittämättömäksi kun byrokraatioita katsoo. Kuulun myös ”Hyvinvointivaltion sukupuolijärjestelmä” -tutkimusprojektiin, missä keskitytään erilaisten julkisten naisvaltaisten ammattien hoivaluonteeseen. Minusta kuitenkin kysymys naisellisen hoivan mahdollisuudesta problematisoituu sen kulusseja tarkasteltaessa.

Erilaiset tarkastelutavat, joissa suhtaudutaan professionalismiin ”myönteisesti”, korostavat erilaisten professioiden eroja suhteessa toisiin. Kuitenkin byrokraattiset ympäristöt yhtenäistävät erilaisten professionaalisten ryhmien esitystä siinä määrin, että eroja korostavat ideologiat joutuvat käsittääkseni myös uuteen valoon. Katsonkin siis, että eräs tapa välttää hedelmättömäksi ja turhauttavaksi kokemani keskustelu näkymättömästä, sensitiivisestä, hoivaavasta sekä eroja korostavasta professionalisesta ideologiasta on siirtyä konkreettiseen ympäristöön, byrokraattiselle näyttämölle.

Tilallisille kokemuksille on myös ominaista se, että ne ovat viime kädessä subjektiivis-ruumiillisia. Vaikka emme olisikaan tietoisia tilallisisten koodien hallinnasta, ruumiillistuvat (*incorporate*) ne meissä. Tarkoitukseni on myös yrittää epäsuorasti – kuvien samastuvan katsomisen avulla – välittää ruumiillisen kokemisen mahdollisuus.

MITÄ TILA ON?

Raimondo Strassoldo (1993, 2) nimittää laajassa sosiologian ja tilan suhdetta esittelevässä artikkelissaan – jolle byrokraattisen tilan analyysini paljolti perustuu – ”sosiologista” tiläkäsitystä käytännölliseksi tai mesotilaksi. Vastakkaista näkemystä tilasta saattaisivat edustaa ”kovien faktojen”, kuten alituisesti muuttuvan aineen ja energian, varaan rakentavat materialistit, joiden todellisuuden ulottuvuuksia olisivat lämpötila, massa, ääni jne. Konkreettisella tilalla tarkoitan siis lähinnä käytännöllistä tilaa, rakennuksia ja esineitä sekä sellaisia yksinkertaisia tilan luonnehdintoja kuin suuri, pieni, välimatka jne.

Strassoldo (mt., 5–8) erottelee seuraavat tilan ulottuvuudet (artikkelin suomentajat ovat antaneet niille suomenkieliset vastineet):

pace – tila, avaruus
place – paikka, kohta
site – paikka, tontti
area – alue, ala
surface – pinta
territory – alue, ala, territorio, reviiri
locus (lat.) – paikka, sijainti
position – paikka, sijainti, asema
environment – ympäristö
milieu (ransk.) – ympäristö, miljöö

Termejä käytetään usein rinnakkain ja toistensa synonyymeina, tarkkaa erottelua niiden välillä Strassoldo ei suosi. Jonkin verran eroja näillä termeillä on: esimerkiksi territoriolle on vakiintunut käyttö, joka viittaa juridis-poliittiseen alueeseen; reviiri puolestaan viittaa etologian kautta eläinten ja ihmisten käyttäytymisessä oman alueen puolustamiseen. Ympäristö-termi viittaa etymologiansa kautta kaikkeen sellaiseen, joka on kokevan ihmisen ympärillä. Yhdyn Strassoldon näkemykseen, että tilallisia termejä analysoimalla ei sosiologisessa käytännöllistä tilaa tutkivassa analyysissä päästä eteenpäin – ja käytän termejä jatkossa pääasiassa toistensa synonyymeina.

Strassoldon mukaan ”(u)seimmat niistä sosiologikirjoittajista, jotka ovat uhraaneet ajatuksen tilan asemalle sosiologiassa, valittavat yleensä, että tila on edelleenkin ’laiminlyöty ulottuvuus’ ja että sen tematisointi on yhä primitiivistä ja epätydyttävää (esimerkiksi Giddens)” (mt., 9). Mutta paremmin perehdyttäessä sosiologiasta löytyy paljonkin erilaisia tarkasteluja, joissa tila on läsnä: sosiologiassa tilaa voidaan tarkastella monenlaisista diskursiivisista lähtökohdista käsin. Strassoldo olisi valmis näkemään väitteen ”laiminlyödyistä ulottuvuudesta” eräänlaiseksi haikailuksi ”yleisen sosiaalis-tilallisen teorian” perään. Tällaista yleistä teoriaa hän pitää täysin mahdottomana ”tieteenalalla, joka on puolentoista vuosisadan työn jälkeen keksinyt, että edes sen perusilmiötä, yhteiskuntaa ei todellisuudessa ole olemassa”. Sosiologit ovat siis toki tarkastelleet tiloja. Nämä sosiologiset tiloja koskevat tarkastelut Strassoldo jakaa kolmeen eri typologiaan tai taksonomiaan.

Ensimmäinen jaottelu perustuu sosiaalisten tilojen ”tasoon ja mittakaavaan”. Peruskriteerinä on *koko*. Useimmiten koko viittaa epäsuorasti toimijoiden lukumäärään, koska jonkinlainen suhde on välttämättä oltava toistensa kanssa tekemisissä olevien ihmisten määrän ja heidän viemänsä tilan välillä. Pienten ja suurten ryhmien lisäksi myös ”yhteisöillä” – olivatpa ne pieniyhteisöjä, kansakuntia tai kansainvälisiä yhteisöjä – on väistämätön tilallinen ulottuvuutensa.

Toista sosiaalis-tilallisten ilmiöiden luokittelukriteeriä Strassoldo kutsuu tilan *tyyppiin* pohjautuvaksi. Tällaisia luokitteluja ovat sellaiset dikotomiat kuten maantieteellinen/psykologinen, todellinen/metaforinen jne. Ernst Cassirerin ajatteluun pohjautuen tiloja on jaettu mm. orgaaniseen, havaittuun ja symboliseen/abstraktiin tilaan. Tähän samaan ryhmään kuuluvat myös sellaiset tilalliset jaottelut, joissa tiloja erotellaan niissä tapahtuvan toiminnan funktioiden perusteella. Esimerkkinä Manuel Castellsin kolmijako: taloudellis-rationaalis-utilitaristinen tila, poliittinen tila, ideologis-symbolis-ekspressiivinen tila. B. Jalowieck puolestaan jakaa tilat viiteen luokkaan: tuotanto, kulutus ja uusintaminen, hallinto, symboliikka, vaihto. Strassoldo esittää myös oman kuusijakoisen luokittelunsa: etologinen, henkilökohtainen, elämistilat, symboliset tilat, ekologiset tilat, organisaatiotilat. – Tässä tutkimuksessa keskityn ainoastaan Jalowieckin nimittämään hallinnolliseen tilaan tai Strassoldon organisaatiotilaksi nimittämään tyyppiin.

Näiden kahden erilaisen tyyppittelyn lisäksi Strassoldo esittää myös kolmannen luettelon: nämä *tilalliset struktuurit* ovat kooste eri sosiologiain keskeisimpinä pitämistä tilallisista struktuureista tai arkkityypeistä. Tarkastelen katutason byrokratioiden edustamaa vallan käyttöä ja symbolisen vallan esittämistä Strassoldon esittämien struktuurien avulla, jotka esittelen seuraavaksi.

MITEN SPATIAALINEN VALTA PUHUU?

Organisaatiotiloille tai hallinnollisille tiloille on Jalowieckin ja Strassoldon mukaan tyyppillistä vallankäyttöä. Kysymys siis kuuluu: millaisia diskursiivisia muotoja tilallinen valta eri yhteyksissä saa tai ottaa?

Sekä spatiaalista (arkkitehtuuri tai maantiede) että sosiaalista (sosiologia) analysoivat tieteet käyttävät käsitteitä tai tukeutuvat dikotomioihin, jotka ovat monasti yhteneväisiä – useat sosiologian keskeisistä käsitteistä ovat lainaa *tilallisten käsitteiden* maailmasta. Tilallisia rakenteita ja arkkityyppejä ovat Strassoldon mukaan: keskus, ääriviivat ja rajat, vertikaalisuus eli ylös ja alas, edessä ja takana, lateraalisuus eli oikea ja vasen, välimatka eli lähellä ja kaukana, pohjoinen ja etelä sekä itä ja länsi, territorio (piiri, reviiri, paikka, koti), reunat ja rajat, polku, sisäänkäynti, silta, keskus ja ympyrä; lisäksi tulevat myös erilaiset yhdistelmäkäsitteet ja arkkityypit kuten koroke ja näkymä, taivaat, maa, alamaailma ja maan akseli, ympyrä, spiraali, labyrintti, kolmio ja risti.

Useat näistä tilallisista luonnehdinnoista sisältävät myös länsimaisia hierarkkisia luokitteluja: keskus on arvostetumpaa kuin periferia, länsi arvostetumpi kuin itä, ylhäällä arvostetumpaa kuin alhaalla, edessä arvostetumpaa kuin takana jne. Strassoldo olisi viime kädessä valmis palauttamaan nämä hierarkkiset asemat joko ihmisen biologiaan tai siihen pohjautuvaan ajatteluun – esimerkiksi ylhäällä oleva pää on arvostetumpi kuin jalat, etupuolta pidetään takapuolta parempana jne.

Spatiaalinen ja sosiaalinen analyysi käyttävät näin ollen osittain samaa kieltä. Strassoldon luettelo sisältää yli kaksikymmentä kohtaa, mutta tarkoitukseni ei ole käyttää koko grammatiikkaa hyväkseni. Valitsin analyysin apuvälineiksi seuraavat yksittäiset käsitteet tai dikotomiat: *ovi (sisäänkäynti), keskus, ääriiviivat ja rajat, ylhäällä/alhaalla, edessä/takana, polku, välimatka, territorio.* Olen täydentänyt itse listaa *suoralla*, joka on lähinnä ympyrän vastakohta.

JULKINEN RAKENTAMINEN

1700-luvun lopulla ja 1800-luvun alussa puhe julkisista rakennuksista tarkoitti ennen kaikkea kirkkoja, pappiloita, köyhäintaloja, kouluja ja joitakin raatihuoneita (Fernlund 1988, 73–74; Lilius 1986). Tavallisin tila, jossa kansalainen kohtasi julkisen vallan, oli joko kirkko tai pappila. Sigrund Fernlund sanoo, että pitkälle 1800-luvulle saakka Ruotsin (myös Suomen) maaseudulla kirkkorakennukset olivat seudun tärkeimmät yhteiset foorumit. ”Pappi tiedotti Jumalan, kuninkaan ja maalaisaatelin tahdon. Saarnastuolista hän luki vaikeaselkoisia raamatunlauseita, laajoja kuulutuksia ja asetuksia. Ylevä paikka, huoneen pyhyys ja Jumalan läsnäolo sekä seurakunnan tiukan hierarkkinen asettuminen penkkiriveille vahvistivat yksisuuntaisen kommunikaation rituaalista luonnetta.” (Fernlund 1988, 75.)

Kirkko toimi myös maallisempien kokoontumisten pitopaikkana. Siellä pidettiin äänestyksiä, annettiin veroja koskevia määräyksiä, pidettiinpä jopa oikeudenkäyntejä. Kirkon ohessa pappila toimi tosiasiallisena vallan rakennuksena. Pappilaan jätettiin tiedot väestölaskentaa varten, sinne maksettiin myös verot, usein luontaistuotteina. Papit ottivat seurakuntalaisensa vastaan työhuoneissaan, jotka olivat yleistyneet 1700-luvun lopulla (Suolahti 1912, 227–229). Pentti Haanpään ”Jauhoista” (1979, 220–221) löytyy seuraavanlainen kuvaus kansalaisen ja papin kohtaamisesta 1800-luvulta – Råmeen Mari on hihtänyt tiettemättä taipaleesta lasta ristittäväksi pappilaan:

”Sitten hän (Mari) onkin valmis ohjaamaan suksensa pappilan kujaan, jossa harvat ja väärät koivunkanturat harottivat hangesta. Hän työntyi kirkkoherran kansliaan ja laski konttinsa ovensuuhun.

Nimetön hänellä siinä olisi, ensimmäisellä hihtoreisuullaan, kaukaa Råmeen torpasta. Kirkkoherra Borgh istui pöytänsä takana muistuttaen Råmeen Marin mielestä hyväsesti kissapöllöä. Tuo kulmakarvojen outo kiekkaus ja pyöreitten silmälasien välke se kaiketi sitten vaikutti. Hän silmäili Råmeen Maria ja hänen konttiaan pitkään ja arvostelevasti.” (Haanpää 1979, 220–221.)

Mari ei saanut lastaan kastettua tällä kerralla, koska hänellä ei ollut rahaa mukanaan. Myöhemmin asia hoitui kun pappi vaihtoi kastotoimituksen kunnan jauhoihin. Haanpään romaanista löytyy kaksi muutakin julkista tilaa. Ensiksikin kirkko, jonka kamarista käsin muun muassa kunnan esimies lähettää kuvernöörille kirjeen jossa selostaa paikkakunnan kohtaamaa viljakatkoa (mt., 179–180). Kolmas julkinen tila oli kauppias Polson kartano, jossa pidettiin käräjiä, ”siinä oli tilaa ja avaruutta sen verran että laille ja oikeudelle löytyi istumatila” (mt., 248). Tämä käräjätuvaksi tilaisuutta varten muutettu kartano ei siis ollut julkinen tila kuin satunnaisesti, sen sijaan kirkot ja pappilat olivat verovaroin ylläpidettyjä tiloja.

Kuninkaallinen yli-intendentinvirasto ”Kongl Öfverintendentsembetet” oli se hallinnollinen elin, jonka piti hyväksyä kaikki julkisten rakennusten suunnitelmat 1700-luvun lopulta saakka. Julkiset rakennukset jouduttiin tekemään ainakin periaatteessa tiettyjen muodollisten rutiinien mukaan – lopputuloksena (vuoden kahden kuluttua) olivat piirustukset ja niihin liittyvät kustannuslaskelmat, jotka virasto hyväksyi ja kuningas omakätisesti allekirjoitti. Rakennukset erosivat ainakin joissakin suhteissa talonpoikien omista taloista, mm. mittakaavaltaan, tyyliältään ja materiaaliltaan. (Fernlund 1988, 74.) Viraston tärkein tehtävä oli ”varustaa Valtakunta kestävillä ja komeilla (prydliga) rakennuksilla”. Kestävä tarkoitti säädöksissä ollutta mainintaa, että julkiset rakennukset oli tehtävä kivistä (tiilestä). Vaatimus rakentaa tiilestä johtui paloturvallisuudesta, varsinkin taajamissa tulipalot olivat osoittautuneet kerta toisensa jälkeen tuhoisiksi. Kaikki kaupungit määrättiin myös mitattaviksi, jotta virasto voisi mittauksen perusteella laatia suunnitelmia ”entistä paremman rakennustavan juurruttamiseksi valtakuntaan”. (Lilius 1986, 62.)

Henrik Lilius (mt., 62) arvioi, että yli-intendentinviraston merkitys muiden julkisten rakennusten kuin kirkkojen rakentamisen kannalta jäi Suomen osalta vähäiseksi. Yli-intendentin virasto laati kyllä ehdotuksia lääninhallitusten virkataloja, sairaaloita ja vankiloita varten, mutta ehdotukset olivat niin ylimitoitettuja suomalaisten taloudellisiin mahdollisuuksiin nähden, että suunnitelmat jäivät toteuttamatta. Joitakin kouluja ja raatihuoneita rakennettiin yhteistyössä viraston ja paikallisten viranomaisten kesken. Talonpoikaisen Suomen ja Tukholman yli-intendentin viraston rakentamista koskevien näkemysten ero näyttäytyi erityisesti kirkkorakennuksissa. Suomalaiset kirkot olivat ensiksikin puisia; toiseksi niitä tehtiin lähinnä ”talonpoikaisten” kansanrakentajien ammattitaidon varassa: yksityiskohtaisia piirroksia ei ollut, vaan rakennukset muokkautuivat lähinnä rakentajien ”päässä”. (Salokannel 1990, 41–44.)

Autonomian aikana Suomelle perustettiin vuonna 1810 oma intendentinkonttori, jonka ensimmäiseksi johtajaksi nimitettiin maamme lähes ainoa koulutettu arkkitehti Charles Bassi. Carl Ludvig Engel nimitettiin vuonna 1825 viraston johtoon sen siirtyessä Turusta Helsinkiin. Intendentinkonttori peri tukholmalaiselta edeltäjältään vanhat valvonta- ja suunnittelutehtävät. Julkisten rakennusten piirustukset ja kustannusarviot tuli hyväksyä, tehdä muutoksia tai laatia uudet, jos paikalliset ehdotukset eivät kelvanneet. Jos paikkakunnalla ei ollut ammattitaitoisia rakennusmestareita, voitiin suunnitelmia pyytää myös suoraan intendentinkonttorilta (Lilius mt., 72–73). Itse asiassa se, että virasto toimi tästä eteenpäin

Suomen maaperällä, tehosti rakentamisen valvontaa.

Autonomian ajan ehdottomasti tärkein hallintorakentamiseen liittyvä tehtävä oli pääkaupungin hallinnollisen ytimen aikaansaaminen. Engelin nimittäminen intendentinviraston johtoon oli seurausta siitä, että hänet oli jo aikaisemmin valittu uuden pääkaupungin empire-arkkitehtuurin luojaksi, Helsingin uudelleenrakennuskomitean arkkitehdiksi. Engel nautti erityisesti keisari Aleksanterin ja myöhemmin keisari Nikolain luottamusta.

Kalevi Pöykkö (1990, 142–143) lainaa Topeliuksen päiväkirjoja kuvatessaan Engelin ja keisarin yhteistyön ”lopputulosta” 1830-luvun Helsingissä:

Kaupunki ei ollut syntynyt luonnollista tietä vaan keisarin mahtikäskystä, keskusta erosi laitakaupungista enemmän kuin muissa kaupungeissa. Kadut uusimmissakin kaupunginosissa oli laskettu mukulakivillä, ”vedenpaisumuksen aikaisilla ihmisten, hevosten ja ajoneuvojen kidutusvälineillä”. ”Helsinki ei ollut tosiaankaan kuin julkisia rakennuksia ja lisäksi muutamia harvoja yksityisiä kivitaloja kaupungin keskustassa, jäännöksiä Ruotsin ajalta tai rakennettuja, ikään kuin kokeeksi, pääkaupunkiin kuulumisen ensi ilossa. Loput olivat ajatusviivoja tuntemattomaan tulevaisuuteen – pitkiä, leveitä katuja ja suuria toreja niiden varrella siellä täällä kaksikerroksisia puutaloja.”

Topelius kertoo myös ruotsalaisesta matkustavaisesta, joka oli kuvannut Helsinkiä kaupungiksi, jossa oli vain kasarmeja ja sairaaloita, ja kuinka jonkun venäläisen mielestä kaupungilla oli kaunis ulkokuori, muttei mitään sen takana.

Topelius vertaa Helsingin rakentamista Ruotsin vallan aikana ja autonomian aikana.

Senaatinlinnassa, yliopiston talossa, noissa kolmessa äärettömässä kasarmissa ja kahdessa suunnattomassa sairaalassa ilmeni keisarin tahto, jonka rinnalla kuninkaan tahto, joka oli rakentanut Vaasan ihaillun hovioikeudentalon ja Turun ylistetyn yliopistotalon, aleni melkein pä ”porvarilliseksi”. Pietarin kaupunki oli lyönyt leimansa näihin rakennuksiin. ”Senaatin eteen pysähtyi kunnan maalainen aprikoimaan, että siellä varmaan asui keisari.”

Engelin ja keisarin perinnöksi hallinnon arkkitehtuurissa eivät jää pelkästään ne rakennukset, joiden suunnitteluun ja rakentamisen valvontaan keisarin arkkitehti itse osallistui. Engelin aikana intendentinviraston ote julkiseen rakentamiseen ylipäänsä tiukkeni. Virastosta käsin suunniteltiin kirkkoja ja niiden muutoksia lähes viisikymmentä ja tapuleita kolmattakymmenettä, sotaväelle kuusi suunnitelmaa, sairaaloita varten kymmenen, virastotaloja, majakoita, kouluja, vankiloita, pappiloita, kappeleita, laitureita ja makasiineja. (Pöykkö 1990, 75.) Lisäksi virastossa laadittiin kaavaluonnoksia, esimerkiksi Engel muutti Jyväskylän asemakaavaehdotusta (Lilius 1986, 77–79; Tommila 1972, 23–29).

Suostuessaan intendentinkonttorin intendentiksi Engel kykeni sanelemaan ehtoja viralleen: ”Minulle olisi myönnetty mitä tahansa, mitä vain olisin vaatinut” (Pöykkö 1990, 73–74). Henkilökuntaa lisättiin intendentinkonttoriin: aluksi oli intendentti, kaksi konduktööriä ja vahtimestari, heidän lisäksi otettiin oppilaita, joille senaatti maksoi. Muutamaa vuotta myöhemmin saatiin kolmas konduktööri. Virastosta tuli nyt myös koulutusinstituutio, jolla oli itse asiassa monopoli arkkitehdin ammattiin. Intendentinkonttori oli tavallaan ammattikillan tapainen toimisto, joka valvoi ammattikunnan pätevyyttä ja antoi opetusta (Salokannel 1990, 52). Ilmeisesti Engelin aikana ei kuitenkaan kyetty laskemaan kovin vai-

kuttavaa pohjaa suomalaisten arkkitehtien ammattikunnalle, koska vielä hänen seuraajansa intendentinkonttoriin, Ernst Lohrmann, jouduttiin kutsumaan Saksasta. (Sundman 1986, 31; Pöykkö 1990, 138–139.)

Vuosisadan lopulla (vuonna 1865 nimeä vaihtanut) yleisten rakennusten ylihallitus alkoi menettää vaikutusvaltaansa; ylihallituksen virkamiehistä oli vuoteen 1910 mennessä tullut lopullisesti toisen luokan ammattilaisia. Pitkällä aikavälillä rakennemuutos merkitsi laadun taantumista julkisessa rakentamisessa (Sundman 1986, 37). Julkisen rakentamisen statuksen laskun taustalla oli mm. nouseva industrialismi. Teollisuus tarjosi uusia jännittäviä rakennuskohteita, tehdasarkkitehtuuria. Ryhdyttiin perustamaan yksityisiä arkkitehtikonttoreita ja suuri osa uuden polven merkittävimmistä arkkitehteistä kävi yksityisen arkkitehtikonttorin opissa, osa jatkoi opintoja Ruotsissa.

Yksityisen yrittämisen puolella kehitettyjä pelisääntöjä haluttiin noudatettavan myös julkisessa arkkitehtuurissa – näistä merkittävimmäksi kehittyi vähitellen kansainväliset arkkitehtikilpailut tiettyjen kohteiden rakentamiseksi. Vuonna 1875 ensimmäinen tällainen järjestettiin Suomen Pankin suunnittelemiseksi. Kilpailun yhteydessä ohitettiin ensimmäisen kerran rakennushallinnon korkein virkamies ”monumentaalirakennusten” kiistattomana suunnittelijana (Viljo 1986, 89–95). Jatkossa vahvistui käytäntö, jossa yksityiset arkkitehdit suunnittelivat ja rakennushallinto ohjasi ja valvoi. Kilpailuinstituution avulla arkkitehtien ammattijärjestö ja arkkitehtiprofessio kykeni kontrolloimaan merkittäviä rakennuskohteita – arkkitehdit saivat vahvan professionaalisen aseman näissä kilpailuissa. (Salokannel 1990, 81–86.) Rakentamisen alalla oli toteutumassa hyvin pitkälle menevä erikoistuminen: asunnot, teollisuus, kauppa, julkisen rakentamisen eri alueet kuten rautatiet, koulut, sairaalat, vankilat, satamat, kaavoitus jne. alkoivat vaatia erikoistunutta suunnittelua.

1940- ja 50-luvuille, jälleenrakennuksen ja kaupungistumisen kaudelle, osui monta uudistusta, jotka muokkasivat rakennetun ympäristömme tulevaisuutta.

Arkkitehtiliitto piti 1942 jälleenrakennuskokouksen, jossa organisoitiin arkkitehtien tehtävät jälleenrakennuksessa. Neuvonnan, ohjauksen, valistuksen ja propagandan lisäksi arkkitehtikunnan velvollisuuksiin katsottiin kuuluminen erilaisiin valtion komiteoihin ja työryhmiin. Arkkitehtien osuus maaseudun jälleenrakennuksessa muodostui merkittäväksi. Laaja-alainen aluesuunnittelu löi itsensä läpi tuona aikana – arkkitehdit olivat jo aikaisemmin voittaneet taistelun insinöörejä vastaan kaupunkien suunnittelusta (Salokannel 1990, 111–119). 1950-luvun lopussa tuli rakennuslakiin pykälä, joka edellyttää kaikilta taajamilta vahvistettua kaavaa, samassa yhteydessä vahvistettiin myös kuntien kaavoitusmonopoli. 1960-luvun lopussa määrättiin yleiskaavat kaupunkeihin pakollisiksi. Arkkitehteistä tuli nyt myös kaavoittajia, kaupunkien ja ”urbanin” sosiaalisuuden luojia (Sundman 1986, 51).

Syntyi arava-järjestelmä, jonka kehittämisessä arkkitehditkin olivat mukana. Arava synnytti uudenlaisia rakentamisjärjestelyjä, arkkitehtien ja rakennuttajien suhde muuttui. ”Rakentamisen näyttämölle ilmaantui yhä enemmän osapuolia: poliitikkoja, rahoittajia, teknisiä asiantuntijoita, kunnan ja valtion virkamiehiä”

(mt., 48). Arkkitehdin rooliksi muodostui ”koordinaattorin tai orkesterin johtajan rooli”. 1950-luvulle saakka arkkitehdin suhde rakennuttajaan – oli kyse ollut yksittäisestä henkilöstä tai johtokunnasta – oli ollut selkeämpi.

Valtion rooli ei korostunut pelkästään uudelleenrakentajana ja rahoittajana, tai uuden rahoitusjärjestelmän – aravan – aikaansaajana, vaan 1950-luvun kaupungistuminen edellytti myös paljon julkista rakentamista: kouluja, sairaaloita, hallintorakennuksia, vuosikymmenen lopulta lähtien myös korkeakouluja. Rakennushallitus, joka oli välillä menettänyt lähes sadaksi vuodeksi roolinsa julkista rakentamista johtavana ja ohjaavana virastona, sai takaisin johtavan roolinsa. Muuttuneessa tilanteessa rooli oli uudenlainen. Rakennushallitus vastasi lisääntyvästä valtiollisesta rakentamisesta samalla, kun eduskunta valtuutti sen johtamaan koko rakennussektoria. Työnjaoksi oli jo rakennushallitusta edeltäneen Yleisten rakennusten ylihallituksen aikana vakiintunut se, että virasto valtuutti yksityiset arkkitehdit tekemään suunnitelmat ja valvomaan rakentamista – nyt tämä työnjako vahvistui entisestään. (Mt., 48–49.)

Samanaikaisesti kun arkkitehdit laajensivat kompetenssinsa tai työkenttensä aluetta, oli koulutetuista arkkitehdeistä pulaa. Uudenlaisissa ympäristöissä maaseudulla oli paljon rakennettavaa; arkkitehdeillä oli uudenlainen asema rakennustyön organisaatioissa, kuten esimerkiksi valtiollisissa komiteoissa ja aravarakentamisen organisaatioissa; heidän tehtävänsä lisääntyivät kaavoituksessa ja kaupunkien julkisen hallinnon vaatimien rakennusten suunnittelussa – samalla koulutetuista ihmisistä oli pulaa. Miten arkkitehdit näistä kaikista tehtävistä selvisivät? Yksi vastaus oli mm. ammattiliiton jäsenilleen suosittama altruismi, uhrautuminen ja talkoohenki. Työtä tehtiin vahvan yhteiskunnallisen optimismin ja idealismin hengessä, siihen liittyi mm. voimakkaita demokraattisuuden painotuksia, jotka ilmenivät erityisesti arava-järjestelmää luotaessa ja suunniteltaessa. Sotien jälkeiselle rakentamiselle oli tyypillistä myös standardoimishankkeet esimerkiksi tyypitaloja luotaessa.

Tyypitalojen ja funktionalismin nojaavan kerrostalorakentamisen perhettä ”normalisoivista” funktioista on kirjoittanut Kirsi Saarikangas (1987 ja 1993). Saarikangas esittää, että sodanjälkeisen asuntorakentamisen tausta-ajatuksena kodista tehtiin selvästi yksityistä ja reproduktion aluetta, ja koti jaettiin erilaisiin tiloihin funktionaalisesti: keittiöön, olohuoneeseen ja makuuhuoneeseen. Aikaisemmin maalaistalojen isoissa tuvissa funktionaalista tehtävien tai sukupuolen mukaista eriytymistä ei tunnettu. Keittiöstä tehtiin selvästi äitien tila, makuuhuoneesta avioparin tila ja arkihuoneesta perheen yhteinen tila. Toisin sanoen sodanjälkeiselle asuntorakentamiselle oli tyypillistä vahva kiinnittyminen perheen normalisaatioon tai porvarilliseen familistiseen ideologiaan. Vaikka perhe-emännys ei Suomessa institutionalisoitunut kovin vahvaksi, sotien jälkeen sitä yritettiin kaikkein voimaperäisimmin viedä yhteiskunnassamme läpi. Asuntorakentamisen ideologisena taustana oli ajatus kotia ja lapsia työkseen hoitavasta perheenmännästä sekä poissaolevasta isästä. (Saarikangas 1993, 229–370.)

Jos siis yksityiseen kiinnittyvän asuntorakentamisen osalta tilanne oli se, että naiset haluttiin kotiin ja keittiöön, olisiko vastaavasti ajateltavissa, että julkinen rakentaminen olisi korostanut erityisen voimakkaasti miehen roolia julkisena

toimijana? Kysymys on ajatusleikkinä kiinnostava.

Kiinnittyminen funktionalismiin sen sijaan näkyy kaikessa julkisessa rakentamisessa. Tarkoitin tällä funktionalismin ajatusta siitä, että erilaisille toiminnoille on eri paikka, oma paikkansa. Erilaisissa katutasen organisaatorakennuksissa tämä tarkoittaa sitä, että asiakas liikkuu. Sairaaloissa päivystys, vuodeosastot, laboratoriot, puhumattakaan erikoistuneista hoidoista ovat tietyissä rakennuksen osissa. Potilas kulkee toiminnan, funktion mukaan. Sama funktionaalinen eriytyminen – joskin vähemmän – näkyy kaikissa byrokraattisissa rakennuksissa: rakennusten tietyissä osissa on opastus, odotushuoneet, vastaanottohuoneet, hallinto jne. Tämä voimakas funktionaalinen eriytyminen alkoi kehittyä julkisissa rakennuksissa sotien jälkeen.

1960-luvun kynnyksellä teollinen rakentaminen löi lopullisesti itsensä läpi. Teollisuuden muotokieltä oli harjoiteltu sekä 1920- ja 30-lukujen funktionalismissa että edellä mainittujen standardointihankkeiden yhteydessä. 60-luvun puolivälissä esiintyi uusi kaupunkisuunnittelijapolvi ”uuden urbanisoitumisen puolestapuhujana”. Vanhasta puhuttiin ”muodottomana metsäkaupunkina tai sodanjälkeisen ajan kaupunkivihamielisenä romantiikkana”. Vaadittiin yhteyttä suomalaiseen kaupunkiperinteeseen ja eurooppalaiseen kaupunkikulttuuriin yleensä. Siinä kuvitellussa suomalaiskaupungissa, joka tuolloin piti rakennettaman, sosiaalisella elämällä oli suuri paino. (Sundman 1986, 53.) Tämä uusi sosiaalisuus löysi hahmonsä rautakaavassa, joka ei lopultakaan ollut kovin uusi – Engel oli hahmotellut sellaisen palon jälkeiseen Turkuun. Kaavoitusmonopolin ansiosta arkkitehdit olivat luomassa tätä sosiaalisuutta. Mutta toisaalta heidän valtansa oli melko vähäinen, ja aloite rakentamisessa ja kaavoituksessa siirtyi rakentajille ja rahoittajille, yksityisille ja julkisille. (Mt., 56.)

70-luvulla nähtiin maassamme ennennäkemätön hallinnollinen muutos: hallinto laajeni ja hyvinvointipalvelut tulivat uutena alueena mukaan. Valtion menot kasvoivat, minkä vuoksi julkisia palveluja vaadittiin tuotettavaksi mahdollisimman paljon, tehokkaasti ja pienillä kustannuksilla. Uudenlainen tehokkuuteen pyrkivä hallintokoneisto halusi tehokkaasti toimivia virastotaloja, jotka myös piti rakentaa tehokkaasti. Juhani Nikkilä (1986, 21) sanoo, että ”(v)almistuneet rakennukset ovatkin ehkä osittain tuloksia toistensa kanssa kamppailevien intressitahojen vaatimusten sovittelusta. Tässä prosessissa arkkitehtoniset tarpeet ja näkemykset saivat usein jäädä taka-alalle.”

Hallinnon sisälle työntynyttä tehokkuusajattelua heijastavat useat 1970-luvun näkyvimmit julkiset rakennukset kuten Pasilan virastokeskus, useat suuret valtion virastotalot eri kaupungeissa sekä monet uudet korkeakoulurakennukset. Varsin näkyviä ovat myös kuntien rakennuttamat uudet virastorakennukset. Niitä rakennettiin valtion tukemana ja valtion ohjeiden mukaan. Näissäkään rakennuksissa kulttuuriset ja yksilölliset piirteet eivät paljoakaan tulleet esille. (Mt., 21.)

Sundman ei välttämättä jaa edellä lainattua Nikkilän ajatusta ”kompromisseista” tai ”intressitahojen vaatimusten sovittelusta” 70-luvun kehnon rakentamisen tärkeimpänä selittäjänä. Hän näyttäisi pitävän syypanä lähinnä rakennuttajia. ”1970-luvulla rakennusvolyyymia kasvatettiin suurrakentajien tekniikan ehdoilla.

Kun rakentajat samalla olivat rakennuttajia rakennettiin myös heidän taloudellisilla ehdoillaan.”

Kun alettiin vaatia korkeampaa laatua, sitä selvästikään ei ollut mahdollista rahoittaa pelkästään rakentajien voitoja pienentämällä, ei myöskään sillä että rakennusalan osuuden maan kokonaisinvestoinneista olisi annettu kasvaa. Pelkkä ajatuskin että keskusteltaisiin maapoliittisista toimista yksityisen maan rakennuskustannusten vakauttamiseksi on kuolleenä syntynyt 1980-luvun poliittisessa ilmastossa, jossa sellaisia käsitteitä kuin 'maapaketti' pidetään lähinnä kirosanoina. Sen takia taloudellinen säättely on kohdistettu itse suunnitteluun, samalla kun markkinatalouden mahdollisuuksia käytetään hyväksi tarjouskilpailussa. (Sundman 1986, 56–57)

1970-luvulla kehitettiin Teknillisessä korkeakoulussa, Valtion teknillisessä tutkimuskeskuksessa ja rakennushallituksessa uusia taloudellisia kontrollijärjestelmiä. Arkkitehdin kannalta tärkein kontrollimenetelmä on normaalihintamenettely.

Jokaiselle suunnittelutehtävälle annetaan kustannuskatto, ”normaalihinta”. Hinnaksi määritellään rakennuksen kokonaiskustannukset laskettuna hyötypinta-alaa kohden. Pitkälle viedyn seurantajärjestelmän ansiosta kustannusten muodostusta on mahdollista seurata koko ajan. Tämä kustannuslaskenta joka vielä nykyään tapahtuu täysin mekaanisesti on mahdollista siirtää tietokoneille, jolloin suunnittelija voi koko ajan olla selvillä siitä, pysyykö hän ”normaalihinnan rajoissa”. Järjestelmä synnyttää uusia standardiratkaisuja. Kun normaalihintaa ”kalliimpia” ratkaisuja ei hyväksytä ja kun normaalihinnan tarjoamat puutteet sen tähden helposti käyvät aina vain ahtaammiksi, valtaosa kahdeksankymmentäluvun jälkipuoliskon rakentamisesta uhkaa palata kuusikymmenluvun realiteetteihin: *halpuuteen, nopeuteen ja ulkoiseen kehnouteen*. Järjestelmä on päässyt voitolle julkisrahoitteisessa rakentamisessa ja jäljet pelottavat ... Systeemin luonteeseen kuuluu että kun keskustellaan arkkitehtuurin laadusta, taloudellisuus kulkee sen edellä. Kustannuksia muodostavien detaljien puiminen tekee mahdottomaksi ympäristön tarkastelemisen kokonaisuutena. (Mt., 57.)

Lopuksi Sundman puuttuu siihen, että normaalihintamenettelyyn ei kyetä millään poliittisilla tai muilla demokraattisilla päätöksenteon keinoilla vaikuttamaan.

Olisi mitä kohtuullisinta vaatia että normaalihintajärjestelmä saatetaan julkisen tarkastelun alaiseksi. Laatu maksaa. Rakentamisen tekninen laatu on nykyään määritelty usein niin pitkälle, että kustannusten kannalta mitään pelivaraa ei ole. Jos yhteiskunta odottaa parempaa fyysistä ympäristöä tai edes haluaa säilyttää 1980-luvun alkupuoliskon laatutason, on taloudelliset implikaatiot otettava huomioon. Tällä hetkellä yhteiskunnasta vastuuta kantavilla poliitikoilla ei ole mitään mahdollisuutta valvoa normaalihinnan muodostusta. Ei sitä ole myöskään niillä, jotka julkishallinnossa huolehtivat arkkitehtuurin ehdoista ja edellytyksistä. ... Normaalihintamenettely hyödyntää kyllä rationaalista rakentamista, mutta sen ympäristövaikutukset on kytkettävä julkiseen päätöksentekoon, jossa muutenkin on kannettava vastuuta yhteiskunnan todellisuudesta. (Mt., 57–58.)

Sundmanin kuvaus normaalihintajärjestelmästä sisältää loistavan kuvauksen byrokraatioineesta järjestelmästä, jossa jokaisen osapuolen suhdetta lopputulokseen voi pitää vallattomana, vieraantuneena tai anonyymina. Tuskin edes normaalihintajärjestelmän suunnittelijat tunnustavat järjestelmää omaksi aikaansaannoksekseen. Tässä rakennusjärjestelmässä ei tunnu olevan ainoatakaan paikkaa, jossa ”valta olisi tehokasta”, ei tahoja, johon voisi valittaa. Samanlaisten piirteiden voidaan monessa mielessä katsoa kuvaavan myös niitä instituutioita, byrakratioita, jotka näissä rakennuksissa toimivat – joten jos kuvaus pitää paikkansa, voisi arvella, että ”kuori ja sisältö”, tai rakennus ja sen sisällä tapahtuva toiminta, saattavat hyvinkin vastata toisiaan. Tai sitten eivät.

SISÄÄNKÄYNTI, OVI, KAHVA, LUUKKU, LUKKO

Yritän lähestyä kuvaamiani katutason byrokratioita ikään kuin olisin asiakas, joka on löytänyt tiensä oikean viraston ulko-ovelle. Käsittelem mm. ovia eräänä keskeisenä tilallisena arkkityyppinä. Oletan, että asiakkaat ovat tavalla tai toisella löytäneet haluamansa viraston ja että he lähestyvät virastoa pääovesta käsin. Ennen ovelle saapumista – pääovien esittelyä – teen yhden lisäoletuksen. Oletan, että asiakkaat soittavat aikomaansa virastoon – ainakin ensimmäisellä asiointikerralla. Tarkastelen aluksi puhelinluettelon tietoja niiden kahden toimiston osalta, joita kuvaan tutkimuksessani myöhemmin tarkemmin: Jyväskylän maalaiskunnan sosiaaliosaston ja Jyväskylän työvoimatoimiston.

Löytääkseen minkä tahansa kaupungin tai kunnan sosiaaliosaston kansalaisen on tiedettävä, että kyseessä on kunnan palvelu. Hänen on osattava hakea palvelua kunnan nimen alta – näin Jyväskylän maalaiskunnassakin. Puhelinluettelosta löytyy *Jyväskylän maalaiskunta* yhdessä kunnan vaakunan kanssa.

Kunnantalon osoitteen ja keskuksen puhelinnumeron jälkeen ilmoitetaan virastojen työajat. Tämän jälkeen muusta luettelosta vahvennetulla tekstillä erottuvat virastot ja osastot seuraavat toisiaan: Keskusvirasto, Yleinen osasto, Talousosasto, Sosiaaliosasto, Sivistysosasto, Tekninen virasto, Tekninen osasto, Kaavoitus ja rak.tark.osasto. Koska osastot eivät esiinny aakkosjärjestyksessä, lukija voi yrittää arvata, millaiselle logiikalle eri osastojen sijoittaminen puhelinluettelon listassa perustuu. Kyseessä on todennäköisesti kompromissi, jossa osastojen hierarkkinen asema ja palveluihin kohdistuva kysyntä on risteytetty.

Sosiaaliosaston vajaata kahta palstaa puhelinluettelossa voi luonnehtia hankalasti tai vaikeasti luettavaksi. *Tulkinta edellyttää kohtalaisia taustatietoja asiakkaaksi aikovalta.* Puhelinluettelosta löytyy koko kunnalle yhteinen tähdellä merkitty keskus, mutta sosiaaliosastolla ei ole omaa yleistä tiedotusta. Sosiaaliosastolla toimivien virkailijoiden toimenkuvaa on puhelinluetteloon mahdutettu vaikeaselkoisesti, ilman pilkkuja. Esimerkiksi:

Sosiaalityö toimeentulotuki PAV-huolto
lasten- ja nuortenhuolto
sotilasavustukset
vanhusten laitoshuolto asumistuki
Sosiaalisihtööri Passi...

Osaston virkailijoita on sukunimeltä mainittu yhteensä 44; etunimet puuttuvat, joten sukupuoli ei käy nimistä ilmi. Kiinnostava yksityiskohta on se, että hallinto-toimiston virkailijat on mainittu kaikki nimeltä apulaiskanslistia ja toimistovirkailijaa myöten, mutta sosiaalityöntekijöistä mainitaan nimeltä vain johtava sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijöitä on puhelinluettelossa luonnehdittu vain maantieteellisen alueen ja asiakkaiden sukunimien alkukirjainten avulla. Sosiaalityöntekijän luo aikovan asiakkaan kannalta hankalaa on sekin, että sosiaaliosaston ajanvarauksen kellonajat ovat sivun alalaidassa, kun taas luettelo työntekijöiden puhelinnumeroista seuraavalla sivulla. Koska sosiaalityöntekijöiden vastaan-

otolle meneminen edellyttää etukäteisvarausta, ja puhelinajat poikkeavat kunnan-
talon muista aukioloajoista, voisi ajanvarauksen odottaa olevan paremmin näky-
villä.

Vaikka virastoa lähestyvän kansalaisen kannalta puhelinluettelo osoittautuu-
kin hankalaksi väyläksi, kuvastaa se toisaalta suhteellisen demokraattista asennoi-
tumista työntekijöiden kesken: erittäin monet kunnan työntekijät ovat saaneet
sukunimensä luetteloon. Toki johtajan nimi on ensimmäisenä ja molemmat so-
siaalisihteerit ensimmäisinä oman osastonsa edustajina – *hierarkkinen järjestys on
siis esillä, muttei erityisen korostetusti*. Ilman ennakkotietoja hierarkkisen järjestyk-
sen lukeminen puhelinluettelosta on vähintään hankalaa, ellei peräti mahdotonta.

Puhelinluettelon antaman informaation perusteella Jyväskylän maalaiskunnan
sosiaaliosastoa voisi lyhyesti luonnehtia seuraavasti: Viraston sisällä saattaa vallita
suhteellisen demokraattinen ilmapiiri, koska työntekijöiden hierarkkiset statukset
eivät korostu vahvasti. Asiakkaiden suuntaan virasto puolestaan esiintyy ”suljettu-
na” ja edellyttää pitkälle menevää perehtymistä talon tavoille, kunnan toimintaan,
viranomaisterminologiaan tai viralliseen palvelusanastoon ja vastaanottoaikojen
hakemista.

Jyväskylän työvoimatoimisto esiintyy puhelinluettelossa lähes vastakkaisella
logiikalla. Se löytyy suoraan *Työvoimatoimisto, Jyväskylän* -hakusanan alta.

Osoitteen jälkeen on tähdellä merkitty puhelinkekus. Vastaanotto- tai auki-
oloajoista ei ole lainkaan mainintaa. Ainoa nimeltä mainittu viranomainen on
Toimistonjohtaja Keijo Lipèn. Suoria numeroita on mainittu yhteensä kuusi, edel-
lä mainitun keskuksen lisäksi johtaja ja esimerkiksi telefax. Työvoimatoimiston
osastot on vain lueteltu, mutta niillä ei ole suoria numeroita. *Asiakkaan kannalta
tällainen rakenne näyttäisi ihanteelliselta*: tiedot löytyvät luettelosta lyhyesti esitet-
tyinä, vaihtoehtoja ei juurikaan ole; keskuksen löytää helposti ja se on ainoa
vaihtoehto. Kuitenkin nykyisen massatyöttömyyden vallitessa useat toimistoon
puhelimitse yrittävät valittavat, että keskus on aina varattuna.

Samassa osoitteessa ja rakennuksessa kuin työvoimatoimisto toimii myös Kes-
ki-Suomen läänin työvoimapiiri. Puhelinluettelossa työvoimapiiri on työvoima-
toimiston *yläpuolella* – aakkosjärjestyksen mukaisesti. Työvoimapiiri on työvoima-
toimiston *yläpuolella* myös itse virastorakennuksessa, kahdessa ylimmässä ker-
roksessa. Osoitteen, keskuksen ja telefaxin jälkeen on ilmoitettu aukioloajat. Työ-
voimapiirin virkailijoita on nimetty yhteensä kaksitoista, joista etunimien perus-
teella kahdeksan miestä ja neljä naista. Piiripäällikkö on mies ja neljästä nimeltä
mainitusta naisesta yksi on piiripäällikön sihteeri. Työvoimatoimisto ja piiritoimis-
to *yhdessä muodostavat hyvin selkeän hierarkkisen kertomuksen*. Vain työvoimapiirin
virkailijoilla on nimiä ja erikseen mainittavia titteleitä; piirin aukioloajat kerrotaan
luettelossa, työvoimatoimiston osalta vastaavia tietoja ei anneta. Hierarkkinen
kertomus vahvistuu myöhemmin huomattavasti, kun katsotaan tarkemmin toi-
miston ulko-ovelle sijoitettuja opastinkilpiä.

Jyväskylän kunnallistalo valmistui vuonna 1899. Sen piirsi lääninarkkitehti K. V. Reinius. Kunnantalon ulkoasussa on tavoiteltu tuolloin jo epämuodikkaaksi muuttuvaa uusrenessanssia (Tommila 1972, 175–177). Otsikkoon tekstattiin komeasti KUNNALLIS-TALO, kirjoitus uusittiin rakennuksen peruskorjauksen ja saneerauksen yhteydessä vuonna 1981 (Valjakka 1981, 4). Alussa fasadissa esiintyi toinenkin teksti, nimittäin talon rahoittamiseen osallistuneen Suomen-Pankin logo. Suomen Pankki majoittui aluksi talon oikeaan siipeen.

Ensiksikin, vanhan hallinnon rakennuksissa kaikki tyyliuunnat kuten klassismi, renessanssi, rokokoo tähtäsivät *harmoniaan ja pystyakselin suuntaiseen symmetriaan* (Fernlund 1988, 94–96). Symmetria merkitsee kaupungintalon yhteydessä sitä, että molemmat siivet ovat samanlaiset ja pieni torni on fasadin keskipisteessä, ulko-oven yläpuolella. Vanhoissa valtaa edustavissa rakennuksissa ulko-ovi ei ollut pelkkä ovi, vaan selvästi fasadista erottautuva symbolinen kokonaisuus. *Sisäänkäyntiä osoitettiin kokonaisuuden monilla osilla, se erottui pilareiden ja ornamenttiikan avulla muusta julkisivusta. Silloinkin kun ulko-oven muut symboliset viitteet ovat vähäisiä, se on aina keskellä.*

Kaupungintalon ovi on jyrkävä ja puuta, se sisältää jonkin verran kaiverruksia. Tässä on itsestään tietoisien vallan tai arvovallan muotokieltä, joka ilmaisee itsensä painokkaasti. Toinen muotokielen piirre ovat *kaaret*, joita on ikkunoissa. Useissa julkisissa rakennuksissa kaaria oli myös sisätilojen holveissa. Jyväskylän kaupungintalossa ei kuitenkaan sisällä ole kaarevia holveja.

Rakennusaikanaan, vuosisadan vaihteessa, talo on ilmaissut arvovaltaa myös *koolla ja kivi- (tiili) materiaalilla*. Rakennuksen valmistumisen aikaan Jyväskylässä ei ollut valmiina tai valmisteilla montaa kivistä rakennusta. Opettajaseminaaria varten oli rakennettu tiilisiä rakennuksia, Jyväskylän lyseon ”kivilinna” valmistui muutama vuosi myöhemmin. Jyväskylän kunnantalo oli suhteellisen vaatimaton verrattuna Ruotsissa samaan aikaan tehtyihin pientenkin kaupunkien kunnallistaloihin, myös useisiin suomalaisiin aikalaisiin verrattuna. Rakentamisen yhteydessä harkittiin vakavasti vaatimattomampaa vaihtoehtoa.

Julkisivun keskelle sijoittuvasta ulko-ovesta löytyy kaupungista muitakin esimerkkejä. Otan esimerkiksi koulurakennuksen, koska kahteen toisiinsa liitetyssä erillisessä talossa ulko-oviin liittyvät tyyppilliset muodonmuutokset ovat selkeästi esillä. Esimerkkirakennus on Cygnaeuksen koulu, johon on liitetty toinen rakennus, Mäki-Matin koulu. Tässä esimerkissä 20-luvulla rakennettuun kouluun on myöhemmin rakennettu ”elintasosiipi”.

Cygnaeuksen koulu rakennettiin vuonna 1925. Kyseessä oli ensimmäinen koulu, joka kaupunkiin rakennettiin oppivelvollisuuslain tultua voimaan vuonna 1921. Kyseessä ei ollut Jyväskylän lyseon kaltainen eliittikoulu, vaan periaatteessa kenelle tahansa tarkoitettu rakennus – oman aikansa katutason palvelulaitos siis. Ulko-ovessa toistuu symmetrisyyden ja harmonian muotokieli. Ovi on rakennuksen keskellä. Ovi eroaa fasadista, sen ympärillä on kipsikoristelu, jossa toistuu pylvästeema. Oven yläpuolella on rakennuksen valmistumisvuosi. Myös ikkunoiden yläpuolella on vaatimatonta koristelua, ensimmäisen kerroksen ikkunoissa myös kaarikoristelut.

Elintasosiiven, Mäki-Matin koulun, ovesta en ole varma edes siitä, onko valokuvaan päätynyt ovi pääovi vai ei, koska rakennukseen johtaa muitakin ovia. Oletan kuvaan päätyneen pääoveksi, koska oven yläpuolella on kello. Vanhalla Cygnaeuksen puolella käyvät koulua ”normaalit” ala-asteen oppilaat, nykyisin siellä toimivat myös musiikkiin erikoistuneet luokat. Koulu saneerattiin muutama vuosi sitten. Elintasosiiven puolella koulua käyvät erikoisluokat, joista puhelinluettelossa käytetään ilmausta ”sopeutumattomien opetus”.

Poikkeavaa ratkaisua julkisten rakennusten sisäänkäyntien joukossa edustaa vuonna 1952 valmistunut Jyväskylän maalaiskunnan kunnantalo. Talon on suunnitellut SOK:n arkkitehtina toiminut, funkislaisena tunnettu Erkki Huttunen (Jokinen 1992). Talon pääovi on kahden rakennuksen välissä, joista toinen oli alun perin asuntorakennus ja toinen varsinainen virastorakennus. Nykyään molemmat rakennukset ovat virastokäytössä. Ovi erottuu kahdesta monikerroksisesta rakennuksesta siten, että se on matalampi kuin viereiset rakennukset, ovi on myös ympäröity hiotulla mustalla graniitilla. Tämä selvästi modernismia edustava ratkaisu virastorakennuksen ulko-oveksi antaa vihjeitä siitä, että periaatteessa modernismi mahdollistaa muutkin ratkaisut kuin jatkossa esiteltävät, 60- ja 70-lukujen valinnat.

Kunnantalo on päästetty viime vuosina erittäin huonoon kuntoon, koska Jyväskylän maalaiskunta on päättänyt rakentaa uuden kunnantalon. Vanhaan rakennukseen ei ole moneen vuoteen tehty minkäänlaista remonttia. Esimerkiksi pääoven rapuille rakennettu vanerinen luiska ei ole omiaan korostamaan oven yksinkertaista kauneutta. Talo on maalattu sisältä 70-luvulla erilaisilla kirkkailla väreillä, jotka nykyään mukaan näyttävät lähinnä kaameilta. Se on liian pieni kaikkia kunnan virkahenkilöitä varten, eivätkä talon sähkölaitteet kestä tietokoneverkkoa. Uuden kunnantalon suunnitteluun oli käytetty jo rahaa ja sille oli paikka varattu. Taloudellinen lama sai kunnanvaltuuston päättämään keväällä 1993 pitkän keskustelun jälkeen, että uutta kunnantaloa ei rakenneta.⁵⁶

Fernlund (1988, 94–95) väittää, että aksiaalinen symmetria on ollut epäsuosittua hallinto-arkkitehtuurissa modernismin aikana. Natsismi ja Stalinin ajan arkkitehtuuri nojasivat muotokielessään voimakkaasti symmetriaan ja harmoniaan. Moderni vallan arkkitehtuuri on halunnut ottaa etäisyyttä näihin hirmuhallituksiin. Tämä on ollut eräs syy siihen, että se on luopunut joistakin arkkitehtuurin peruskategorioista.

Laatikkoa muistuttavien virastorakennusten fasadeissa ei ole muita arkkitehtonisia ratkaisuja kuin se, että pääoven sijoittelussa on ”nähty vaivaa”. *Ulko-ovea ei ole missään sijoitettu keskelle*, vaan ovi on sijoitettu laatikon toiseen päähän. Pystysuora symmetrisyys auttaa Fernlundin mukaan suunnistamaan taloissa: symmetrisissä taloissa ihmiset osaavat alitajuisesti liikkua, he tietävät mitä etsiä mistäkin. Kun pääsisäänkäynti on muualla kuin talon keskellä, sisään tulevan ihmisen on hankala orientoitua. Näille 60- ja 70-luvulta peräisin oleville vallan tai byrokratian rakennuksille on tyypillistä sekin, että ulko-ovi ei ilmaise itseään. Ovien symboliikka ja symmetrian puute voivat antaa kriitikolle aseet käsiin. Tällaiset rakennukset saattaisivat hyvin sopia piiloutuneelle, epämääräiseksi käyneelle vallalle.



*Jyväskylän kaupungintalon
sisäänkäynti ja fasadi.*





Cygnaeuksen kouluun on myöhemmin liitetty toinen koulu, eräänlainen "elintaso-siipi" Mäki-Matin koulu. Molempien koulujen ovet.



Edellä sanotun ja kuvatun pohjalta voitaisiin siis sanoa, että nykyisille byrokratian oville on tyypillistä *anonymisuuden korostus*. Niiden lähettämän viestin voi kirjata muotoon ”täällä ei ole ketään” tai vastaavasti sisään tulevalle kansalaisasiakkaalle ”sinä et ole kukaan”. Erityisesti ”emme ole ketään / et sinäkään ole kukaan” -viesti korostuu siksi, että rakennukset ovat huonosti tehtyjä tai taiteellisesti esteettisesti lähinnä mitättömiä. Ovet esittävät myös hallinnon maallistumista. Arkkitehdit saattavat olla sitä mieltä, että nykyiset fasadit ja sisäänkäynnit eivät ole heidän vaan rakennusmestarien, insinöörien tai lasitehtaan aikaansaannosta. Mutta on myös mahdollista, että arkkitehtuurin opetuksessa ja käytännössä ei arkkitehtuurin keskeisiin struktuureihin ole viimeisten vuosikymmenten aikana kiinnitetty huomiota. Perustelen viimeksi esittämäni väitettä tuoreen esimerkin avulla. Kyseessä on uusi, vuonna 1990 valmistunut Kansaneläkelaitoksen paikallistoimiston sisäänkäynti.

Kelassa pääsisäänkäynnin yläpuolella on katos, jota kannattelevat erilliset pilarit. Katoksen yläpuolella on Kelan logo ja teksti KELA. Ovi siis erottuu muuten suhteellisen yhtenäiseltä näyttävästä lasi-ikkunoiden ja seinien massasta. Ongelma on siinä, että ulko-ovi on korttelin keskellä eikä rakennuksen päädyssä, kadulle päin. Kelan sisäänkäynti on rakennushistoriallisesti arvokkaan, suojellun rakennuksen takana. Kelan rakennuksen valmistumisen jälkeen suojellun grafiikan pajan haltijat aitasivat oman tonttinsa. Suojelutalossa toimiva taideväki perusteli aitaamista sillä, että vanha jugendtalo tarvitsee ympärilleen tilaa ”näyttääkseen miltään”. Lopputuloksena oli kompromissi, jossa Kela ja Grafiikan paja vaihtoivat maita.⁵⁷ Hallinnollisen rakennuksen pääsisäänkäynnin sijoittaminen korttelin sisään herättää kysymyksen, onko rakennuksen suunnittelijoilla käsitystä sisäänkäynnin symbolisesta ja tosiasiallisesta merkityksestä?

Myös työvoimatoimistossa – ainakin kävelevä kansalainen – joutuu miettimään sisäänkäynnin funktiota pujotellessaan pääovelle samaa väylää myöten, jota käyttävät parkkitalon autot ja työvoimatoimiston pihalle ajavat autot.

Byrokraatioiden ulko-ovien puhe ei rajoitu muotokieleen tai materiaalivalintoihin. Näillä ovilla on myös kirjoitettuja viestejä, joita on kahta lajia. Löytyy muodollinen informaatiotaulu, jossa kerrotaan millaisia viranomaisia talossa on ja milloin virasto on auki. Ovissa on myös viestejä, joissa on suora kehoitus tai toimintaohje kansalaiselle tai asiakkaalle.

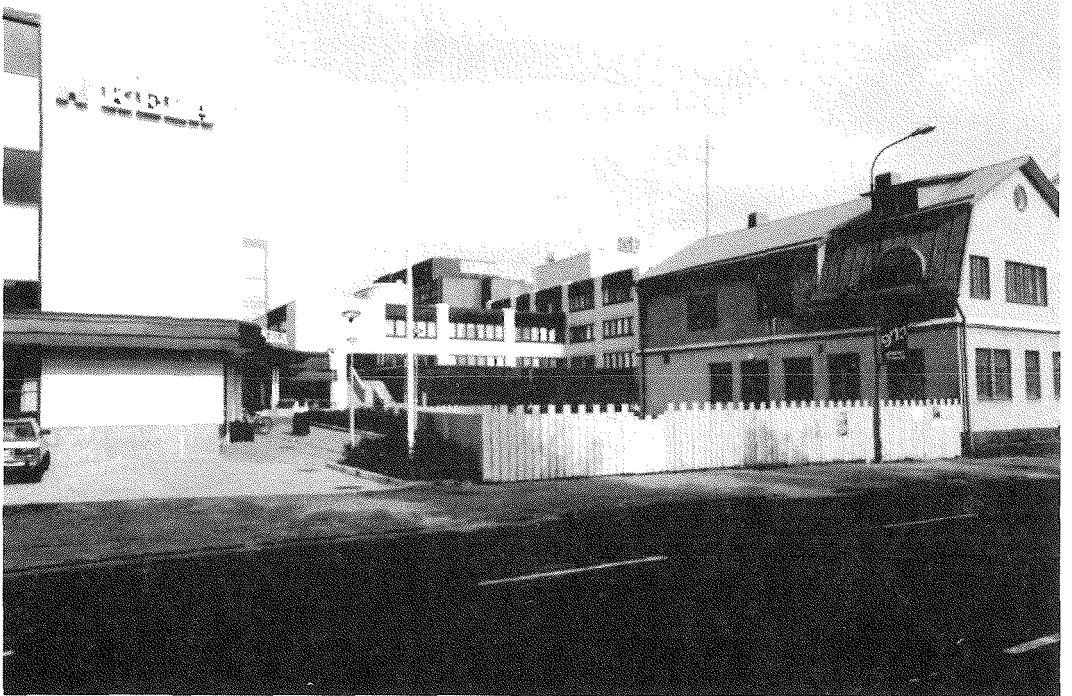
Jyväskylän työvoimatoimisto sai hieman ennen tutkimuksen alkua (1990) logon. Vihreän kolmion keskellä on pieni ympyrä ja vieressä teksti TYÖVOIMA. Haastattelemistamme työvoimatoimiston katutason työntekijöistä kukaan ei muistanut, miten symboliikka tulisi tulkita. Jotkut työntekijät tapailivat erilaisia työnsä osa-alueita: koulutusta, työtä, sosiaaliturvaa.

Jyväskylän maalaiskunnan virastotalon pääsisäänkäynti, arkkitehti Erkki Huttusen oviratkaisu. (Viereisellä sivulla.)





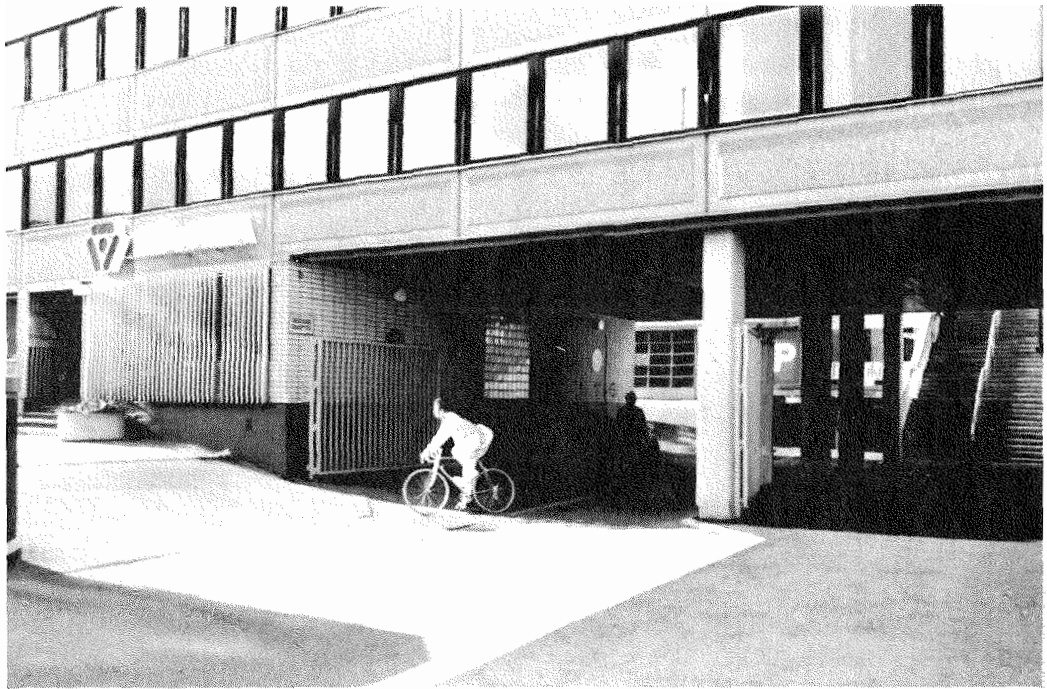
Jyväskylän kaupungin verotoimisto.



Kansaneläkelaitoksen ovi suojellun talon takana.



Jyväskylän työvoimatoimisto



Kävelevä kansalainen käyttää parkkitaloon johtavaa reittiä.

Symboliikaltaan logoa helpompia ovat kirjoitetut opastintaulut. Ensimmäinen taulu on oven ulkopuolella, toinen heti sisääntulon jälkeen, aulassa. Molempien opastintaulujen koko pinta-alasta työvoimapiiri on valloittanut yli puolet. Asiakkaat etsivät työvoimapiiriä suhteellisen harvoin. Neuvonta, joka on paikka, mistä kaikki – ainakin rekisteröityvät – asiakkaat aloittavat virastopolkunsa kulkemisen, on katsojan kannalta käsittämättömässä paikassa: alalaidassa, vähäisessä tilassa. Yksinkertainen semioottinen tulkinta taulusta voisi olla lyhyesti ja ytimekkäästi: Tämä taulu esittää pelkkää hierarkkista valtaa, se ei ole opastin. Voitaisiin myös sanoa, että se ei edes yritä kääntyä asiakkaan puoleen.

Erilaista byrokraattista puhetta esittää Jyväskylän kaupungin sosiaalivirasto ovellaan. Toisin kuin työvoimatoimistossa valta kääntyy suoraan kansalaisten puoleen – kyse ei ole hierarkkisen vallan representaatiosta. Oletetun asiakkaan tai kansalaisen puoleen virasto kääntyy seuraavanlaisten viestien avulla: *Luiska pidettävä vapaana* (punainen laatta), *ovikello*, johon osoittaa nuoli, ovikellon vieressä kulunut teksti *paina tästä*, oven alalaidassa *postia*, johon osoittaa nuoli. Toimistoon johtavan oven sisäpuolella on pieni välieteinen, seinällä on lappu *tupakointi kielletty*. Välieteisestä sisään johtavan oven lasissa on käsin kirjoitettu lappu *voisit-teko ystävällisesti pyyhkiä kenkänne*. Aiemmin tehdyn remontin yhteydessä poistettiin edellinen ”pyyhkikää jalkanne” lappu samasta paikasta, mutta teksti koki uuden tulemisensa. Kyse on siis käskyttämisestä tai komentelusta. Sosiaaliviraston ovessa olevassa opastintaulussa hierarkkinen järjestys on kuitenkin käännetty nurinpäin. Opastus on taulussa ylinnä, hallinto alinna.

Suomalaiset julkiset byrokraatit *jakavat yleensä niukasti informaatiota* itsestään ulko-ovella tai oven ulkopuolella. Harvoilla virastoilla on esimerkiksi suuria laattoja, joissa kerrotaan, mikä virasto on kyseessä. Usein täytyy mennä viereen ja lukea ovesta pienellä kirjoitettu teksti, näin esimerkiksi verovirastossa. Opaste-tekstien lukemista vaikeuttaa vielä se, että ne ovat lasin sisäpuolella ja saattavat olla vaikealukuisia lasin heijastuksen vuoksi. Suomalaisilla katutason byrokraatioilla tuntuu olevan vielä pitkä matka ruotsalaiseen käytäntöön, josta Fernlund (1988) esittää esimerkkejä. Uusissa ruotsalaisissa virastoissa lukee sisäänkäynnin yhteydessä *TERVETULOA*

Georg Simmel (1984) on esitellyt sisäänkäynnin symbolista ja faktista merkitystä. Esseessään ovista ja silloista hän käsittelee oveen ja siltaan liittyviä keskeisiä toiminnallisia periaatteita. Silta edustaa tai ilmentää yhdistämistä, ovi puolestaan samanlaisesti yhdistämistä ja erottamista.⁵⁸ Molemmat edustavat hänen mukaansa myös kulttuurissamme sellaisia symbolisia merkityksiä, joihin taiteet, kuten arkkitehtuuri ja maalaustaide, ovat esteettisesti panostaneet paljon. Simmel itsekin on ryhtynyt runolliseksi puhuessaan ovista: ”Seinä on mykkä, mutta ovi puhuu” (mt., 9). Liekö sattumaa, että hänen aikalaisensa ja ystävänsä Max Weber kirjoitti puolestaan talouden yhteydessä sulkeutumisesta (*Schliessung*), minkä ajatuksen ns. uusweberiläiset ovat laajentaneet koskemaan *professionalismia* tai *byrokratiaa*. He puhuvat professionalismin yhteydessä lukosta. (Konttinen 1989, 117–164.) Nykyisten hallinnollisten rakennusten yhteydessä voitaisiin puhua siitä, että byrokratia on keskeisten arkkitehtonisten symbolien tai struktuurien lukko – ellei peräti loppu.⁵⁹

Simmel katsoi siis ovilla olevan kaksi perusfunktiota: *yhdistäminen ja erottaminen, sisään kutsuminen ja ulkona pitäminen*. Nykyisistä byrokratioiden ovista suuri osa näyttäisi pikemminkin toteuttavan jälkimmäistä kuin edellistä funktiota. Tällainen viesti sisältyy *itse oviin*, jotka ovat lähinnä tehdasvalmisteisia standardiovia, metallikehyksineen, kaksine tai kolmine lasineen.

Ovien yhdistämis- tai sisään menemisen funktio toteutuu käytännössä vain kahvan avulla. Simmel katsoo, että estettäisyys kahvassa – tosin hän puhuu kannujen kahvoista – ei ole pelkkää koristelua, vaan olennainen osa niiden tehtävän toteutumista. ”Kahva on kuin käsi, joka ojentuu maailmaan” (Simmel 1983, 105). Uuden hallinnon kahvoista puuttuu yksityiskohtien suunnittelu, ne ovat enimmäkseen tehdasvalmisteisia. Aallon suunnittelema poliisitalo on 70-luvun rakennuksista ainoa poikkeus, jossa on kuuluisa ”kuparikahva”. Julkisten rakennusten ovet viestittävät siis byrokraattista anonyymisuutta ja välinpitämättömyyttä sisään tulevia kansalaisia kohtaan. Ovissa olevat tekstit ovat joko hierarkkisia kertomuksia, käskyttämistä tai komentelua. Suomalaisesta hallinnosta on pitkä matka ruotsalaiseen tervetuloitovotukseen.

Asiakkaat lukitaan monissa byrokratioissa aivan konkreettisesti talojen ulkopuolelle. Useat organisaatiot pitävät ovensa lukittuina asiakkailta osan siitä ajasta, jonka työntekijät ovat paikalla. Esimerkiksi kouluissa ovet lukitaan muutamaksi minuutiksi aamulla, jotta myöhästyvät koululaiset ”eivät häiritse aamuhartautta”. Sosiaalivirastot suljetaan usein iltapäivällä, jotta työntekijät voivat tehdä paperityöt.

Olen siis tulkinnut tässä monet oveen sisältyvät viestit *huonoa kohtelua tai ulkona pitämistä symboloiviksi viesteiksi tai merkeiksi*. Mutta ainakin yksi näiden ovien piirre viestittää *vastakkaista asennoitumista: avoimuutta*. Kyse on ovien ja ovien ympäröivien seinien materiaalivalinnasta. Vanhat hallinnon ovet olivat joko kokonaan tai osittain puusta. Nykyään käytetään lähes poikkeuksetta lasia, vain kehykset ovat metallisia. Periaatteessa sekä lasi että metalli tulkitaan esteettisesti koviksi tai kiiltäviksi materiaaleiksi. Tavallisesti kuitenkin *lasin läpi näkyy*. Ovien pitäminen yleensä lukittuna, organisaatiosta ulospäin suunnatun informaation vähäisyys sekä tehdasvalmisteisten standardiovien käyttäminen viestittävät välinpitämättömyyttä kansalaisia kohtaan, ellei peräti torjuntaa. Mutta lasisten ovien viesti on päinvastainen. Ainakin periaatteellisella tasolla lasi viestittää kansalaiselle *avoimuutta*.

Lasi on myös helposti rikkoutuva materiaali panssarilasista huolimatta. Fernlundia mukaillen: lasin takana oleva hallinto ei selvästikään pelkää kansalaisia. Länsimaiden historia tuntee myös sellaisia kausia, jolloin hallinnon linnat, linnakkeet tai bunkkerit tehtiin kivistä ja niitä vartioitiin pikemminkin aseina kuin ”pyyhkikää jalkanne” -lapuin. Lasisen hallinnon yhteydessä voi muistaa myös Foucault’n ajatuksen valosta ja valistuneesta hallinnosta. Valon tuomista lääketieteeseen ja klinikoiden rakentamiseen perusteltiin valistuksen hengessä ”edistyksellisellä hallinnolla”, jolla ei ole mitään salattavaa. Lasiset hallinnolliset rakennukset ovat eräänlaisia edistyksen tai valistuksen linnakkeita. Oivallinen esimerkki tästä on Aallon suunnittelema Jyväskylän poliisitalo. Talon lasisuudesta poliisimestari huomautti osuvasti, että ”missä muualla poliisi istuu sananmukaisesti ikkunassa kaiken kansan katseltavana?”⁶⁰

KESKI-SUOMEN LÄÄNIN TYÖVOIMAPIIRI

6. kerros

Päripäällikkö
Hallinto ja talous
Toimistopäällikkö
Palkkaturva
Lakimies
Työllisyyden hoito
Toimistopäällikkö
Piiirtarkastaja
Kassa
Kirjaamo

5. kerros

Työvoimajärvelut
Toimistopäällikkö
Piiirtarkastajat
Kokoushuoneet
Koulutustilat
Kirjasto
Kahvio

JYVÄSKYLÄN TYÖVOIMATOIMISTO

4. kerros

AmmatINVALINNAN OHJAUS
Nuorten osasto
Kuntoutusosasto

3. kerros

Toimistonjohtaja
Hallinto
Työtönmyyntyurva-asiat
Toimihenkilöosasto
Pohjoismainen työnvälitys
Kansainväliset asiat

2. kerros

Teollisuus- ja rakennusosasto
Palveluosasto
Palkkajärjestelmä

1. kerros

Opastus / ajanvaraus
Tietopalvelu
Testit

Hierarkkinen kertomus
ja viraston viestejä
kansalaisille.



JYVÄSKYLÄN
KAUPUNKI
VAPAUDENKATU 28-30
AVOINNA 8-12

SOSIAALIVIRASTON
OPASTUS, HENKILÖSTÖASIAK.
PALKAT JA ARKISTO

KESKUSTAN SOSIAALIASEMA
1. KERROS

KELTINMÄKI - KELJONKANKAAN
SOSIAALIASEMA
2. KERROS

YHTEISPALVELUT
MM. AITIVAVUSTUKSET, LAPSLISAT JA
ELÄTUSTURVA 2. KERROS

VAMMAISPALVELUT
TAPIONKATU 7. 2. KERROS

SOSIAALIVIRASTON HALLINTO,
TALOUS, KEHITTÄMINEN,
TIEDOTUS JA KIRJAAMO
OSOITTEESSA KAUPPAKATU 21. 2. KERROS
AVOINNA 8-16



Mitä lasin läpi näkyy?



Alvar Aallon suunnittelema poliisitalo.

NEUVONT



Luukku

Georges Simenonin *Maigret*-romaaneissa asuintalojen portinvartija (*concierge*) kuvastaa usein asuintalon yleisilmettä ja henkeä. Portinvartijoiden avulla annetaan ennakkotietoa siitä, mitä asuinrakennuksessa on odotettavissa. Esimerkiksi kahta asuinrakennusta, joihin Maigret saapuu, koska niistä on löytynyt ruumis, verratetaan toisiinsa seuraavasti:

Janvier pysäytti rikospoliisin pikku auton katukäytävän reunaan, ja molemmat miehet loivat ensin samanlaisen silmäyksen talon numeroon ja huomattessaan sen oikeaksi vaihtoivat kummastuneen katseen. Mitään väkeä ei ollut kerääntynyt talon eteen, ketään ei ollut myöskään porttikäytävässä eikä pihassa. ... Tämän ilmiön selitys oli heitä odottamassa. Piirin komisario Beulant avasi portinvartijan kopin oven tullakseen heitä vastaan, ja vieressä seisojaksi concierge itse, kookas, älykkään näköinen ja tyyni nainen.

Kun Maigret kuulustelelee kyseistä portinvartijaa, osoittautuu tämä erittäin hyväksi, täsmälliseksi ja yhteistyöhaluiseksi todistajaksi. Myös ruumis, nuori tanssijatar, oli asunut lähes ylisiistissä asunnossa. Päinvastainen kuvaus löytyy seuraavan ruumiin löytöpaikalta:

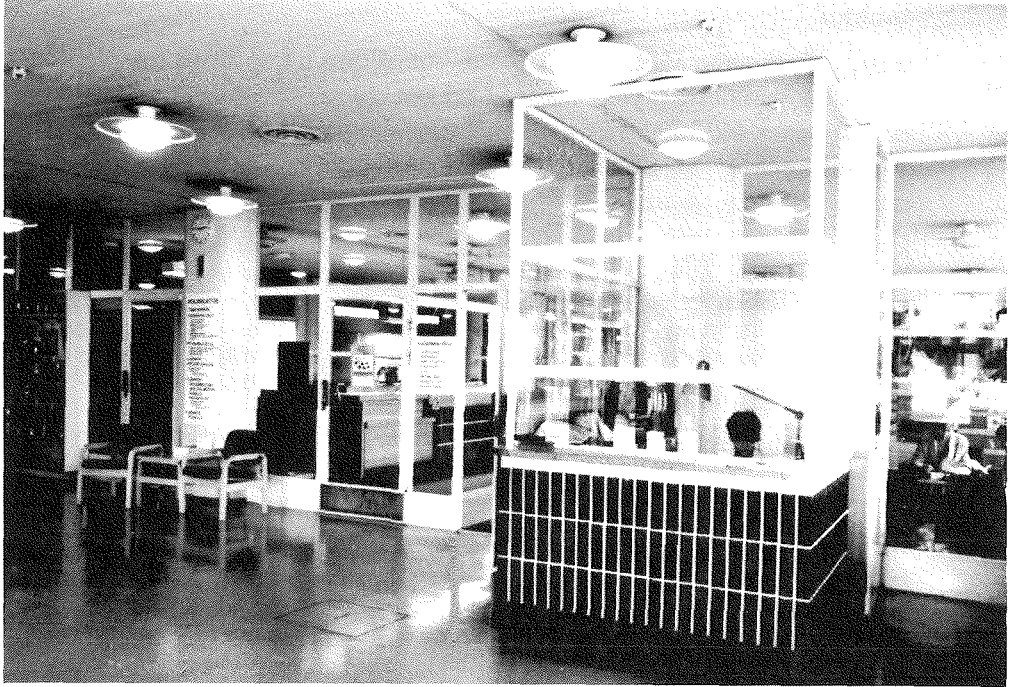
Päinvastoin kun aamulla parisenkymmentä uteliasta oli kerääntynyt poliisin eteen, joka vartioi hauskan ja rauhallisen näköistä taloa. ... Portinvartija ei ollut kopissaan. Porraskäytävä oli maalattu marmorin jäljittelemään ja portaita kiersi paksu tummanpunainen matto, jota kuparitangot pitivät paikallaan. Talossa oli hieman ummehtunut haju, niin kuin siinä asuisi vain vanhoja ihmisiä, jotka eivät koskaan avanneet ikkunoitaan, ja se oli merkillisen hiljainen: minkään oven takana ei kuulunut liikettä.

Paikaltaan poissa oleva portinvartija osoittautuu nyreäksi tai vastahakoiseksi todistajaksi. Tällä kertaa myös ruumis, vanha kreivitär, löytyi erittäin törkyisestä asunnosta. (Simenon 1983, 26 ja 66.)

Suomessa ei käytetä porttivahteja tai vahtimestareita yksityisissä asuintaloissa. Julkisissa byrokraatioissa vahtimestarijärjestelmä on pikemminkin sääntö kuin poikkeus. Julkisten rakennusten historian yhteydessä kävi ilmi, että vahtimestari oli virastojen syntyessä toiseksi tärkein virkamies. Yli-intendentin virastossa oli yhden arkkitehti-virkamiehen lisäksi palkattu yksi apulainen: vahtimestari. Useissa katutaso byrokraatioissa vahtimestareille on annettu myös muita tehtäviä kuin vahtiminen, he toimivat usein samalla tavalla ”vastaanottona” kuin hotelleissa. Tällaiset vastaanotot huolehtivat esimerkiksi ajanvarauksesta, rekisteröinnistä ja myös puhelinkeskuksesta. Tavallisimmin käytetyt ilmaukset vastaanotto-luukulle ovat *neuvonta*, *opastus*, *info* tai *ilmoittautuminen*. Erona nykyisen ja vanhan vahtimestari-instituution välillä on se, että nykyään niissä olevat virkailijat ovat naisia, ennen he olivat pääasiassa miehiä.⁶¹

Kaikissa katutaso byrokraatioissa tämä *vahtikoppi* löytyy heti sisääntulon jälkeen, katutasosta. Tavallisesti vahtikopit erotetaan muista tiloista, mikä tapahtuu joko suoralla tai puoliympyrän muotoisella tiskillä. Ne voivat olla myös erillisiä pieniä koppeja. Kun vastaanotto tapahtuu kopista käsin, on kopissa usein liikuteltavalla lasilla suljettavat ikkunat.

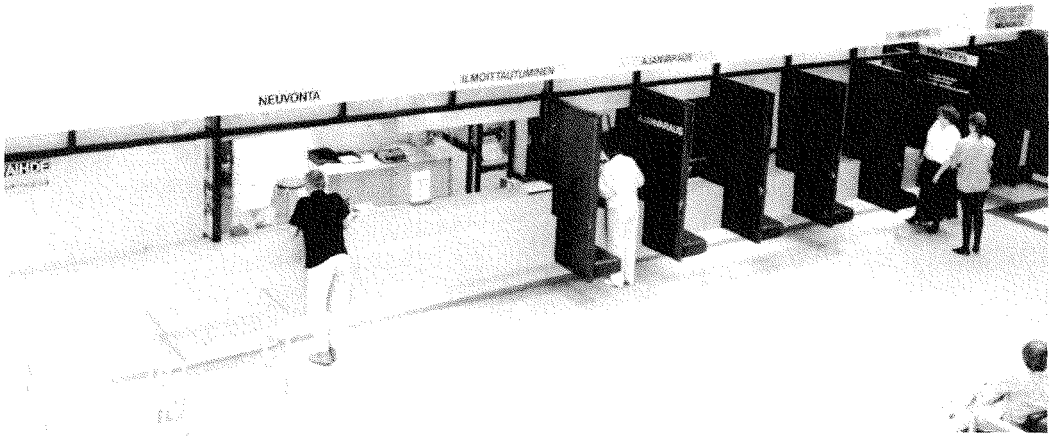
1950-luvun luukku: Jyväskylän maalaiskunnan virastotalo (viereinen sivu).



Alvar Aallon suunnitteleva luukku.



Korvaavatko jonotusnumerot luukun?



Elämää luukun kahden puolen. Kyllön terveysasema.

Vahtikoppien sijainti ulko-oven välittömässä läheisyydessä sekä niistä käsin periaatteessa mahdollistuva odotushuoneen hallinta katseen avulla luo mielikuvan, että *vartiointi tai tilan kontrolli* on keskeinen tehtävä. Monessa paikassa vastaanotto-virkailijoilla ei ole mahdollisuutta vartioida odotustilaa. Tilan hallinnan mahdottomuudesta Kyllön terveysasema oli selvin esimerkki. Terveyskeskuksen vastaanotto vaikutti suorastaan omalta ”organisaatioltaan”. Se oli myös jakautunut eri tehtävien mukaan moneen eri luokkuun: ilmoittautumiseen, ajanvaraukseen ja päivystykseen.

Keskeisintä vastaanottotiski sijoittamisessa saattaakin olla sellaisen mielikuvan luominen, että *tila on organisaation tai sen edustajien hallinnassa*. Mielikuvaa tilan hallinnasta voidaan vahvistaa siten, että vahtikoppi on muutaman rapunkorkeuden *ylempänä* kuin katutasossa oleva ulko-ovi. Asiakas siis aloittaa virastopolkunsa alhaalta suhteessa virkailijoihin.

Ainoa paikka, jossa vastaanottotiski puuttui oli uusi Kelan paikallistoimisto. Tämä sai minut aavistelemaan, että vastaanottotiskeistä luovuttaisiin julkisessa hallinnossa ja ne korvattaisiin automaattisilla vuoronumeroilla. Myöhempi käynti Kelassa (vuonna 1993) osoitti, että sinnekin oli tullut informaatio-tiski.

VALLAN ESITTÄMISTÄ

Ylhäällä ja alhaalla

Byrokraattista tai ylipäänsä institutionaalista vallankäyttöä kuvataan arkikielessäkin spatiaalis-vertikaalisesti: johtajat ovat ylhäällä, muut työntekijät alempana. Arkikielessä puhutaan esimerkiksi johtoportaasta ja väliportaasta, alaportaan sijasta on yleistynyt kaunisteleva ilmaus suoritusporras. Johdon sijaan voidaan puhua hallinnosta. Erilaisissa piirreyissä organisaatiokaavioissa spatiaalinen ylhäällä/alhaalla-jako kuitenkin esiintyy: organisaation johto sijoitetaan paperin ylälaitaan ja alaiset paperin alalaitaan. Kuten ovien yhteydessä esitettyjen opastintaulujen yhteydessä näkyi, osa virastojen opastuksesta esittää organisaation sisäisiä hierarkkisia asemia. *Ylhäällä–alhaalla-dikotomia on vakiintunut organisatorisen vallan tilalliseksi ilmaukseksi*: johtajat ovat säännönmukaisesti ylhäällä ja alemmat toimihenkilöt alhaalla. Kyseisestä säännöstä ei juurikaan löydy poikkeuksia organisaatioissa, jotka muodostuvat useammasta kerroksesta. Ylös/alas-dikotomian ilmaiseva organisatorinen hierarkkia on niin arkipäiväistä, että sen esille ottaminenkin vaikuttaa lähinnä naurettavalta.

Ylhäällä/alhaalla-kahtiajako ei koske pelkästään johdon ja johdettavien (hallittavien) välistä tilanjakoa, sillä suuremmissa virastoissa kyse on myös osastojen välisen arvonannon esittämisestä. Organisaation sisäistä osastojen hierarkkia ilmaistaan sijoittamalla arvostetummat osastot rakennuksissa ylemmäs ja vähemmän arvostetut alemmas. Tämä hierarkkinen sijoittelu tuntuu toimivan siinä määrin hyvin, että jos ei etukäteen tunne osastojen välisiä statuseroja, asian voi yleensä tarkistaa osaston fyysisestä sijainnista.

Esimerkiksi: lukemalla kaksikerroksisen Jyväskylän veroviraston opastintaulua

voi päätellä, että toisessa kerroksessa sijaitseva liikeverotus on statukseltaan korkeampaa kuin palkka- ja kiinteistöverotus tai maatalousverotus, jotka ovat ensimmäisessä kerroksessa. Liikeverotus on päässyt samaan kerrokseen toimistopäällikön ja verojohtajan kanssa. Saman ”liikeidean” mukaan toimivat myös pankit: yritysneuvonta tai lainat ovat toisessa kerroksessa, kassat tai maksuliikenne katutasossa.

Eri osastojen tai kerrosten status osoitetaan säännöllisesti myös seinien, lattioiden ym. materiaalivalinnoilla ja kalustuksella. Vaikka useimmissa tapauksissa erot laadussa tai kalleudessa eivät ole kovin suuria, ne ilmaisevat symbolisesti eroja. Useimmiten erot kalustuksessa ja materiaalisissa ovat kuitenkin suurempia eri virastojen välillä kuin virastojen sisällä.

Kuvaava esimerkki löytyi Jyväskylän maalaiskunnan kunnantalosta. Koska asiakkailta on nykyisin vain harvoissa virastoissa mahdollisuus tupakoida, olin ihastellut kuvausapulaiseni kanssa sitä, että sosiaaliosaston asiakkaat saavat odottaessaan mennä toimiston oven ulkopuolelle rappukäytävään tupakalle. Rapputasanteella on tuoli ja korkeajalkainen tuhkakuppi, joten tupakointi on näkyvästi sallittua. Asiakkaat myös käyttivät tupakointimahdollisuutta hyväkseen. Tupakointi oli sallittua kunnantalons rappukäytävän kaikissa kolmessa kerroksessa. Ensimmäisen kerroksen tuoli oli pelkkä punainen muovinen kaukalo. Tuolin takana seinällä on juliste, jossa rahaa suussa pitävä aapiskukko julistaa: ”OPPIA IKÄ KAIKKI.” Toisessa kerroksessa on tuhkakupin molemmin puolin yksi tuoli. Se on valkoista muovia, tynnyt pehmustavat kaukaloa. Kolmannessa kerroksessa, jossa on esimerkiksi kunnanvaltuuston sali, puolestaan tuoleja on kolme – ne ovat kokonaan pehmustetut ja kankaiset. Ainutkaan näistä tuoliasetelmistä ei ole erityisen pramea; symbolisesti ne sen sijaan ovat hyvin ilmaisevia. Vain sosiaalitoimiston kerroksessa seinällä julistetaan ”oppia”. Muissa kerroksissa tuolien yläpuolella on laatat, jotka kertovat kerroksen toiminnoista.

Virastojen välinen hierarkia näkyy itse rakennusten materiaaleissa ja taiteellisarkkitehtonisissa ratkaisuissa. Kukaan tuskin jaksaa kauaa hämmästellä sitä, että eräs Jyväskylän vanhan puukeskustan harvoista säilytetyistä puurakennuksista on – koulukaupungin mainetta ylläpitävässä kaupungissa – kouluvirastolla.

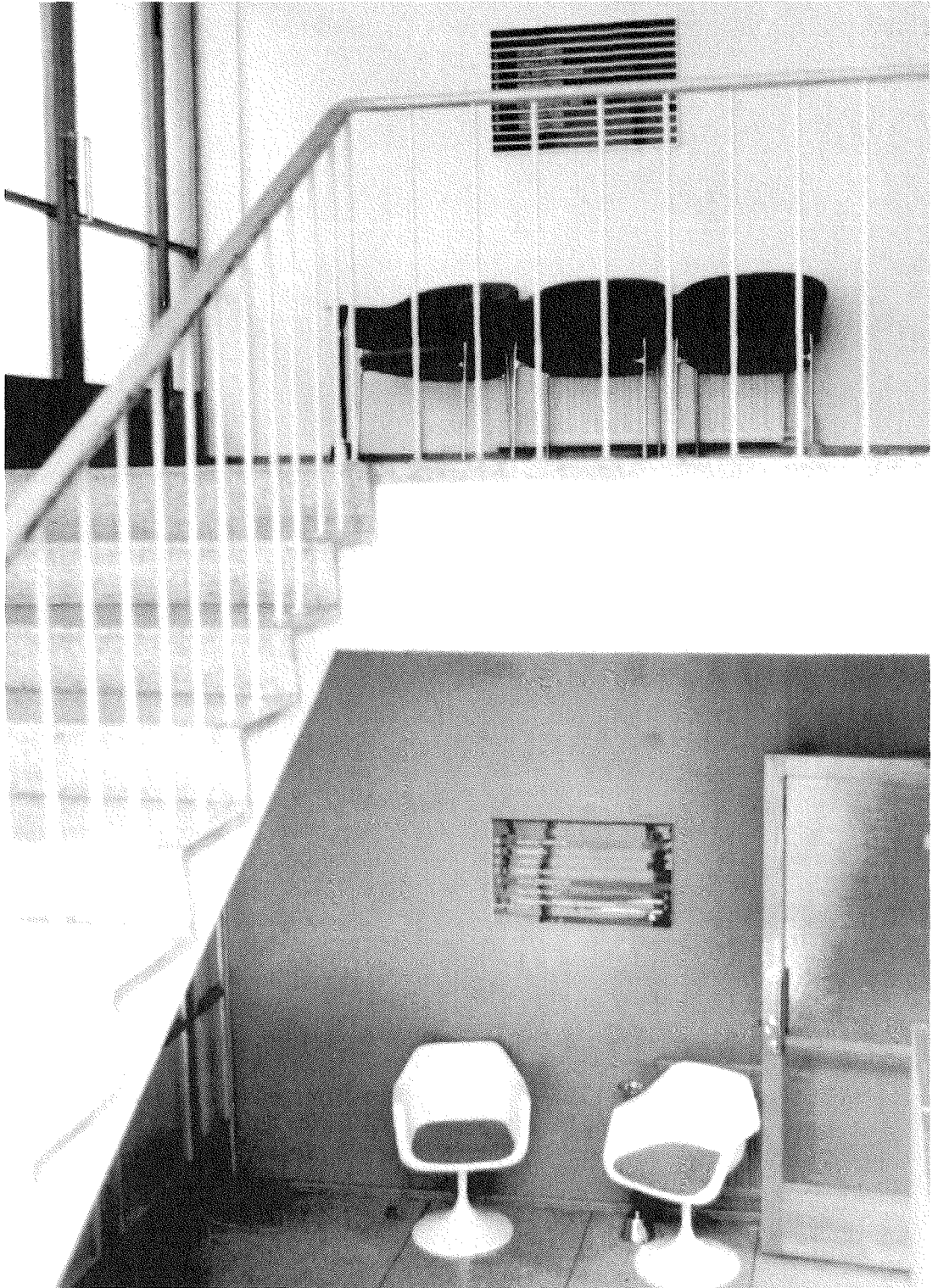
Sellaiset pienet yksityiskohdat kuin opasteiden, ilmoitustaulujen ja muiden asiakkaille tarkoitettujen ohjeiden materiaalivalinnat puhuvat ilmeikästä kieltään paikan arvostuksesta tai siellä asioivien kansalaisten arvostuksesta. *Mitä enemmän tietystä hallinnollisessa tilassa asioi ”tavallisia” kansalaisia, sen varmemmin sieltä löytyy käsinkirjoitettuja ohjelappuja asioinnista.* Tietysti kyse on pääasiassa siitä, että hierarkiassa korkealla oleva hallinto majoilee usein ”suojellussa” tilassa, johon suunnitellaan kaikki yksityiskohtia myöten. Mutta ainakin poliisitalon katutasossa, jossa asioi paljon väkeä henkilöllisyystodistusten ja passien ym. papereiden vuoksi, on käsinkirjoitettuja ja muita improvisoituja ohjeita, vaikka Aallon suunnittelema rakennus periaatteessa on suojeltu. Esimerkiksi Jyväskylän kaupungintalolla suurin osa kylteistä ja opasteista oli todennäköisesti – ilmeisesti tilaustyönä – alkuperäisen mallin mukaan tehtyjä. Myös ilmoitustaulu kunnan virallisia ilmoituksia varten on kauniissa lasivitriinissä, jonka edessä on puisia jugendhenkisiä tuoleja. Kaupungintalolla oli vain yksi käsin kirjoitettu lappu. Aktuaarin ovesta luki: SULJE OVI.

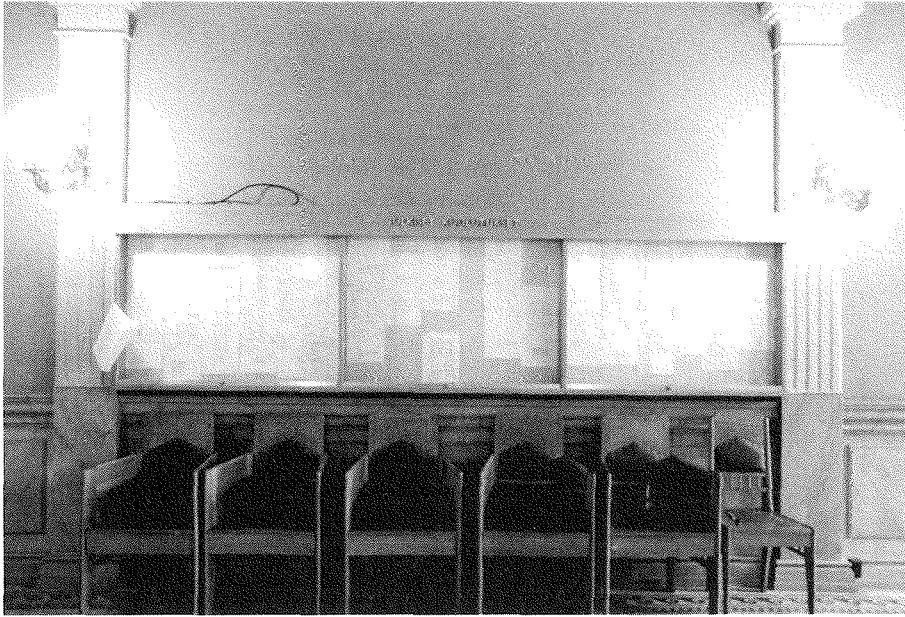


Jyväskylän kouluvirasto.



Yksinään tämä kuva ei paljoa kerro, mutta yhdessä seuraavan kuvan kanssa ilmaisuvoima lisääntyy.





Jyväskylän kaupungintalon sisääntuloaulasta.

Ylös/alas-dikotomian ohella tilojen hierarkiaa ilmaistaan myös edessä/takana-dialektiikan avulla. Edessä sijaitsee alhaalla olemisen ohessa myös tilassa heti ulko-ovesta tultaessa – takana puolestaan on sisäänkäynnistä katsottuna kaukana. Takana olevat tilat ovat statukseltaan korkeampia kuin edessä sijaitsevat. Katutason byrokraatioissa sijoitetaan arvostetuimmat tilat (esimerkiksi johtajien huoneet) ulko-ovesta katsottuna taakse tai perälle. Sijainnilla ilmaistaan selvästi arvostettua paikkaa. Mitä sitten on edessä? Edessä ovat yleensä – kuten jo ovien yhteydessä kävi ilmi – vastaanottotiskit tai vahtikopit, joiden ohi kulkevat kaikki kansalaiset, tai joissa istuvien virkailijoiden kanssa lähes kaikki asiakkaat vaihtavat muutaman sanan. Tavallisesti myös asiakkaille tarkoitettut odotustilat ovat heti ulko-oven jälkeen.

Toisin sanoen hierarkkisesti arvostetut tilat on pääasiassa varattu virastojen työntekijöille eikä asiakkaille. Se, että asiakkaita pidetään erilaisten hallinnollisten rakennusten etutiloissa, antaa kenties erään vihjeen siitä, miksi takana olevat tilat ovat hierarkkisesti arvostettuja. Ne ovat oletettavasti rauhallisempia tai hiljaisempia kuin etutilat. Takana olevat tilat ovat myös vanhastaan – ehkäpä juuri lämmön vuoksi – olleet edessä olevia tiloja arvostetumpia.

Hierarkkisesti arvostetuilla paikoilla ovat myös pelkästään henkilökunnan käyttöön tarkoitettut ruokailutilat. Suuremmat ruokalot ovat virastorakennusten yläkerroksissa; pienet kahvihuoneet puolestaan käytävän takimmaisissa huoneissa.⁶²



Kelan ruokala.

Suuri ja pieni

Oma työhuone näytetään kokevan arvostuksen mitaksi, mikä osaltaan selittää sellikonttorin ylivoimaisuutta erilaisiin avokonttoriratkaisuihin verrattuna.

Syysyllä 1990 tapasin erään kunnan sosiaalitoimen työntekijöitä. Sosiaalitoimella oli takanaan pitkäaikainen riita johtajasta, jonka lopputuloksena entisen johtajan ”yläpuolelle” perustettiin uusi vakanssi, mutta vanhaa johtajaa ei irtisanottu. Syrjäytetty vanhahko naisjohtaja itse piti kuviota lähinnä poliittisena vaikei ollutkaan varma asiasta. Eräs sosiaalityöntekijä puolestaan katsoi kyseessä olleen ammatillisen pätevyyden tai ennemminkin sen puutteen. Sosiaalityöntekijä olisi toivonut, että entinen johtaja olisi kyetty erottamaan, mutta oli tyytyväinen myös syntyneeseen kompromissiin. Vanhan johtajan asema organisaatiossa oli epäselvä uuden aloittaessa työnsä. Sosiaalityöntekijä ilmaisi vahingonilonsa vanhan johtajan tukalasta tilanteesta: ”Nyt kun saamme uudet tilat toimistolle, niin vanhalle johtajalle ei ole edes huonetta. Seisköön hän sitten monistuskoneen vieressä!”

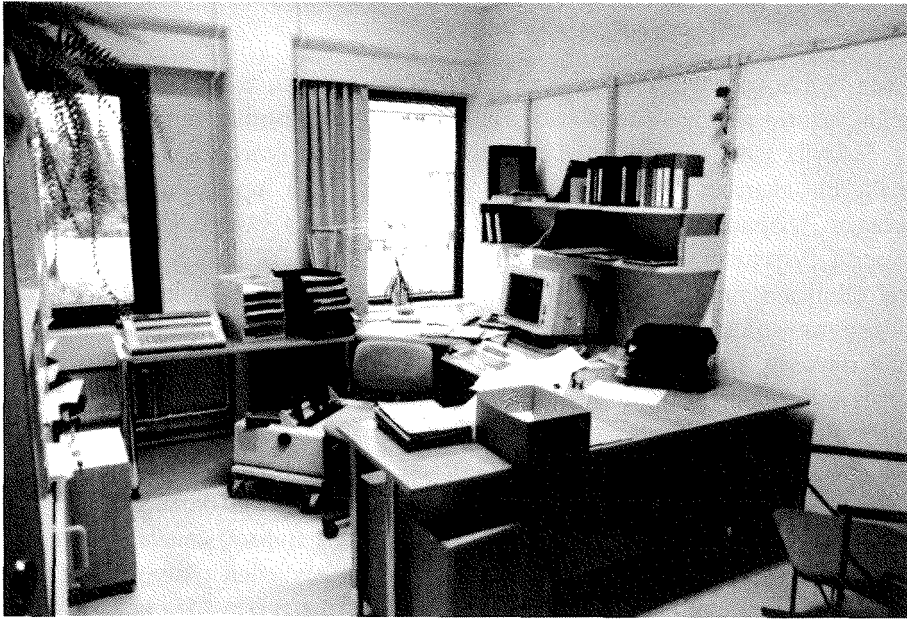
Työhuoneiden koko on erinomainen työntekijän statuksen ilmaisin. Konttorit suunnitellaan nykyään ”automaattisesti” siten, että käytävien päätyhuoneet tehdään muita suuremmiksi. Työhuoneissa olevien erilaisten esineiden koko ja näkö ilmaisevat myös huoneen haltijan asemaa konttorissa. Periaatteessa erityisesti työpöydän ja tuolien koolla tai prameudella ilmaistaan asemaa. Erot eivät tavallisesti ole kovin suuria, eikä edes johtajilla katutason byrokraatioissa ole erityisen näyttäviä tai kalliita kalusteita. Useimmista paikoissa ei johtajan statusta ilmaista tummilla kalusteilla, vain kaupunginjohtajan huoneessa oli tummaa puuta oleva pöytä ja hylly, hänen sihteerinsä kalusteet olivat vaaleat.⁶³ Esimerkiksi Kelan paikallistoimistossa on ”puolimodernismia” edustavat huonekalut – selvästi hienommat kuin muissa tutkimissamme katutason toimistoissa. Työntekijöillä ja asiakkaila on Kelassa lähes yhtäläisen hienot tuolit – asiakkaiden istuimet tosin ovat kiinni lattiassa.

Työntekijöillä on nykyään lähes poikkeuksetta tuoleina ja pöytinä erilaisia ”konttoritarvikkeita”: erityisesti virastojen siirtyminen tietokonekantaan on pakottanut työpaikkoja ottamaan työn ergonomian huomioon. *Tietokoneet ovat siis tuoneet konttoreihin myös uusia byrokraattisia esineitä.* Tietokoneasemat vaativat ympärilleen paljon tilaa. Pienet konttorisellit käyvät ahtaiksi. Vanhan hallinnon arkkitehtoninen ylevyys haalistuu uuden konttorikalustuksen puristuksessa.

Työntekijöiden huoneiden ikkunoissa on kaikkialla jonkinlaiset verhot: joko säleverhot, kangasverhot tai molemmat. Hierarkkista erottautumista verhojen avulla ei siis yleensä julkisissa virastoissa harrasteta.⁶⁴ Suomessa verhot näyttäisivät kuuluvan yhtä lailla niin kodin kuin konttorinkin kalustukseen.

Vallan ikonografia

Siinä tapauksessa, että organisaatiolla ei ole erillistä neuvotteluhuonetta, tavallisesti johtajan tai jonkun muun esimiesasemassa olevan huoneeseen sijoitetaan neuvottelupöytä. Tavallisimmin ratkaisua perustellaan sillä, että muiden huoneisiin ei mahdu. Toisaalta esimiesten suurempia työhuoneita legitimoidaan useissa



Tietokoneasemat vievät paljon tilaa.



Vanhat konttorisellit käyvät ahtaaksi.



Vanhan hallinnon arkkitehtoninen ylevyys haalistuu uuden konttorikalustuksen puristuksessa.

paikoissa "neuvottelutilan ja -tavaroiden" tarpeella. Kaikkien esimiesten huoneissa on joitakin muista työntekijöistä erottautumisen mahdollistavia ylimääräisiä esineitä: kukkia, kunnan tai läänin karttoja seinillä jne. Johtajilla on myös seinillään tauluja: joko valtion tai kaupungin omista kokoelmista tai lainassa museosta. Esimerkiksi työvoimatoimiston johtajan seinällä on taulu nimeltä "Työtön". Johtajien tai esimiesten huoneista ei tavallisesti löydy edeltäjien muotokuvia. Jos taide-teoksia on muillakin kuin ylimmillä johtajilla, hierarkiassa alempana olevat saavat yleensä "halvempaa" taidetta. Jos johtajilla on maalauksia, alaisilla on grafiikkaa.

Tai jos organisaatiossa vain johtajilla on taidetta, on alemmilla toimihenkilöillä julisteita: opettavaisia ilmaisjulisteita tai halpoja itse ostettuja. Julisteiden tavallimmat teemat näyttävät olevan suomalaisia klassikkoja, kuten Edelfeldt tai Gallen-Kallela, ja värillisiä suuria luontovalokuvia, joko maisemia tai sen yksityiskoh-tia, kukkia, marjoja, sieniä, eläimiä. Asiakastiloissa puolestaan käytetään erittäin paljon opettavaisia julisteita.

Useasta johtajan huoneesta löytyy myös *ikonihylly*: hylly, jonka päälle sijoite-taan erilaiset lahjaesineet. Myös tämä matala hylly, jossa on vetämällä suljettavat ovet symboloi tiettyä asemaa viraston sisällä (Holmberg 1994, 12). Hyllyn päällä olevia lahjaesineitä ovat mm. toisilta kunnilta tai organisaatioilta saadut viirit, keramiikkalautaset, kynttilänjalat, erilaiset pienveistokset, maalaukset jne. Erityisesti ystävyystoiminta erilaisten organisaatioiden kanssa entisessä Neuvostoliitossa on tuottanut ikonografiaa byrokratioiden esimiesten huoneisiin.

Joissakin paikoissa näihin ikonihyllyihin ovat tiensä löytäneet viraston omaa historiaa kuvittavat esineet, esimerkiksi käytöstä poistetut vanhat kirjoitus- tai



Työvoimatoimiston johtajan huone. Kaikki statusta symboloivat ikonit ovat läsnä.



Johtajan huoneen ikonografiaa.



Sanoma poliisiaseman seinällä.

laskukoneet. Myös eri tavoin arvokkaat esineet, kuten organisaation historian kannalta ainutlaatuiset, vanhat ja/tai hinnaltaan kalliit esineet, ovat pääsääntöisesti johtajien huoneissa.

Ainoa ikoni, joka oli johtajan huoneen ulkopuolella käytävässä, oli Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimen johtajan huoneen ulkopuolelle sijoitettu Hannu Riikosen lasikuitumassasta tehty veistos. Veistos kuvaa alastonta naishahmoa, ja se on hauskaasti sijoitettu kahden suuren viherkasvin katveeseen.

Johtajien huoneet eivät yleensä eroa ulkopuolelta muista, tosin useimmilla lukee oven pielessä nimen lisäksi titteli. Nimikilvet eivät kuitenkaan ole suurempia kuin muilla, eikä ovissa ole erilaista materiaalia, eivätkä kädensijat eroa muista. *Toisin sanoen johtajien huoneet erottaa varmimmin muista pääasiassa sijoittumisen perusteella.* Ehkäpä johtajien huoneet erottaa myös siitä, että ne ovat useammin tyhjiä kuin alaisten, ”suurimmat huoneet on niillä, jotka niitä vähiten käyttää”.

Hierarkiassa korkealle sijoittuvaa asemaa ilmaistaan siis ylhäällä ja takana olevalla sijainnilla, muita suuremmalla huoneella, neuvottelupöydällä, tauluilla, ikonihyllyillä, mahdollisesti muita suuremmalla työpöydällä tai paremmalla työtuolilla, isommalla viherkasviasetelmalla.

Miten sitten vastaavasti ilmaistaan *alhaista hierarkkista asemaa?* Yhtäältä tietysti siten, että korkeassa hierarkkisessa asemassa olevan virkailijan tunnusmerkit puuttuvat. Huoneet ovat pienempiä, usein pelkkiä koppeja, ja kalustuksena on kirjoituspöytä ja apupöytiä ja konttorikoneita. Seinät ovat tyhjä, mahdollisesti kaikki kalusteet ja koneet ovat hieman halvempia kuin johtajalla. Toisaalta joissakin organisaatioissa esimiehillä ei ole nimeksikään koneita. *Konttorikoneet eivät näyttäisi olevan itseisarvoinen hierarkkinen symboli.* Ne ovat luultavasti liian kalliita hankintoja pelkästään symbolisen merkityksen tähden.

Osittain ehkä pienten huoneiden vuoksi byrokraattiset normit edellyttävät *järjestystä*: pöydällä ovat pelkästään käsiteltävät paperit, avonaisissa kirjahyllyissä on muutama mappi, suljettavat hyllyköt ovat kiinni. Tiukka järjestys lisää tai synnyttää ankeuden ilmapiiriä yhdessä pienten huoneiden ja askeettisen kalustuksen kanssa. Oman työhuoneen – vallankin kirjoituspöydän – pitäminen järjestyksessä tuntui olleen monessa paikassa organisatorinen ”normi”. Normin olemassaolosta kertoi esimerkiksi se, että monet työntekijät (katutason naiset) pyysivät valokuvaustilanteessa kuvaajaa odottamaan sillä aikaa, kun he ”puhdistivat pöytänsä”. Kirjallisen kuvauksen ”normin” olemassaolosta antoi erään kuvatun organisaation naispuolinen työntekijä: ”Työpöydät on oltava ehdottoman siistit, tyhjänä tavaroista. Ohjeita tulee mappihyllyn järjestyksestä jos ne ovat kallellaan. Sääntöinen olemus on välttämättömyys uran etenemistä ajatellen, vaikka nykyisin arvioidaan työpanosta myös työn tuotoksen määrän perusteella.”

Järjestyksestä ja sääntillisyydestä löytyi erilaisia asteita. Luultavasti on myös niin, että ”*järjestyksen ja sääntillisyyden*” ylläpito kertoisi *enemmänkin työpaikan sisäisestä ilmapiiristä* kuin mitä olen tähän tutkimukseen sisällyttänyt hakiessani erojen sijaan yhtäläisyyksiä. Linda Smircichin (1983) mukaan ”organisaatio”-termi viittaa perusmetaforan tasolla järjestykseen, rakentamiseen tai systematisointiin. Suomen kielessä ei ole lainkaan termiä, joka viittaisi julkisen hallintoon järjestyksenpitona.



Tilateos johtajan huoneen ulkopuolella.

Monet julkiset viranomaiset haluavat käyttää itsestään vierasperäistä ”organisaatio”-nimitystä – ehkäpä kyseessä on käännösongelman lisäksi eufemismi eli kaunisteleva nimitys. Järjestykseen viittaava ”järjestö”-substantiivi on myös jo käytössä ja se viittaa puolestaan erilaisiin yhdistyksiin ja muihin kansalaisten vapaaehtoiisiin yhteenliittymiin. Suomessa käytössä olevat julkisiin organisaatioihin viittaavat ilmaukset ”toimisto” ja ”virasto” korostavat organisaatiota fyysisenä ympäristönä tai paikkana. Itsestäni nämä fyysisiin ympäristöihin viittaavat termit synnyttävät mielikuvan paikallaan pysymisestä, jatkuvuudesta ja muuttumattomuudesta – ainakin verrattuna ”organisaatio”-substantiiviin, jonka kantasana viittaa verbiin, siis tekemiseen. Kolmas käytössä oleva suomenkielinen ilmaus, ”laitos”, on puolestaan monimerkityksinen. Vaikka ”laitos” tarkoittaa myös konkreettisia rakennuksia, kuten tehtaita tai vanhainkoteja, on sillä myös laajempia ja abstraktimpia viittauskohteita – kuten yliopistolaitos. Tutkimissamme katutason byrokraatioissa ei tosin ollut laitoksia; oli vain toimistoja, virastoja, asemia, keskuksia ja taloja.

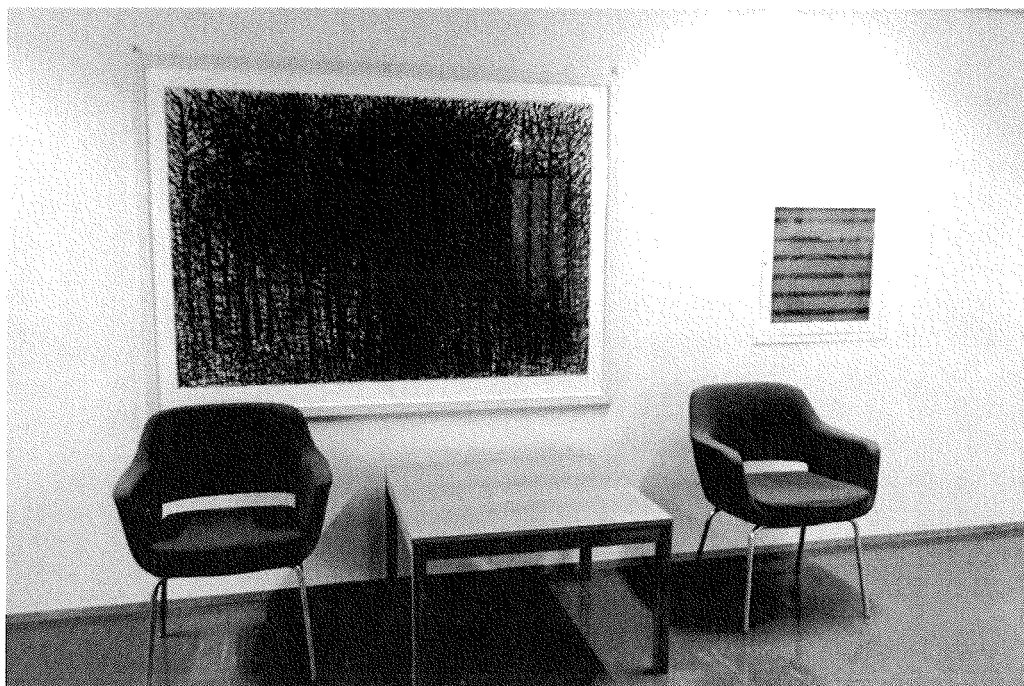
Asiakkaiden osalta järjestyksen ylläpito näyttäisi liittyvän ainakin asiakkaille tarkoitettuihin tuoleihin. Vaikuttaa siltä, että vajaan kymmenen viraston otokseen on mahtunut satoja järjestyksessä olevia tuoliasetelmia. Ensimmäiset asiakkaille järjestetyt tuoliasetelmat löytyvät tavallisesti odotushuoneista, lisäksi niitä on käytävillä virkailijoiden huoneiden ulkopuolella tai erillisissä odotussyvennyksissä, yksityisissä vastaanottohuoneissa jne. Jos asiakas tuoilta noustessaan jättää tuolin ”väärään” asentoon tai paikkaan, huolehtivat virkailijat nopeasti sen ”järjestykseen”.



Perusselli, ankea ja järjestyksessä.



Kaikilla työpaikoilla järjestystä ei valvota. Jyväskylän maalaiskunta, sosiaalityöntekijän huone.



Tuolijärjestystä asiakastiloissa.



Ikkuna on väliseinän takana.

Hierarkiaa ei ilmaista toimistoissa ikkunoiden koolla vaan lukumäärällä: suu-remmissa huoneissa on tavallisesti useampia ikkunoita kuin pienissä, kulmahuoneissa ikkunoita on kahdella seinällä. Lähes kaikki työntekijöiden huoneet sijaitsevat rakennusten ulkoseiniä vasten, joten ikkunattomia työhuoneita ei virastoista juurikaan löydä; poliisitalon päivystystiski on eräs harvoja poikkeuksia. Aikaisemmin viittasin Foucault'n huomioon, että lasi ja valo liittyvät valistuneeseen tai valoisaan hallintoon. Mutta lasi ja avattavat ikkunat liittyvät myös ilmanvaihtoon ja työsuojeluun.⁶⁵

Nykyiset työsuojelustandardit ilmeisesti edellyttävät tietyn määrän ikkunoita – ainakin niihin huoneisiin, joissa virastojen työntekijät työskentelevät. Joskus ahtaat tilat, esimerkiksi Jyväskylän maalaiskunnan virastotalossa, synnyttävät ratkaisuja, joissa ”työskentelytilojen ikkunallisuuden” periaate toteutuu vain periaatteessa. Ahtaissa toimistoissa on erotettu työntekijöille ”omia työnurkkauksia” korkeiden hyllyjen tai liikuteltavien seinien avulla. Toimistojen ikkunat eivät näiden työntekijöiden työpisteisiin. Ikkunoita ei edellytetä asiakkaiden odotus-tiloilta tai käytäviltä.

SUORAN HALLITSEVUUS

Lähes kaikkien nykyisten toimistorakennusten, niin yksityisten yritysten kuin julkisten laitostenkin, pohjapiirros on ns. *sellikonttori*. Termi sellikonttori on lainattu Fredric Bedoirelta (1979, 24–25). Bedoire tosin käsittelee pääasiassa sellaisia konttoriympäristöjä, joissa ei vastaanoteta asiakkaita, mutta samoja periaatteita sovelletaan myös asiakkaita vastaanottavissa virastorakennuksissa. *Pimeä palvelukeskus* tarkoittaa tällaisissa konttoreissa esimerkiksi hissejä sekä erilaisia työntekijöille tarkoitettuja palveluja kuten ruokalaa, kirjastoa, kokoushuoneita, vessoja tai kopiohuoneita. Omassa työpaikassani, 70-luvun lopulla rakennetussa yliopistorakennuksessa, pimeä palvelukeskus tarkoittaa myös luentosaleja – katutasen byrokraatioissa sillä taas usein tarkoitetaan sellaisia asiakkaille tarkoitettuja tiloja kuin käytäviä tai odotushuoneita.

Sellikonttori-nimitys viittaa luonnollisesti vankila-arkkitehtuuriin, tarkemmin sanottuna 1800-luvulta peräisin olevaan uuteen tai moderniin vankila-arkkitehtuuriin. Pimeä palvelukeskus puolestaan viittaa siihen, että rakennuksen keskellä olevat tilat ovat ikkunattomia. Kaikkein yksinkertaisin sellikonttorityyppi katutasen byrokraatioissa on sellainen, jossa konttorisellien väliin jää pelkkä käytävä, jota asiakkaat käyttävät myös odottamiseen.

Moderni vankila, jonka ideaalimalliksi kehiteltiin panopticonia, tuli ajankohtaiseksi tai tarpeelliseksi vasta, kun 1700-luvulla siirryttiin ns. ruumiin- tai kidutus-rangaistuksesta vapausrangaistukseen (Foucault 1980, 120–151 ja 221–256; Ignatieff 1978 ja 1983). Euroopassa yleinen rangaistus 1700-luvulle saakka oli kuolemantuomio ja osana syytetoimintaa näytteli merkittävää osaa kidutus. Jos syyttäjän näytöt yhdessä kidutuksen kanssa eivät johtaneet kuolemantuomion langettamiseen, syytetty piti päästää vapaaksi. Toinen tavallinen rankaisumuoto olivat sakot. Vankilat olivat siis pelkästään syytettyjen säilyttämispaikkoja. Ne saattoivat olla esimerkiksi yksittäisiä huoneita pienissä linnoituksissa tai suuria saleja, joissa oli paljon vankeja samassa tilassa. Vasta kun länsimaissa itse vankeudesta tehtiin rangaistus 1800-luvulla, jouduttiin rakentamaan lisää vankiloita – itse asiassa rakennettiin kokonainen vankilajärjestelmä eri tasoineen. Pidätysaikaa varten tarvittiin paikallisiin poliisipiireihin vankikopit; lääninvankilat ja keskusvankilat tarvittiin koko valtakuntaa varten (Foucault 1980, 132–233).

Vankilalaitoksen ja -arkkitehtuurin kehittyminen oli vain osa syvällistä muutosta itse rikosta ja kaikkea muuta siihen liittyvää koskevassa ajattelussa. Aikaisemmin rikos oli mielletty rikkomukseksi hallitsijaa, tavallisesti kuningasta tai monarkkia, vastaan. Rankaisun tuli olla kuninkaan kova ja näyttävä isku rikkojan ruumista kohtaan, siis eräänlainen rankaisunäytelmä, johon myös muut kansalaiset osallistuivat. Uudessa rikosajattelussa rikos miellettiin rikkomukseksi yhteiskuntaa, abstraktia oikeusnormia kohtaan. Niinpä oikeusnormin ymmärrettävyyteen ja uusiin pelisääntöihin kiinnitettiin huomiota.

Rankaisun kohteeksi ei enää haluttu ruumista, jonka silpomiseen ja haaskaamiseen ei katsottu olevan varaa. Kyseessä oli eräänlainen rankaisun ekonomia. Ran-



Aallon suunnitteleman poliisitalon käytävä

kaisun kohteena tuli olla ruumiin sijasta mieli. Sääntöjen piti olla ymmärrettäviä ja ennustettavia, aikaisemmin ne olivat olleet nykyaikaisessa mielessä mielivaltaisia. Esimerkiksi eri yhteiskuntaluokkien jäseniä rangaistiin samoista rikkomuksista eri tavoin. Nyt katsottiin esimerkiksi, että samasta rikoksesta piti langettaa samanlainen tuomio, suuremmasta rikoksesta pitempi ja pienemmästä lyhyempi aika.

Varsin nopeasti rangaistuksille luotiin uudet säännöt: näyttävistä rankaisuksista luovuttiin ja varsinainen rangaistus kärsittiin eristetyissä vankiloissa. Uuden rangaistuksen keskeiseksi elementiksi *eristämisen* ohessa tuli *kuri*. Kuri tähtäsi viime kädessä ihmisten *normaalistamiseen tai muuttamiseen*. Muutoksen keskeinen elementti oli mielen manipuloiminen tai muokkaaminen. *Samalla kuri loi pohjan uudelle vankila- ja muulle laitosarkkitehtuurille*. Arkkitehtuurista ja rakentamisesta, myös kaupunkisuunnittelusta, tuli aivan uudella tavalla osa "suunnitelmallista" hallintoa. Kun aikaisempi hallinnon arkkitehtuuri oli erityisesti panostanut näyttävyyteen, kuninkaan vallan esittämiseen, niin uudessa hallinnon arkkitehtuurissa kiinnitettiin huomiota siihen, että kaikki yksityiskohdat palvelivat toisenlaisen ihmisen muokkaamista. Rikollisista piti muokata ei-rikollisia, sairaista ei-sairaita, ei-koulutetuista lapsista koulutettuja, köyhistä ei-köyhiä.

Vankiloissa kuriin tähtäävä järjestys rakentui neljälle periaatteelle: Vangit *eristettiin* ulkopuolisesta maailmasta ja mahdollisimman paljon myös toisistaan. Vankien jatkuva ja heidän kannaltaan osittain näkymätön *tarkkailu* katsottiin välttämättömäksi. Epänormaalin tai rikollisen mielen muokkaaminen "normaaliksi" vaati *työntekoa*, joka oli 1800-luvulla eräänlainen yleislääke kaikkiin inhimillisiin ongelmiin.

Neljäs periaate, *yksilöllistäminen*, ei esiintynyt ääneenlausuttuna vaan itse asiassa siinä oli kyse yksilöllisyyden vastakohdasta, *universaalisuudesta*. Tähdättiin kaikkien rikollisten yhtäläiseen kohteluun eli yhtäläisiin seuraamuksiin samoista rikoksista. Yksilöllistäminen tuli lähinnä kurin vaikutusten seurantana. Koska tähtäimessä oli rikollisen mielen muokkaaminen, ryhdyttiin yksityiskohtien tarkkailuun erilaisten tietojen keruun ja arvioinnin pohjalta. Samanlainen paradoksi sisältyi myös siihen, että vaikka ruumis haluttiin jättää rankaisematta, kuria ei voitu kohdistaa suoraan rikollisten mieleen. Siispä kurin oli määrä vaikuttaa ruumiin kautta – ruumiin rankaisemisesta ei siis kyetty luopumaan.

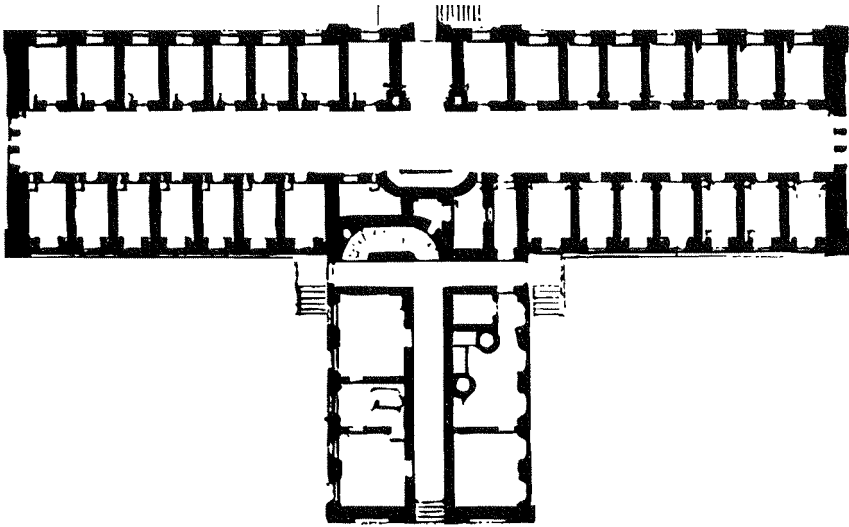
Erityisesti vankiloissa tapahtuvaa tarkkailua varten kehitetty ”ideaalimalli” oli Jeremy Benthamin *panopticon*. Panopticon rakentui pyöreälle tai ellipsin muotoiselle vankilarakennukselle, jonka sellit kiersivät ikkunallista ulkoseinää. Keskellä monikerroksista vankilarakennusta, koko vankilan lävistävän keskushallin keskellä, oli vartiotorni. Tästä tornista oli periaatteessa näköyhteys kaikkiin koppeihin, joissa kussakin oli vain yksi vanki. Näköyhteyttä korosti se, että sellien ovia pidettiin auki tai ovina olivat pelkät kalterit. Selleissä olevat vangit näkyivät torniin ikkunoista tulvivassa vastavalossa. Selleihin siis rakennettiin ikkunat, jotta ulkopuolinen tarkkailu oli mahdollista ja jotta vangit näkivät tehdä työtä.

Panopticon-vankiloita ei juurikaan toteutettu. Panopticon-kaavailuihin liitettiin varsin pian erilaisia säteittäisiä tornista lähteviä suoria käytäviä, joiden varsilla oli sellirivistöjä. Nämä suorat käytävät, joiden ympärillä tai keskellä sellirivistöt sijaitsevat, yleistyivät puolestaan nopeassa tahdissa kaikkialla Euroopassa.

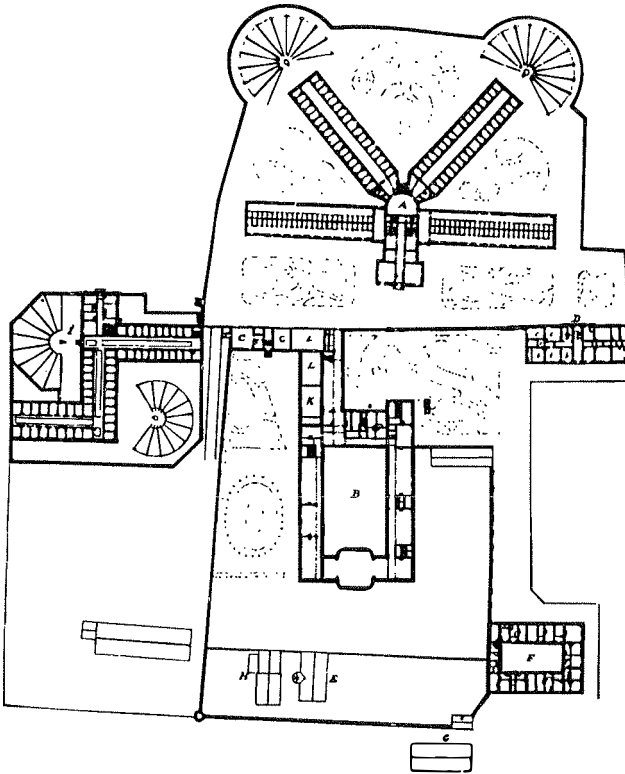
Eristävistä yksittäisselleistä – erityisesti pahimpien rikollisten kohdalla – vallitsi yksimielisyys vankilareformaattorien keskuudessa. Päättävöitteenä oli vankien *pakkoyksinäisyys (pakkoyksilöinti) katkaisemalla kaikki suhteet, jotka eivät olleet valan valvonnassa tai hierarkian järjestämiä*. Kiistaa käytiin sen sijaan ns. yösellimallin (Augburmin mallin) ja toisaalta päiväsellijärjestelmän (Philadelphian mallin) ”vaikuttavuudesta” (Foucault 1980, 267–271; Onnela 1989, 20–26; Åman 1976, 104–125). Harvoissa vankiloissa päädyttiin vastaavaan kompromissiin kuin Tukholman Långholmenissa, jossa samaan vankilaan yhdistettiin sekä päivä- että yösellijärjestelmä: kaikkiaan neljästä sellisiivestä kumpaakin oli kaksi (Åman 1976, 112–115).

Yösellijärjestelmässä vanki teki työtä ja aterioi yhdessä muiden kanssa, tosin täydellisen hiljaisuuden vallitessa. Keskustelu oli sallittu hiljaisella äänellä vain vartijoiden kanssa ja heidän suostumuksellaan. Malli viittasi luostariin myös työpaikkakurin osalta. Yhdessä tapahtuvan työnteon ja ruokailun oli määrä ”palauttaa rikoksenteikijä arvoonsa sosiaalisena yksilönä, kasvattaa hänet ’hyödylliseen ja sopeutuneeseen toimintaan’” (Foucault 1980, 269). Yösellit järjestettiin keskelle rakennusta, käytävät olivat puolestaan rakennuksen ikkunallisia ulkoseiniä vasten. Yöselleissä ei siis ollut muuta päivän valoa kuin se, mikä tuli käytävien kautta ikkunoista.

Päiväsellijärjestelmässä vanki oli yötä päivää eristettynä selliinsä. Ajatuksena oli, että hän joutuisi omantuntonsa kanssa hiljaisuuden muurien tai ylipäänsä arkkitehtuurin puristukseen. Hänelle annettujen työvälineiden ja -tarvikkeiden



Ruotsalainen lääninvankilan standardipiirros. Luultavasti 1850-luvulta. (Åman 1976, 116.)



Asemapiirros Långholmenin vankilasta 1800-luvun lopulta. A-rakennus on keskusvankila, jonka kaksi käytävää on yöseli- ja kaksi päiväseli-järjestelmän mukaisia. (Åman 1976, 113.)

arveltiin toimivan täydellisen eristyksen oloissa pakottavana ja ainoana väylänä omantunnon ahdistukseen. Hiljaisuus ja yksinäisyydessä tapahtuva mietiskely olivat ne keinot, jotka synnyttivät työkurin päiväsellijärjestelmässä – yösellijärjestelmässä saman asian hoitivat ulkoinen esimerkki ja kontrolli. Päiväsellijärjestelmä perustui toisenlaiselle arkkitehtoniselle ratkaisulle, siinä päivänvalo oli tärkeää, koska työ tehtiin selleissä. Sellit siis olivat ikkunallisia ulkoseiniä vasten, käytävät puolestaan rakennuksen keskellä. Tästä päiväsellijärjestelmästä tuli suositumpi Euroopassa, kun taas yösellijärjestelmää suosittiin Amerikassa.

Rauman lehdessä oli vuonna 1882 vierailijan kuvaus Suomen ensimmäisestä sellivankilasta, Turun Kakolasta. Tullessaan Kakolaan kirjoittaja ihmetteli rakennuksen komeutta, reheviä hyvinhoidettuja ryytimaita tien varrella: "... eiköhän lienekkin joku ruhtinaallinen hovilinna, tahi palatsi."

Suuri rautainen ovi, jota aseistetut sotilaat vartioivat, johti itse Kakolan päärakennukseen. Vierailija kiinnitti huomionsa rautaristikoin peitettyihin ikkunoihin, kapusi monet portaat ylös, kunnes hänen silmiensä eteen avautui loputtoman pitkiä käytäviä. Käytäviä reunustivat lukoilla ja salvoilla varustetut ovet, jotka veivät suuriin avariin saleihin. Saleja asuttivat parhaassa iässä olevat miehet. Kirjoittajaan teki syvän vaikutuksen laitoksessa vallitseva siisteys ja harras, lähes sakraali hiljaisuus – kaikki muu suurempi äänenpito virrenveisuuta lukuunottamatta oli kielletty. Laitokseen vasta tulleet tai sen sääntöjä rikkoneet joutuivat vastavalmistuneeseen koppi- eli selliosastoon. Kunkin kopin oven päälle oli kiinnitetty kyltti, jossa oli vangin nimi, kotipaikka, vankilaantulo- ja sieltä pois pääsyn aika. Kirjoittaja kertoo sellivankilan elämästä seuraavasti:

Selliosastoa katsellessa kohtaa mieltä masentava näkö, yksi mies istuu kussakin kopissa johon valo tulee katon rajassa olevasta akkunasta, huonekaluina on ainoastaan pöytä ja tuoli, sänky nostetaan päiväksi seinään kiinni. Ovesa on pieni rautaluukulla varustettu reikä, josta vartijat saattavat heitä tarkastaa, ruoka pistetään myöskin ovesa olevasta luukusta. Siellä saa hän vahvoissa raudoissa istua vuosittain; ei hän kuule milloinkaan mitään ääntä eikä saa hiiskua sanaakaan; päivällä päästetään heitä tiimaa kerrallaan kävelemään pihassa olevissa pilttuissa, joissa näkevät taivaan ainoastaan päänsä päällä. Niin masentavasti tämä yksinäisyys ja vapauden puute vaikuttaa moneen, että he purskahtavat itkuun, tahi vaipuvat syviin mietteisiin meidät huomattuaan oven reiästä, toiset taas hammasta purren näyttävät petomaista röyhkeyttä ja uhkamielisyyttä. Näitä havaintoja en voi ikänä unohtaa, erittäinkin pysyy mielessäni eräs 16 vuotinen poika joka 6 vuotta saa istua sellaisessa paikassa viettäen nuoruutensa päiviä ... Jos nämä koppivangit rikkovat säännöllisyyttä ja järjestystä vastaan niin heidät suletaan linnan alakerroksessa olevaan aivan pimeään kellariin vedelle ja leivälle, tahi saavat ruumiinrangaistustakin, jotta väkisinkin siellä täytyy totella Kakolan rautaista valtikkaa, jos ei aikansa kunniassa pitänyt isänmaan lakia. (Onnela 1989, 109–111.)

Ideaalimalliksi kehitetty panopticon ei siis toteutunut monessakaan vankilassa; pyöreä rakennus ja pelkillä kaltereilla käytävästä erotettu sellisysteemi jäivät harvinaisiksi poikkeuksiksi. Ylipäänsä pyöreät, kaarevat tai ei-suorille ulkoseinille tai julkisivuille perustuvat ratkaisut ovat selvästi enemmän poikkeus kuin sääntö. Eräs poikkeus on esimerkiksi Itä-Suomen hovioikeuden lisärakennus, joka on kaareva. Juhani Pallasmaa, joka kirjoittaa rakennuksen suunnittelusta ja valmistumisesta, kertoo, että kaareva osa oli aluksi tarkoitettu toteuttaa betonielementteinä,

mutta että ajatuksesta luovuttiin kustannussyistä (Pallasmaa 1992, 40–46). Kaupunkiympäristöissä suoria ulkoseiniä suosii tietysti lähes kaikissa suomalaisissa kaupungeissa vallalla oleva ruutukaava, johon on helpompi suunnitella suoria ulkoseiniä kuin ei-suoria.⁶⁶ Luultavasti myös nykyinen rakennustekniikka perustuu lähes yksinomaan suorille, kuten Pallasmaa sanoo kaarevasta virastorakennuksesta, jota ei voitu toteuttaa betonielementeillä.

Suomalainen rakennettu ympäristö on perustunut suorille, luultavasti ainakin niin kauan kuin rakentamisessa on käytetty lautta tai hirsyä. Rakennettu ympäristömme – paimentolais- tai metsästysvaiheista en tiedä – ei ole perustunut pyöreille tai kaareville muodoille samassa mielessä kuin sellaiset rakennuskulttuurit, jotka ovat perustuneet muulle kuin puumateriaalille. Esimerkiksi afrikkalaisten savi- tai olkimajat, aasialaisten paimentolaisten teltat tai jurtat ovat suosineet myös pyöreitä tai kaarevia ulkosivuratkaisuja.

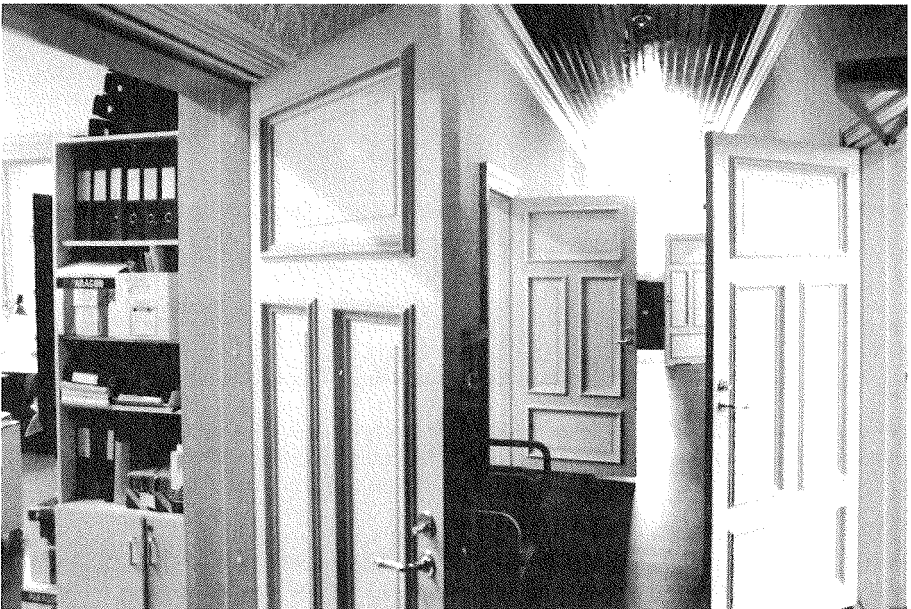
Jännittävä on esimerkiksi Henrietta Mooren (1989, 121–154) havainto Kenian marakwetien modernisoitumisesta.⁶⁷ Ensimmäinen askel Mooren kuvaamien afrikkalaisen talojen modernisoitumisessa oli talojen erikoistuminen funktion mukaan, syömiseen ja nukkumiseen. Aikaisemmin useampia majoja rakennettiin lähinnä sitä mukaa, kun perheeseen syntyi lapsia, eikä vanhempien ollut sopivaa nukkua eri sukupuolta olevien teini-ikäisten lasten kanssa samassa majassa. Mutta toisena askeleena ja erittäin dramaattisena muutoksena suhteessa vanhaan rakentamiseen oli pyöreän muodon hylkääminen ja siirtyminen suoriin seiniin asuntojen rakentamisessa.

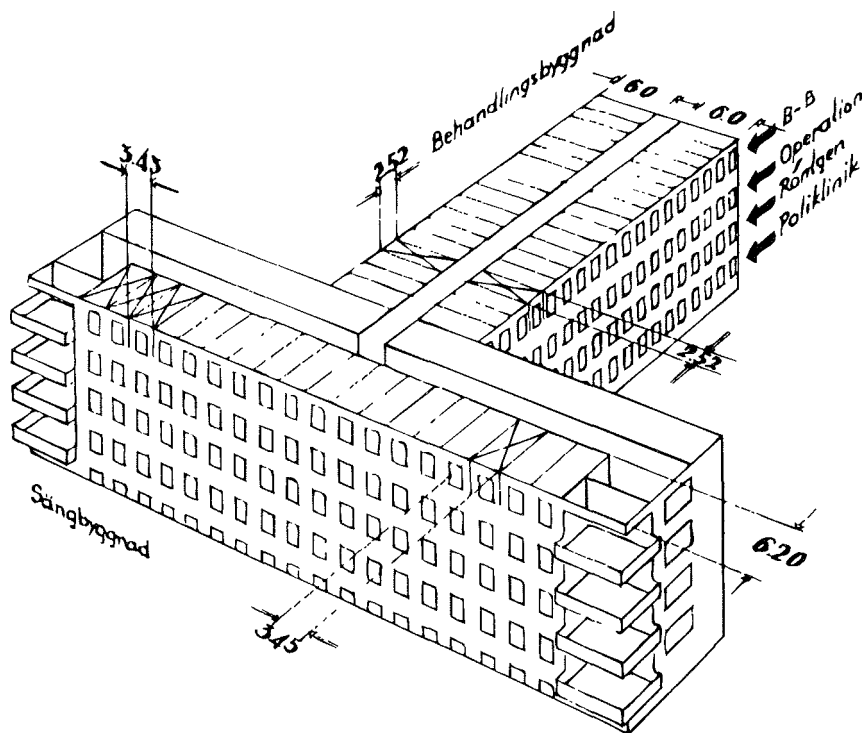
Olisi siis mahdollista ajatella, että panopticonin pyöreä tai kaareva rakennemuoto oli eräs syy siihen, että se toteutui vain paperilla. Suorassa muodossa, joka ei luonnossa esiinny, toteutuu rationaalinen ihmisen kädenjälki paremmin kuin muissa muodoissa. Missäpä toisaalta rationaali ihminen saisi yhtä puhtaaksiviljelyn ilmauksensa kuin byrokraattisessa hallinnon muotokielessä. Tässä mielessä voidaan mielestäni sanoa, että virastorakennusten pitkiin suoriin käytäviin kiteytyy paljon länsimaisen rationaalisuuden hengestä.

Suorakulmion muotoinen päiväsellijärjestelmä tai philadelphian malli elää miljoonina kopioina. Tämä alun perin kveekareiden kehittämä yksittäissellijärjestelmä on se arkkitehtoninen kehitelmä, jonka varaan useimmat toimistot, sairaalat, koulut ym. laitokset nykyään suunnitellaan, luultavasti jopa kerrostaloasunnot. Pitkät suorat keskikäytävät, jotka johtavat pieniin yksittäisiin huoneisiin, ovat katutason byrokratioiden tavallisin pohjakaavaratkaisu. Perusratkaisuja voisi sanoa olevan kaksi erilaista: suorakulmio ja ns. T-muoto. T-muoto on käytössä sellaisissa rakennuksissa, joissa toiminta on funktionaalisesti eriytynyt: esimerkiksi akuuttisairaaloissa, jolloin T:n jalkaosassa sijaitsevat esimerkiksi poliklinikat, laboratoriot ja muut hoito-osastot, sakaroissa puolestaan vuodeosastot. Jo ruotsalaisen lääninvankilan standardipiirroksessa 1850-luvulta T:n jalkaosaan oli suunniteltu erityisosastona eristyssellit (ks. sivu 140, ylempi kuva).

Sellikonttorin yleisyys näyttäisi tukevan Foucault'n näkemystä, että modernin vankilan – sen periaatteiden ja rakennettujen käytäntöjen – yhteydessä ei ole kyse vain marginaalisesta vankilajärjestelmästä vaan ylipäänsä ”poliittisesta

Molemmat käytävät poikkeavat katutason byrokraatioiden tavallisista ratkaisuisista. Oikean käytävän ovissa on lasia, mikä on harvinaista sosiaaliviraston käytävissä. Alemman käytävän peiliovet eivät ole lainkaan katutason byrokraatiasta vaan kouluvirastosta – ne ovat myös auki. Avointen ovien viesti on usein eräänlainen organisaation "avoimuus", mihin katutason byrokraatioissa näyttää olevan harvoin mahdollisuutta.





T-muoto ja funktionalismi tulivat Ruotsin sairaalarakennuksiin 1930- ja 1940-lukujen vaihteessa. Tässä Kalmarin sairaalan kaavassa on funktionalististen sairaaloiden tyypillinen T-muoto. Hoito-osastot kuten leikkaus, röntgen ja poliklinikka on sijoitettu T:n jalkaosaan, vuodeosastot sakaraosaan. Gustaf Birch-Lingrenin suunnitelma. (Åman 1976, 278–284.)

teknologiasta, joka vaikuttaa kaikilla yhteiskuntaelämän alueilla (Foucault 1980, 33). Päivän selvää on, että vankilasysteemissä rangaistukseksi tarkoitettu yksittäis-selli ei nykyisessä konttorissa ole rangaistus vaan lähinnä *etuoikeus*. Toisin sanoen konttoriympäristöissä tai byrokraatioissa sellien tai koppien merkitys on eri kuin vankiloissa. Niinpä yhteiskunnallinen keksintö, joka oli tarkoitettu alempien kansankerrosten, rikollisten, toisten, ”niiden” muokkaamiseen tai parantamiseen, on siirtynyt myös ylempien kansankerrosten, muokkaajien, parantajien, siis meidän, käyttöömme.

Sellikonttorin arkkitehtonisia vaihtoehtoja ovat olleet ns. *orjameri* tai *maisemakonttori*. Maisemakonttorista käytetään myös toisinaan ilmausta suurkonttori, pienkonttorin vastakohtana.⁶⁸ Orjameri viittaa vanhoihin suuriin avonaisiin saleihin, joiden eräänlaiseen klassiseen muotoon kuului lasikupoli; valo tuli näin ollen konttoreihin katosta eikä seinäikkunoista. Suurimmissa saattoi työskennellä satoja käsin kirjoittavia naisia kirjoituspöytien tai -pultettien äärellä, vähintään kaksi kirjanpitäjää yhtä pöytää kohden. Nimitys viittaa tilojen suuren salimaisen koon ja työntekijöiden lukumäärän lisäksi myös siihen, että kirjanpitäjien työtä valvoivat salin etu- ja takapäässä esimiehet.⁶⁹ Nämä suuret avonaiset konttorisalit

muuttuivat 1930 ja 1940-luvuilta lähtien yhä selvemmin tehdashallien näköisiksi samalla, kun niissä siirryttiin myös muuten tehdasmaisempaan, ositettuun työskentelytapaan. Konttoritilojen ylevyys latistui liukuhihnoiksi, joiden idea lainattiin taylorismin myötä tehtaista. Suuret avo- tai maisemakonttorit kaatuivat kerta toisensa jälkeen konttorikoneiden meluun, ongelmalliseen ilmanvaihtoon jne. Niinpä suuruus konttorirakennuksissa onkin 1960- ja 1970-luvuilta lähtien tarkoittanut lisää kerroksia. Vain harvat yksityiset yritykset, esimerkiksi Volvo Torslandassa, ovat toteuttaneet suuria avokonttoreita. (Bedoire 1979, 21, 23–26.) Parhailtaan on jälleen meneillään uusia avokonttorikokeiluja, joissa työntekijöillä on käytössään liikuteltavat tietokoneasemat.⁷⁰ Koska uusissa avokonttoreissa koneiden aiheuttama melu on ilmeisesti poistettavissa, saamme ehkä tulevaisuudessa nähdä, onko maisemakonttori käypä vaihtoehto yksityisissä yrityksissä.

Julkisessa hallinnossa sellikonttori on osoittautunut ylivoimaiseksi arkkitehtoniseksi periaatteeksi. Näyttää myös siltä, että se laajenee yhä useammille alueille. Esimerkiksi vuoden 1991 alusta tuli voimaan uusi apteekkilaki, joka pitää sisällään eräänlaisen sellin ”esimuodon”. Apteekkilaki nimittäin edellyttää, että asiakkailla tulee apteekeissa olla mahdollisuus sellaiseen asiointiin, jota ulkopuoliset eivät kuule. Useissa apteekeissa tämä on tarkoittanut sitä, että tiskistä on väliseinien avulla eristetty pieniä ”pilttuita”. Myös pankeissa siirrytään sellaisiin tiskijärjestelyihin, joissa asiakkaat eristetään toisistaan väliseinien avulla.

Sellikonttorijärjestelmän ylivoimaisuus niissä julkisissa byrokratioissa, joita tutkimukseni pääasiassa käsittelee, johtuu Foucault’n vankiloiden yhteydessä mainitsemasta syystä: kyseessä on *yksilöllistämisen strategia*, jota toteutetaan eristämällä asiakkaat toisistaan – samalla tietysti myös työntekijät eristyvät. Monissa katutason byrokratioissa työntekijöiden huoneet ovat niin pienet, että niihin ei yksinkertaisesti mahdu kuin yksi asiakas kerrallaan. Toisaalta myös Foucault’n mainitsema *ihmisiä koskeva tiedonkeruu* lisää paineita yhä yksilöllisempään ja siis yksinäisempään asiointiin.

Työvoimatoimistossa haastattelin kahta opintonsa loppuvaiheissa olevaa nuorta naista, jotka halusivat mennä yhdessä työvoimaneuvojan haastatteluun. Työvoimaneuvoja oli kieltäytynyt yhteishaastattelusta vedoten siihen, että *tietokoneilla* tapahtuva asiakkaiden asioiden käsittely ei mahdollista kahden asiakkaan haastattelemista samanaikaisesti. Yhden ihmisen tietojen keruu ja tallentaminen vie niin paljon aikaa, että useampaa asiakasta ei kannata ottaa haastatteluun samanaikaisesti.

Tietokoneilla tapahtuva tiedonkeruu näyttäisi lisäävän paineita yhä yksityiskohtaisempaan tietoon. Arkkitehtuuri ei siis suinkaan ole ainoa keino tai väylä, jonka avulla yksilöllistämisen strategiaa toteutetaan. *Toinen merkittävä strategia asiakkaiden yksilöllistämässä on virastojen ammattilaisten suorittama yksilöitä koskeva tiedonkeruu.*

Merkittävä syy siihen, että sellikonttorijärjestelmä on osoittautunut Suomessa ylivoimaiseksi, liittyy nähdäkseni myös julkisten rakennusten rakentamisen historiaan. Suuri osa on rakennettu enemmän tai vähemmän ”funktionalismin” hengessä. Tämä on tarkoittanut sitä, että tiloissa on korostettu tehtävien tai funktioiden erilaisuutta: *ajanvaraus, odottaminen ja asiakkaiden perusteellinen haastattelu*



Pankeissa siirrytään sellien esimuotoihin. Tiski jaetaan väliseinillä "pilttuisiin" ja asiakkaat eristetään toisistaan.



Veroviraston perusselli.

on mielletty eri tehtäviksi, joille kullekin suunnitellaan ”oma tilansa”. Luultavasti myös erilaisten asiakastyötä tekevien työntekijäryhmien ”professionaalinen” ideologia korostaa yksilöllistä asioiden hoitoa ja pitää tässä mielessä ”sellejä” itsestään-selvinä ratkaisuina. Kuvittelen myös asiakkaiden tai kansalaisten pitävän ”sellejä” luonnollisina ratkaisuina tietosuojansa tai yksilöllisyytensä säilymisen kannalta. – Minusta ei myöskään ole mahdotonta tulkita sellikonttorisysteemin yleisyyttä suomalaisten ”etnisenä” erityispiirteenä. Kyseessä on eräänlainen yksinäisyyden, hiljaisuuden, arkuuden, ujuden tai ahdistuksen arkkitehtuuri.

VIRASTON TERRITORIAALISUUS

Edward T. Hall (1966, 7–10), joka toi yhteiskuntatieteisiin keskustelun territoriorista tai reviiiristä, lainaa eläinten käyttäytymistä koskevia tutkimuksia. Hän käyttää eläinten käyttäytymistä esimerkkinä sitoutumisesta tiettyyn alueeseen, territorioon tai reviiiriin. Sitoutuminen omaan reviiiriin tarkoittaa sitä, että oman alueen sisälle ei päästetä muita lajitovereita. Esimerkiksi linnuilla territorio on alue, jossa niillä on pesä ja poikaset, ja ne puolustavat aluetta siten, että toisia saman lajin edustajia ei päästetä omana pidetyn alueen sisälle. Analogisena käyttäytymisenä ihmisillä Hall pitää esimerkiksi talon ympäröimistä aidalla ja läpikulun kieltämisestä.

Strassoldon (1993, 26–27) luokittelussa territoriaalisuus liittyy ainakin kolmeen eri tilan alalajiin: *etologiseen* tilaan, *henkilökohtaiseen* tilaan ja *elämistilaan*. Strassoldo luonnehtii näitä tilatyyppejä seuraavasti: Etologisissa tiloissa on keskeisenä ilmiönä ihmisen territoriaalisuus ja ne *voimakkaat emootiot*, jotka liittyvät henkilökohtaisen koskemattomuuden, kodin, laidunmaan, omaisuuden ja itsenäisyyden puolustamiseen. Myös henkilökohtaisissa tiloissa on kysymys territoriaalisuudesta, *yksityisyydestä*, tungostumisesta. Kolmas tilatyyppejä, elämistilat, liittyvät edellisten luokkien kanssa. Siinä on kyse välittömän ympäristön havaitsemisesta ja arvioinnista, *merkitysten antamisesta eri tiloille ja paikoille*, asentojen, eleiden, liikkeiden ja sijaintien merkityksestä sekä kodin ja *jokapäiväisen toiminnan paikkojen identiteetistä*.

Strassoldon luokittelussa elämistilat sekä niihin liittyvät emootiot, omaisuus, yksityisyys ja merkitykset, kategorisoidaan eri luokkaan kuin organisaatiotilat tai vallan tilat. Katson kuitenkin, että reviiiri- tai territorioajattelu näkyy ihmisten käyttäytymisessä, ja koska hallinto on ihmisten aikaansaannos, pitäisi jälkiä tästä territoriaalisuudesta löytyä myös hallinnollis-byrokraattisista tiloista. Aloitan yksinkertaistamalla hallinnolliset tilat kodin tai yksityisen vastakohtaksi ja tarkastelen seuraavaksi, kuinka erillään nämä kaksi aluetta toisistaan ovat.

Konttori kotina

Symbolisena alueena julkiset organisaatiot mielletään yksityisen – kodin – vastakohtaksi. Siispä sananparteen ”Kotini on linnani” sisältyy eräänlainen käsitteellinen sekaannus: linna on yhdessä muuriensa kanssa edustanut länsimaiden historiassa pikemminkin hallintoa kuin yksityistä. Antiikista lähtien ja erityisesti keskiajalta eteenpäin kaupungit syntyivät markkinoiden, linnan ja linnanmuurin yhdessä muodostamaan taajamaan. Linnat saattoivat kuulua sotilaille, hoville tai kirkolle. Jopa kansalaisuuteen tai myöhemmin porvariin viittaavat termit *Bürger* ja *burgenses* viittasivat aluksi sellaisiin linnassa tai sen suojelupiirissä asuviin henkilöihin, joilla oli sotilaallisia velvollisuuksia. Tälle linnoituksen ja markkinoiden muodostamalle taajamalle tuli taloudellisten sääntöjen ohella luoda myös poliittiset säännöt: hallinto. (Weber 1992, 24–42.)

Max Weberiltä (1978, 957) löytyy byrokratian laajemman kuvauksen yhteydessä lyhyt luonnehdinta virastoista tai toimistoista paikkoina: ”Modernin toimiston hallinta perustuu kirjoitetuille dokumenteille (asiakirjoille, engl. *files*, saks. *Akte*), joiden alkuperäiskappaleita tai luonnoksia säilytetään ja joita pitävät alemmassa asemassa olevat viranhaltijat tai kaikenlaiset kirjurit. Kaikki toimistossa toimivat viranomaiset yhdessä (*body*), kullekin kuuluvat materiaaliset välineet sekä asiakirjat muodostavat *byroon* (*bureau*, yksityisissä yrityksissä sitä usein kutsutaan *konttoriksi*, Kontor, counting house).”

Moderni viranomaisorganisaatio erottaa periaatteessa viraston viranomaisen yksityiselämästä ja eristää yleensä virallisen toiminnan yksityisestä elämäntilasta. Viranomaisen yksityinen omaisuus erotetaan julkisista varoista ja tarvikkeista. Tämä asiantila on kaikkialla pitkän kehityksen tulosta ja vallitsee nykyisin sekä julkisissa että yksityisissä yrityksissä: jälkimmäisissä periaate koskee jopa ylintä johtajaa. Periaatteessa konttori tai toimisto erotetaan kotitaloudesta, liiketoiminta yksityisestä kirjeenvaihdosta, liikkeen varat yksityisestä omaisuudesta. Mitä johdonmukaisemmin liikkeenjohdon moderni tyyppi on toteutettu, sitä enemmän erkanemista on tapahtunut. Tämän prosessin alkujuuret löytyvät jo keskiajalta.

Modernin byrokraattisen hallinnon eräs tunnusmerkki on sen *erkaantuminen kodista*, mikä tapahtui ensin julkisessa hallinnossa ja vasta myöhemmin yksityisessä. Arkkitehtonisesti julkisen hallinnon rakennukset olivat aluksi lähinnä ”linnoja”. Ei ollut sattumaa, että Frans Kafkan (1964) byrokratiaa kritisoineen romaanin nimi oli *Linna*. Myös yksityiset liikeyritykset, kuten pankit ja vakuutusyhtiöt, jotka rakensivat omia suuria rakennuksia kaupan ja teollisuuden keskuskaupunkeihin 1800-luvulla ja 1900-luvun alussa, lainasivat aluksi linnoja ja vasta myöhemmin tavarataloja (Bedoir 1979, 18–21). Tosin yksityisten yritysten kuten kauppatalojen, ruukkien, tehtaiden ja vakuutusyhtiöiden konttorit kehittyivät omia teitään itsenäisiksi toimistoiksi joko yksityisen omistajan kotoa, salin nurkasta tai tehtaan, kauppatalon jne. yhdestä eristetystä huoneesta (Conradson 1988, 57–60; Fritz 1982, 69–93).

Virasto- tai konttoriympäristölle on sekä arkkitehtonisesti että toiminnallisesti tyyppillistä, että se eroaa kodista – tavallaan kyseessä on jopa vastakkaisuus. Siksi

on kummallista, että mielikuvat kodista tai kodinomaisuudesta näyttävät tunkeutuvan julkisiin organisaatioihin. Esimerkiksi valtiovarainministeriöllä on ollut muutaman vuoden meneillään nk. ”Palveluhanke”, joka julkaisee lehteä *Tuloksena palvelu*, jossa (1/91, 8–9) julkistettiin tulokset ”Hyvän palvelun virasto” -kilpailusta. Sen voitti Vantaan kaupunginkirjasto. Kilpailussa annettiin myös kaksi kunniamainintaa, joista toisen sai Kansaneläkelaitoksen Sonkajärven toimisto:

Hyvää, JOUSTAVAA, uudenlaista Kansaneläkelaitoksen palvelua, lähinnä omin toimin ja voimin uudistetuissa tiloissa. Toimiston YLEISILME ON KODINOMAINEN. Toimistosta POISTETTIIN ASIAKASTISKIT tai ”luukut” ensimmäisinä koko Suomessa. Asiakkailla on ”omat” virkailijat, jotka käsittelevät kaikki kyseeseen tulevat etuudet. Asiakas voi valita kenen virkailijan kanssa hän haluaa asioida. Virkailijoille on delegoitu laajalti ratkaisuvallata etuuskien myöntämisessä. Asiakas saa normaalitapauksessa päätöksen välittömästi asiointitilanteessa.

Uutiseen liittyy kuva, jossa naisvirkailija istuu pienessä työhuoneessa kolmen pöydän ja ikkunallisen ulkoseinän rajaamassa pienessä neliössä ja täyttää työpöydän ääressä papereita. Isommalla, varsinaisella kirjoituspöydällä on papereiden lisäksi puhelin ja laskukone, toisella sivupöydällä on kirjoituskone, toisella tietokoneen näyttö ja näppäimistö. Kuvassa siis esiintyy mitä tavallisin sellikonttorin työhuone, kaksi pientä verhotonta ikkunaa, joilla molemmilla pienet kukat. Huoneen nurkassa ikkunan vieressä, korotetulla tasolla on vaatimattoman kokoinen viherkasvi, peikonlehti.

Vastaava ajatus kodinomaisuudesta hyvän julkisen palvelun ominaisuutena sisältyy myös koulutusmonisteeseen, jota työministeriön ”Työnvälityksen atk-projekti” käytti työntekijöiden opettamisessa tietokoneiden käyttöön:

MITÄ ON HYVÄ PALVELU TYÖNVÄLITYKSESSÄ? 1. Ilmapiirin luominen: a) Asiakkaan on tunnettava, että hän on tervetullut, häntä on odotettu. Suhtaudu siis asiakkaseen niin kuin hän olisi yksi parhaista kavereistasi, joka tulee kylään.

Ajatuksen, että hyvää palvelua työnvälityksessä olisi asiakkaan vastaanottaminen kotiin tulevana vieraana tekee erityisen paradoksaaliseksi se, että se liittyy atk:n käyttöönnottoon. Välitön ensivaikutelma työvoimaneuvojien videoiduista asiakshaastatteluista nimittäin oli, että suuri osa heidän ajastaan meni asiakkaan tietojen keräämiseen ja syöttämiseen tietokoneisiin sekä tietokonehakujen suorittamiseen. *Asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa tietokone oli hallitsevassa asemassa*. Minusta olisi vaikea kuvitella, että vieraani viihtyisivät luonani, jos kohtelisin heitä työvoimaneuvojien tavoin.

Myös Erik Arnkil (1990, 14–15) käyttää asunnon tai kodin tiloihin liittyviä analogioita kuvatessaan sosiaalitoimen asiakkaiden erilaisia asiakkuuden tai vuorovaikutuksen vaiheita suhteessa sosiaalityöntekijöihin. Arnkilin käyttämiä metaforia ovat ulko-oven kynnyks, eteinen, kiirastuli ja peräkamari. Hän painotti lisen-siaattityönsä tarkastustilaisuudessa sitä, että sosiaalityöntekijät, joiden kanssa hän puhui tutkimuksestaan, ovat pitäneet kodin tiloihin liittyvistä analogioista – he olivat esimerkiksi itse kehitelleet niitä lisää.

Jos siis kodinomaisuus on hyvä julkisen tilan tunnusmerkki, jos asiakkaat pitäisi virastossa päästää peräkamariin tai jos asiakkaiden vastaanoton pitäisi

muistuttaa kyläilemään tulleiden vieraiden vastaanottamista, niin mitä näillä metaforilla halutaan ilmaista, millaista julkista tilaa rakentaa? Mitä on se kodinomaisuus, jolla julkista halutaan parantaa?

John Hollander (1991) lainaa kotia käsittelevässä artikkelissaan Robert Frostin runoa ”The Death of the Hired Man”. Runossa maanviljelijäpariskunta keskustelee tilalleen huonossa kunnossa tulleesta entisestä apulaisesta. Apulainen oli lähtenyt tilalta heinäkorjuun aikaan ja suuttanut samalla isäntänsä. Vaimo tulee ulkorappusille miestänsä vastaan ja kertoo hänelle entisen apulaisen ilmaantumisesta heidän kotiinsa. Mies ilmoittaa ensimmäiseksi, ettei ota apulaista takaisin, koska apulaisen lähtiessä kaikki päättyi heidän väliltään. ”If he left then’, I said, ‘that ended it.’” Mutta vaimo suostuttelee miestänsä olemaan ystävällinen kuolemaa tekeväälle apulaiselle ja saa runon loppupuolella miehensä mielen muuttumaan:

”Warren” she said, ”he has come home to die
You needn’t be afraid he’ll leave you this time.”
”Home”, he mocked gently.
”Yes, what else but home?
It all depends on what you mean by home.
Of course he’s nothing to us any more
Than was the hound that came a stranger to us
Out of the woods, worn out upon the trail.”

Aviomies muotoilee käsityksensä kodista:

Home is the place where, when you have to go there,
They have to take you in.

Kun taas vaimo vastaa tähän:

I should have called it
Something you somehow haven’t to deserve.⁷¹

Robert Frostin runo on eräs keskeisistä amerikkalaisuutta symboloivista kertomuksista tai runoista, lapset ja nuoret lukevat sitä kouluissa. Sitä on myös tulkittu eräänlaisena *New Deal* -politiikan ohjelmatekstinä. Frost on itsekin eräässä haastattelussa tarkentanut runoon sisältyvää, *New Deal*in suuntaista, poliittista ideaa. Kysymys on Frostin mukaan miehen ja naisen näkemysten erosta. Mies sanoo, ”koti on sellainen paikka, johon mennessäsi sinut on päästettävä sisään”, ja antaa ymmärtää, että koti on ansaittava. Apulainen ei ole selvästikään ansainnut päästä sisälle, sillä hän oli lähtenyt, vaikka isäntä oli sanonut, että jos nyt lähdet, niin takaisin ei tarvitse tulla. Nainen puolestaan sanoo: ”Minä saattaisin kutsua kotia siksi, jota ei mitenkään tarvitse ansaita.” Jälkimmäinen näkemys edustaa *New Deal* -politiikkaa: naisellista tai äidillistä näkemystä kodista. Lapsen ei tarvitse ansaita äitinsä rakkautta mutta kylläkin isänsä. Suhteessa lapseensa isä on republikaani ja äiti demokraatti.

Runoon sisältyvän sukupuolten välistä eroa korostavan näkemyksen – miehille ja naisille koti merkitsee eri asioita – lisäksi siihen sisältyy ajatus, että koti on määrittelykysymys tai *mielikuva*, ”It all depends on what you mean by home”. Frostin runossa koti on myös lopullisen paluun paikka, johon tullaan kuolemaan.

Sillä aikaa kun aviopuolisot keskustelevat ulkorappusilla siitä, voiko entinen apulainen jäädä tilalle, hän kuolee sisällä.

Niinpä voitaisiin ajatella Hollanderia ja Frostia mukaillen, että mielikuva kodinomaisesta virastosta tarkoittaa miehille ja naisille eri asioita. Naisille se tarkoittaa paikkaa, jonne asiakkaat saavat tulla halutessaan, sitä ei tarvitse ansaita. Miehille taas kodinomainen virasto olisi jotakin sellaista, joka täytyy ansaita: sisään pääsee, jos ei ”sulje ovia lopullisesti perässään”. Jos Hollanderin ja Frostin näkemys kodista mielikuvana, joka synnyttää miehissä ja naisissa erilaisen tulkinta-avaruuden, pitää paikkansa, niin silloin naisille ja miehille ”kodinomainen virasto” sekä sinne tulevat ystävät synnyttävät erilaisen näkemyksen asiakkaiden vastaanotosta.

Mary Douglas (1991) puolestaan pitää kotia eräänlaisena autonomisena tai riippumattomana etnisenä tilana. Se on muistikone, johon varastoidaan kuumien kesien jälkeen tuulettimia, kylmien talvien jäljiltä huopia.⁷² Varastointi sisältää myös kyvyn suunnitella jakoa nyt tai tulevaisuudessa käytettäviin tavaroihin; kyse on tarpeiden tyydytyksestä. Hyvin varustettu koti edustaa pienessä mittakaavassa yhteisyyteen ja jakamiseen sisältyvää keskeistä oikeudenmukaisuuden ongelmaa. Mutta – toisaalta – koti on tyrannian tyyssija, jonka vastakohtana toimii hotellien maksettu vapaus. Kodin tyrannia liittyy perheenjäseniltä edellytettävään solidaarisuuteen: se ei hyväksy vapaa-matkustajia. Koti edellyttää tietynlaista ajoitusta, joka liittyy erityisesti ruoka-aikoihin. Kodin tyrannia liittyy myös muihin mieltymyksiin kuten ruokaan tai puheen sensuuriin. Siksipä Douglasin mielestä ei ole ihme, että nuoret haluavat päästä irti kodin tarkkailevasta katseesta ja kontrollista.

Koti ei siis ole samaa kuin talo tai asunto, se on enemmän. Tavarat, jotka sisältävät muistoja, symboleita ja tunnearvoja, ylläpitävät lämpimiä tai kylmiä tunnesiteitä perheen jäsenten välillä ja ilmaisevat käyttäjiensä yhteiskunnallista asemaa – ne tekevät ”talosta kodin” (Chikszentmihalyi & Rochberg-Halton, 1981). Douglasia tulkiten: kodinomainen virasto näyttäisi ensisilmäykseltä autonomiselta ja riippumattomalta alueelta, joka voi osoittautua tyrannimaisten sääntöjen tyyssijaksi.

Laissa koti on lähinnä kotipaikka tai kotipaikkaoikeus. Koti on avioliiton tyyssija, se voi olla myös syntymäsija, juuret. Koti on myös eräänlaisia kasvavia kehiä, koti, kotipaikka, kotiseutu, kotimaa, jopa maapallo. Kodin tai kotiseudun symbolinen merkitys kasvaa sotien, maanpaon tai kodittomuuden tai asunnottomuuden aikana.⁷³

Edellä sanotun perusteella näyttäisi siltä, että kotia ei varsinaisesti ole – on vain ideoita ja ajatuksia siitä. On yhtäältä kodin kaipuuta sieltä poissaollessa tai epävarmoina aikoina, kuten sodan tai maanpaossa olon aikana; toisaalta siellä ollessa solidaarisuuden vaatimuksia ja ajan, mieltymysten tai puheen kontrollia. Näyttäisi myös siltä, että kotiin liittyy enemmän positiivisia kuin negatiivisia mielikuvia: riippumattomuutta, muistoja, tulevaisuuden suunnittelua, rakkautta ja muita positiivisia tunteita. Kodinomaisuudella on myös puhujasta riippuen hyvin erilainen sisältö.

Mielikuvien tai asenteiden tasolla kodinomaisuus voi olla joko riippumattomuutta tai tyranniaa, mutta otan tässä lähtökohdakseni sen, että tiloina ja tavara-

varastoina koti ja virastot poikkeavat sekä funktioiltaan että historialtaan. Tietyt tilaratkaisut ovat tyyppillisiä virastoille tai julkisille rakennuksille, tietyt tilat ja esineet taas kuuluvat kodin piiriin.

Monet tilaratkaisut, kuten aiemmin mainitut opastuksen luukut, sellikonttoreiden pitkät käytävät ja seuraavassa kappaleessa esiteltävät odotushuoneet, liittyvät selvemmin julkiseen kuin yksityiseen. On mahdollista ja todennäköistäkin, että esimerkiksi odotushuoneilla ja asuntojen eteisillä on yhteinen mentaalihistoria ja materiaalinenkin historia.⁷⁴ Jotkut esineet ovat tyyppillisemmin konttorikalusteita kuin kodin kalusteita: esimerkiksi kirjoituspöydät ja -koneet, laskukoneet, tietokonelaitteistot, puhelimet. Nykyään on käynnissä sekä tilaratkaisujen että esineiden siirtymistä. Puhelin, joka aloitti tiensä konttoreiden ja hallinnon esineenä, on nykyään lähes kaikissa kotitalouksissa; matkapuhelin sen sijaan leimaantuu vielä ”yritysjohtajiin”. Tietokonelaitteistot ovat hyvää vauhtia siirtymässä yksityisten kotitalouksien esineistöksi. Esimerkkejä kodin esineistön siirtymisestä konttoreihin on vaikkapa yhä lisääntyvä kukkien käyttö konttoreissa.

Eniten ”kotia” – porvarillista kotia 1800-luvun tyylihuonekaluineen, sohva- ja kukkapöytäasetelmineen sekä tyylinmukaisine maisema- ja asetelmatauluineen – muistutti kaupungin kaikkein korkeimman virkamiehen huone, miespuolisen kaupunginjohtajan huone. Hänen työpöytänsä oli tummaa puuta: ainoat konttorikoneet pöydällä olivat kaksi puhelinta, paperikasoja pöydällä oli. Työpöydän ääreen asetetut kaksi tuolia kielivät puuttuvien koneiden ohella siitä, että kaupunginjohtaja ei itse huolehdi konttoritöistä. Arvovaltaa korostivat myös tummaa puuta olevat kaapit.

Vilkaisu kaupunginjohtajan naispuolisen sihteerin työpöydälle vahvisti ajatuksen työnjaosta. Sihteerin puoliympyrän muotoisella tietokoneasemalla oli erittäin vaikuttava valikoima konttorikoneita. Sihteerin pöydät olivat vaaleita. Hänen huoneensa ainoa viherkasvi mahtui tietokoneen keskusyksikön päälle – kaupunginjohtajan huoneessa samanlaiselle kasville oli oma teline.

Kaupunginjohtajan ja hänen sihteerinsä huoneiden kalustus kuvaa hauskalla tavalla roolien sekoittumista. Uskon, että jos kuvia työhuoneista näytettäisiin sellaisille arvioitsijoille, jotka eivät ole perehtyneet kaupungintaloon – tai muihin vastaaviin hallinnollisiin tiloihin – heillä olisi vaikeuksia sijoittaa kaupunginjohtajan huonetta julkiseen hallintoon. Vastaavasti saattaisi olla vaikeaa sijoittaa ”oikeita” sukupuolia näihin ympäristöihin. Hyllyjen ja pöytien väritys saattaa toki johdattaa tarkan havainnoijan oikeille jäljille.

On luultavaa, että vanha vallan arkkitehtuuri joutuu sisustamaan itsensä kalusteilla, jotka nykyään liittyvät vanhan porvarillisen kodin kalustukseen. Entisajan hallinnollisissa linnoissa konttorit olivat tausta-alueen yksittäisiä huoneita, joissa kirjoittaminen hoidettiin käsin ja korkeiden pulpettien ääressä. Kaupungintalon renesanssi-tyyliin sopivia konttorikalusteita ei yksinkertaisesti ole olemassa.

Toinen työhuone, tai itse asiassa kaksi työhuonetta, jossa kodin kalusteet olivat hallitsevina, oli mielenterveystoimistossa. Olohuoneen interiööriä lainaavassa huoneessa kalustus ei koostu tyylihuonekaluista, vaan esineistö muistuttaa lähinnä 1970-luvun suomalaista ”keskiverto-olohuonetta”. Toimisto sijaitsee enti-



Jyväskylän kaupunginjohtajan huone.



Kaupunginjohtajan sihteerin työpöytä ja vaikuttava valikoima konttorikoneita.

sessä asuinhuoneessa, joten kyseessä ei ole edes varsinainen konttorihuone. Sohvariryhmä on päällystetty kernillä tai nahalla, nojatuolien takana on takka. Kuvassa seinällä näkyvä taulu, jossa on yksinäinen lapsifiguuri, on todennäköisemmin hankittu torilta kuin taidegalleriasta. Toinen seinälle kehystetty ripustus on Gauguin-juliste. Huoneen nurkassa on viherkasvien asetelma, jossa on pienehkö peikonlehti ja muutamia muita viherkasveja. Ainoa poikkeama olohuoneen kalustuksesta on lavuaari – huone oli miespuolisen lääkärin työhuone.

Mielenterveystoimistosta löytyi myös huone, jossa on erittäin paljon viherkasveja. Kasvit olivat kirjoituspöydän ja ikkunan ympäristössä, eri lajeja oli runsaasti, ikkunalaudalla, seinällä, ampeleissa roikkumassa verhotangoista, pari kasvia oli myös asiakirja- ja lehtihyllyn ikkunanpuoleisessa päässä. Varsinaisella kirjoituspöydällä ei ollut puhelinta lukuunottamatta yhtään konttorikonetta, apupöydällä oli ilmeisesti sanelukone. Työhuone oli naislääkärin vastaanottohuone.⁷⁵ Tässä huoneessa oli kuitenkin ”johtajan statusta” symboloiva neuvottelupöytä sekä ilmeisesti koko henkilökunnan tarpeita palveleva lehti- ja kirjahylly.

Kaiken kaikkiaan väittäisin, että kodinomaisuus katutason byrokratioissa on erittäin harvinaista – ja silloin kun sitä löytyy, se liittyy korkeisiin hierarkkisiin asemiin. Useimmissa katutason byrokratioissa kodin kalusteet ovat harvinaisia. Vain harvoilla työntekijöillä oli esimerkiksi mattoja lattiallaan; lähes kaikki, joilla niitä oli, olivat korkeissa hierarkkisissa asemissa. Erittäin harvoilla työntekijöillä oli myöskään perheenjäsentensä kuvia esillä. Naiset, joilla oli lastensa kuvia toimistoissa esillä, olivat sijoittaneet kuvat ilmoitustaululle. Emme löytäneet yhtään sellaista kehyksissä pöydällä ollutta aviopuolison tai lasten kuvaa, joita amerikka-



1970-luvun kotikalustusta mielenterveystoimistossa. Lavuaarin olemassaolo viittaisi siihen, että kyseessä on lääkärin huone.

laisissa elokuvissa näkee sekä julkisen alueen johtavien virkailijoiden että yksityisen puolen johtajien työpöydillä. Jotkut työntekijät ilmoittivat, että he haluaisivat tuoda konttoreihin omia kalusteitaan, mutta useissa paikoissa työhuoneet ovat niin pieniä koppeja, ettei niihin mahdu. Kotoa tuodut, käytöstä poistetut nojatuolit tai sohvot ovat mahdollisia vain esimiesten huoneissa. Niinpä kodinomaisuutta konttoreissa haetaan lähes yksinomaan viherkasveilla.

Csikszentmihalyi ja Rochberg-Halton (1981, 78–82) sanovat, että kasvien invaasio amerikkalaisiin keskiluokan koteihin tapahtui 1970-luvulla. Toisaalta Euroopan maanviljelijät ovat heidän mukaansa aina käyttäneet kukkia runsaasti, mutta tavallisesti niitä pidettiin rappusilla tai ikkunalaudoilla – ja tässä mielessä ne olivat vain rajoitetusti osa kotia tai kalustusta. Leena Arkio-Laineen (1991) tutkimus ruukkukasvien käytöstä Suomessa ei puolestaan näyttäisi tukevan amerikkalaistutkijoiden käsitystä ruukkukasveista alun perin talonpoikaisena tapana. Ensivaiheessa ruukkukasvit liittyivät yrteihin ja lääkekäyttöön ja niitä harrastivat lähinnä parantajat ja papit. Myöhemmin aatelisto ja rikas porvaristo omaksui tavan. Vasta sitä mukaa, kun talonpoikaisen Suomen asunnot saivat hieman väljyyttä ja ennen kaikkea päivänvaloa ikkunoiden kautta, levisivät ruukkukasvit myös tavallisen kansan pariin. Itse asiassa paremmat piirit ryhtyivät hylkimään tiettyjä ruukkukasveja sitä mukaa kuin ne muuttuivat liian yleisiksi. Toisin sanoen ruukkukasvit ovat olleet – muiden kodin kalusteiden tavoin – erottautumisen, tai bourdieulaisittain distinktion, väline. Arkio-Laineen tutkimus päättyy ”funktionalismiin”, eli siihen vaiheeseen suomalaisten ruukkukasvien historiassa, jossa porvaristo puhdisti kotinsa ”pölynkerääjistä”.

Luultavasti nykyisen tilanteen tarkempi tutkailu saattaisi osoittaa, että ruukkukasvien tilanne myös ”funktionalistisissa” porvariskodeissa on muuttunut. Kun siis funktionalismi kodeissa ”hyljeksi” kukkia, niin luultavasti se hyljeksi niitä vielä enemmän julkisissa tiloissa. Mutta tällä hetkellä erilaiset ruukkukasvit alkavat olla osa julkisten tilojen kalustusta.

Nimitys ”viherkasvi” kuvaa ”kukkaa” paremmin virastokasvien luonnetta. Kuten jokainen kotikukkien hoitaja tietää, ovat kukkivat kasvilajit vaikeampia hoitaa kuin ne, jotka eivät kuki tai joiden kukat ovat vaatimattomia. Viherkasveista saa vähemmällä työllä ”näyttävän” tai ”sisustavan” kuin kukista. Organisaatioiden johtajien huoneiden suuret viherkasvioletmat on usein ostettu virastojen rahoilla, ja yleensä niiden ylläpidosta oston jälkeen huolehtivat johtajien sihteerit tai joku muu toimistohenkilökuntaan kuuluva nainen. Sen sijaan kotoa tuotuja olivat niidenkin naisten kukat, jotka huolehtivat johtajien kukista. ”Kotoa tuodaan työpaikalle kukat saattohoitoon”, kerrotaan jonkun tarkkasilmäisen lausuneen.

Helppohoitoisuus ja kotoa käytöstä poistaminen ovat siis virastokasvien keskeiset ominaisuudet. Niinpä viraston vihreiden kolme kärjessä olivatkin rönsylilja, anopinkieli ja kultaköynnös. Kotoa tuotujen ohella viraston vihreät voivat olla myös toisilta virastoilta perittyjä. Työvoimatoimistossa – kysyessäni kultaköynnöksen suosioista – sain seuraavan selityksen: ”Taisimme periä sen talossa aikaisemmin majailleelta rakennusvirastolta.” Työvoimatoimistossa eräs työntekijä oli erikoistunut hoitamaan kukkia muillekin työntekijöille.

*Kukkien hoitoon
erikoistumista.*



*Kodinomaisuudella
"kuorrutettu" pamppu.*





*Jyväskylän maalaiskunnan
kodinhoitotoimisto hakee
kodinomaisuutta räsymatoin.*

Työvoimatoimiston uuden toimipisteen, paikkapörssin, työntekijät kertoivat kalustuksesta seuraavasti: Ikkunapuitteissa riippui ampeleissa viherkasveja, jotka olivat avajaislahja muilta työntekijöiltä; seinällä oli suuri maisemajuliste, joka oli paikkapörssin työntekijöiden omilla rahoilla ostettu; viikkolehdet toi eräs työntekijä kotoaan. Näyttäisi siltä, että myös muiden julkisten tilojen, esimerkiksi terveyskeskusten tai sairaaloiden, lehdet hankitaan työntekijöiden varastoista. Virastojen ”omat” lehdet ovat joko julkisten viranomaisten omia esitteitä, ilmaisjakelulehtiä tai uskonnollisia lehtiä.

Katutason työntekijöiden ja toimistotyötä tekevien huoneissa olevat kukat ovat säännöllisesti sekä itse hankittuja että myös itse huollettuja. Koska itse hankitut kasvit on itse myös huollettava, näyttäisi niiden huoltaminen ”työajalla” olevan ongelmallista. Vaikea sanoa, kuinka paljon kyse on ajanpuutteesta ja kuinka paljon siitä, että työajan käyttäminen kukkien hoitamiseen ei vaikuta ”sopivalta”.

Maalaiskunnan kunnantalosta löytyi kodinhoitotoimisto, jossa oli räsymattoja lattialla. Tässä toimistossa – toisin kuin muissa mainitsemisiani esimerkeissä – ”kodinomaisuus” ei ilmentänyt korkeaa statusta. Pienen toimiston kaikki työntekijät työskentelevät samassa tilassa, matto ei siis ollut varattuna ”hierarkiassa

ylhäällä” olevaan tilaan. Itse toimistokin oli ”alhaalla”, sinne tultiin suoraan kadulta, ulkoa, se ei siis ollut piilossa ylhäällä tai takana. Luullakseni useimmissa paikoissa työntekijöiden paikalle tuomia mattoja koskevat samat säännöt kuin kukkiakin: työntekijöiden on itse huollettava ne. Mattojen siivoaminen tai huolto ei kuulu siivoajien työvelvollisuuksiin. Muita kotoa tuotuja esineitä ei aineistomme juurikaan eksynyt. Esimerkiksi perheenjäsenten valokuvia esiintyi erittäin niukasti. Kuvaajalleni tai minulle ei myöskään esitelty ainuttakaan sellaista ilmoitustaulua tai pöytää, jolla säilytettäisiin työntekijöiden lomamatkoiltaan lähettämiä maisemakortteja. Joissakin paikoissa kerrottiin, että heillä ei lainkaan ole tällaista työntekijöiden keskinäistä yhteenkuuluvuutta ilmaisevaa ikonia. Mutta myös omalta työpaikaltani on ”huomaamatta” hävinnyt ilmoitustaulu, johon ennen päätyivät kollegoiden kortit ulkomailta. Yhtäältä kaikilla oman työpaikkani työntekijöillä on omat ilmoitustaulunsa, joille löytää tiensä osa kollegoiden ulkomailta lähettämistä kortteista. – Toisaalta ulkomaanmatkat muuttuivat 1980-luvun lopulla niin yleisiksi, ja korttitulvat sen verran suuriksi, etteivät ne olisi suurillekaan tauluille mahtuneet. Luultavaa on myös, että virastoissa on työntekijöiden keskinäisen sosiaalisuuden nurkkauksia, mutta koska olimme ”oikein paperille prantattyna” tutkimassa ”julkista tilaa”, meille myös esiteltiin se ja vain se.

Reviirikäyttäytyminen katutason byrokraatioissa

Seuraavaksi tarkastelen julkisten organisaatioiden sisäistä vuorovaikutusta eräänlaisena reviiirikäyttäytymisenä. Tuskin reviiirikäyttäytyminen näissä organisaatioissa on niin selvää, että voitaisiin esimerkiksi osoittaa sellaisia rajoja, joiden sisälle ei mahdu lainkaan lajitovereita. On toisin sanoen tuskin osoitettavissa sellaisia alueita, joiden sisä- tai ulkopuoli rajautuu territorioksi. Sen sijaan voidaan kenties puhua eräänlaisista territoriaalisuuden piirteistä siinä mielessä, että asiakkailla ja työntekijöillä on ”sopivia” alueita. Territoriaalisuudesta puhuttaessa liikumme lähellä seuraavan kappaleen teemaa, välimatkaa tai distanssia. Liikkuminen tietyillä alueilla tietyllä tavalla on sopivampaa kuin liikkua toisilla tavoilla. Territoriaalisuudessa on siis kysymys siitä alueesta, joka asiakkailla tai työntekijöillä on käytössään fyysisen organisaation sisällä. Kysymys on siis liikkumista koskevista mahdollisuuksista tai rajoituksista.

Virastoissa on joitakin asiakkailta kokonaan kiellettyjä alueita. Esimerkiksi työntekijöiden omat huoneet on mahdollista tulkita työntekijöiden reviiireiksi. Todennäköisesti jotkut näiden huoneiden osat tai esineet, kuten lukittavat kaapit, ovat kokonaan ”yksityisiä”, privaatteja. Esimerkiksi veroviraston johtaja katsoi, että hänen huoneessaan olevien taulujen kuvaaminen ei ollut sopivaa, koska ne olivat hänen henkilökohtaista omaisuuttaan. Julkisen sisällä on luultavasti ”yksityisiä” alueita, joihin muiden ei ole sopivaa tai luvallista mennä – silloinkaan kun ne eivät juridisesti ole haltijoidensa ”omia”. Lukittavien kaappien ohella joissakin katutason byrokraatioissa työntekijöiden yhteisiin vessoihin pääsee vain avaimella. Tällaiset kokonaan omat, pelkästään työntekijöille tai pelkästään asiakkaille nimetyt alueet ovat suhteellisen harvalukuisia.



Terveyskeskuksen kroonikkopotilaiden territorion rajat.

Voitaisiin myös ajatella, että sellikonttorijärjestelmän kehittyminen ylipäätään perustuu reviiirikäyttämismiselle. Siinä työntekijöiden omat huoneet (sellit) – vasta-kohtana maisemakonttoreille tai niitä aikaisemmin esiintyneille ”orjamerille” – edustaisivat työntekijöiden kannalta omaa reviiiriä. Toisaalta jo ilmaus ”orjameri” kertoo avo- tai maisemakonttoriin liittyvästä ulkopuolisten kontrollista, joka myös selittää, miksi maisemakonttori ei ole järin suosittu: pienikin oma koppa tuntuu avokonttoria mieluisammalta vaihtoehdolta. Sellikonttorin yleistymiselle voisi siis yrittää antaa sosiaalisen ”push and pull” -selityksen. Tässä selityksessä avokonttorissa toimisi siis työntäjänä johtajien ja kollegojen kontrolli ja houkuttimena puolestaan oman reviiirin saaminen.

Territoriaalisuutta voisi tarkastella myös eräänlaisina polkuina tai reitteinä, joita eri ihmiset toimistoissa valitsevat, tai laajentuvina tai pienentyvinä toiminnan alueina.⁷⁶ Organisaatioiden sisällä eriytyneiden polkujen näkyvimpiä symboleja ovat sellaiset tilat, jotka on selvästi rajattu joko asiakkaille tai työntekijöille. Henkilökunnan ruokalat ja ”kahvihuoneet” tai ”kahvinurkkaukset” ovat ilmeisiä paikkoja, joihin asiakkailta on pääsy joko kokonaan kielletty tai jotka sijoitetaan paikkoihin, joihin asiakkaiden ei haluta löytävän. ”Henkilökunnan ruokala” on hyvä esimerkki: asiakkaiden oletetaan nimen perusteella ymmärtävän, että paikka ei ole heitä varten tarkoitettu. Ruokalan ovella, seinillä tai kassan vieressä voi olla lappu, jossa ilmoitetaan, että ruokala on tarkoitettu valtion tai kunnan virkamiehille. Usein myös vessat tai muut sosiaalitalat nimetään ovella olevan henkilökuntakyltin tai käsin kirjoitetun lapun avulla työntekijöille. Asiakkaiden vessoja ei tavallisesti nimetä tällä tavalla ”asiakkaille” tai kansalaisille. Organisaatiot siis selvästi ”tarjoavat” tiettyjä polkuja asiakkaille. Tämän polun varrelta löytyy erilai-



Rautatiekirjakaupan maisemakonttori vuonna 1947.



Työsellissään poseeraava poliisi.

sia jonotuspaikkoja kuten neuvontaluukku ja odotushuone, käytävälle odottamista varten asetetut tuolit, odotusajan täyteen tarjotut lehdet ym.

Useissa tutkimistamme katutasen byrokraatioista työntekijöiden työpaikalla olemista kontrolloitiin ns. kellokortin tai kulunvalvontalaitteen avulla. Tavallisesti kulunvalvontalaite on katutasossa, lähellä opastusta. Monesti se on sijoitettu vaatimattomasti (näkyvästi) ja ulkopuolinen joutuu etsimään sitä. Näkyvämyyttä tavallaan korostaa se, että kellokorttia varten ei ole suuria, näyttäviä käyttöohjeita, neuvoja eikä opasteita kuten sellaisissa kalusteissa tai esineissä, jotka on tarkoitettu asiakkaille. Joissakin toimistoissa kellokortin viereen on seinään liimattu monistettuja käyttöohjeita, tai ohjemoniste saattoi riippua narusta koneen vieressä.

Esimerkkinä siitä, kuinka kellokortit rajoittavat työntekijöiden territoriaa, kuvaan työvoimatoimiston kulunvalvontalaitetta. Useat työvoimaneuvojat käsitelivät haastattelujen yhteydessä aihetta, jota myös heidän ammattiyhdistyksessään oli käsitelty. Työvoimatoimiston kellokorttijärjestelmä ei ensinnäkään ollut kovin vanha syksyllä 1990. Se oli ollut käytössä alle vuoden, aikaisemmin työvoimatoimiston henkilökunnan kulkua ei ollut valvottu mekaanisesti. Tilanteen uutuus oli siis eräs syy, miksi aihe otettiin käsiteltäväksi spontaanisti. Toinen syy oli se, että kulunvalvontalaite kohteli työvoimatoimiston ja työvoimapiirin työntekijöitä eri tavoin, mitä työvoimatoimiston työntekijät pitivät epäoikeutettuna. Eräs haastatelluista ilmaisi asian näin: ”Piirin ihmisille laite toimii kellokorttina, meille kulunvalvontana.”

En ole varma, ymmärsinkö ajatuksen kahdesta erilaisesta logiikasta oikein, mutta useiden keskustelujen pohjalta muodostin seuraavanlaisen käsityksen kellokorttijärjestelmästä. Ensiksikin järjestelmä edellytti jokaisen toimiston työntekijän tulevan töihin minuutilleen oikeaan aikaan: minuutinkin myöhästyminen



Työntekijöiden kulun valvontaa.

aiheutti miinusta. Tätä miinusta ei saanut ”takaisin”, vaikka olisi vastaavasti viipynyt päivän päätteeksi työpaikallaan ylimääräisen minuutin tai tullut seuraavana paikalle kaksi minuuttia aikaisemmin. Lisäksi kellokortti vähensi automaattisesti kokonaisen tunnin ruokatuntia, jos lähti talosta pois ruokatunnilla; tuntia lyhyempää ruokatuntia ei siis kannattanut pitää. – Työvoimapiirin työntekijöitä laite kuitenkin kohteli toisin: he kykenivät korvaamaan yhden minuutin miinuksen työskentelemällä sen takaisin toisesta päästä, ja poissaoloista työpaikalla kone miinusti todellisen eikä etukäteen määriteltyä.

Työvoimatoimisto ja -piiri ovat kaksi eri organisaatiota, joilla on erilainen tehtävä: edellinen on katutason palveluorganisaatio, jälkimmäinen hallinnollinen. Periaatteessa siis näiden kahden eri organisaation toiminta voisi perustua erilaisiin käytäntöihin, mutta koska molemmat toimivat samassa talossa ja käyttävät samaa kellokorttilaitetta, oli työvoimatoimiston työntekijöiden ilmeinen katkeruus helppo ymmärtää. Symbolisesti tähän yhteen esineeseen kulminoitui paljon. Myöhemmin työvoimatoimiston kellokorttisysteemiä muutettiin, ja työntekijät vaikuttivat tilanteeseen tyytyväisemmiltä.

Työntekijöiden kulunvalvontajärjestelmä kertoo myös oivallisesti siitä, *mihin suuntaan työntekijöiden territoriaa valvotaan*. Työntekijöiden kulkua kontrolloidaan *ulospäin*: absoluuttiset territorion rajoitukset koskevat rakennuksesta ulos tapahtuvaa siirtymistä. Työntekijöiden territorio laajenee heti ja mekaanisesti talon ulkopuolelle mentäessä: *oven ulkopuolella on muu maailma*. Toisaalta työntekijät ovat sisällä heti leimattuaan korttinsa. Voisi siis ajatella, että kellokorttijärjestelmän olemassaolo vaikuttaa ainakin työntekijöiden kokemaan symboliseen territorioon. Luultavaa on myös, että uuden työntekijän täytyy eräällä tavalla askel askeleelta hankkia itselleen epävirallinen lupa tai oikeutus mennä toisten kollegojen tai esimiesten huoneisiin. Oman työhuoneen tai sellin ulkopuolinen konttori on siis eräänlainen *neuvottelukysymys*.

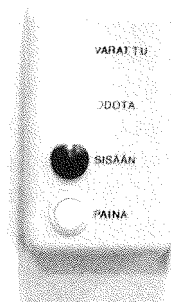
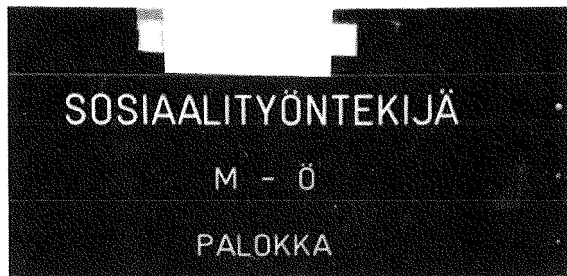
Työvoimatoimistossa sellikonttorin rakenne oli kaikista muista poikkeava, koska siellä oli vanhastaan työvoimaneuvojien huoneiden välillä ovet; toisin sanoen työvoimaneuvojan työhuoneissa saattaa olla kaksi jopa kolme ovea, jotka olivat työntekijöiden huoneiden välillä usein auki. Väliovet johtuvat siitä, että työvoimatoimiston osastot ovat aikaisemmin muodostaneet yksikköjä, joilla on ollut *yhteinen kortisto*, joka on papereina ja laatikkoina sijainnut jonkun työntekijän huoneessa. Sieltä työvoimaneuvojat hakivat tarpeen mukaan kortiston esille. Siirtyminen tietokoneiden käyttöön poisti käytöstä tällaisen kortiston. Useat työvoimaneuvojat mainitsivat siitä, että yhteistyö kollegojen kesken oli vähentynyt sen jälkeen kun oli siirrytty tietokoneiden käyttöön. Aikaisemmin neuvojat joutuivat käymään tiiviisti toistensa huoneissa, tavallisesti useita kertoja päivässä. Eräs haastatelluista työvoimaneuvojista muotoili asian näin: ”Tässä juuri huomaisin, että vasta torstaina ensimmäisen kerran tällä viikolla tervehdin viereisen huoneen kollegaa.” Toisin sanoen: työntekijöiden reviirin tai territorion laajenemisen lisäksi myös sen supistuminen on mahdollista.

Työntekijöiden osalta voitaisiin kiteyttää, että territorio on laajentunut periaatteessa ulospäin: ulos talosta tai ulos omasta työhuoneesta. Asiakkaiden kulku-

suunta puolestaan on *sisäänpäin*. Asiakas saa toimintaansa tai liikkumistaan koskevia suoria ohjeita: ”ajanvarauksen kautta”, ”täytetyn kaavakkeen kanssa”, ”odota kolmannen kerroksen käytävässä”. Polun viimeisessä vaiheessa, ennen kaikkein pyhimpään eli katutason työntekijän työhuoneeseen siirtymistä, asiakkaan menemistä sisälle säätelevät oven ulkopuolella olevat ”liikennevalot”.

Asiakkaiden territorion laajentaminen ei ole pelkästään kiinni organisaation politiikasta, vaan myös osa asiakkaista välttelee ”rekisteröitymistä varsinaisiksi asiakkaiksi” tai menemistä työvoimaneuvojien huoneisiin. Näin oli erityisesti syksyllä 1990, kun työtilanne oli hyvä ja töitä runsaasti tarjolla. Käsittelen aihetta tarkemmin tutkimuksen kolmannessa osassa.

Toisin sanoen tiettyjen tekojen – kuten odottamisen, jonottamisen, kaavakkeiden täyttämisen, asiapapereiden hankkimisen – jälkeen asiakas saa itselleen suuremman legitiimin alueen käyttöönsä koko organisatorisesta tilasta. *Asiakkaiden ja työntekijöiden välinen roolien ero tai rakenteellinen ero siis näkyy yhtäältä territorion laajenemisen suunnassa sekä toisaalta tavassa, jolla territoriota laajennetaan.* Asiakkaiden territorio laajenee vähitellen; työntekijöiden – ainakin kellokorttia käyttävien – laajenee hetkessä. Useampi asioimiskerta oletettavasti antaa asiakkaalle luvan myöhemmillä kerroilla edetä ensimmäistä nopeammin ja jopa sivuuttaa joitakin vaiheita.



Kansalaisten kulun valvontaa.

VÄLIMATKA MODERNIA TUOTTAMASSA

Distanssia eli välimatkaa tai etäisyyttä pidetään sosiologisena kategoriana yleensä Georg Simmelin ajatuksena. Distanssi oli Simmelille yhtäältä eräänlainen *suurkaupungin asukkaalle välttämätön – ja vähitellen kehittyvä – asenne*. Se oli *varauksellisuutta, johon liittyy lievä vastenmielisyys muita ihmisiä kohtaan* (Noro 1991, 114–154). Kyseessä on kaupunkilaisen strategia selvitä monien vieraiden tai tuntemattomien ihmisten näkemisestä ja kohtaamisesta ottamalla psyykkistä etäisyyttä. *Psyykkisenä strategiana* distanssi ei ollut Simmelille sukupuolineutraali käsite; hän katsoi, että *naisilla on miehiä huonommat edellytykset tähän moderniin asennoitumiseen, distanssin ottamiseen* (Simmel 1985).

Toisaalta distanssi, tai suomalaisemmin välimatka, oli Simmelille myös *konkreettinen tilaan – ihmisten tilaan – liittyvä kategoria*. Vaikka Simmel mainitsi sosiologiassaan myös muita tilan keskeisiä sosiaalisia piirteitä, kuten keskeisyyden, sitoutuvuuden ja kiinnittyvyyden, oli välimatka kuitenkin se tilallinen piirre, joka häntä eniten askarrutti (Strassoldo 1993, 32). Erityisesti kaupunkilaisuuteen liittyy kysymys: kuinka toisilleen vieraat ihmiset selviytyvät joutuessaan jatkuvasti fyysisesti toistensa lähelle?

Myös Simmelin erikseen tarkastelemilla rakennetuilla struktuureilla, ovelta ja sillalla, oli kiinnostava suhde välimatkaan. Silta lyhentää välimatkaa yhdistämällä kaksi paikkaa, joiden välimatka on aikaisemmin ollut pitempi. Ovi puolestaan sekä yhdistää että erottaa ihmiset toisistaan – se siis tilanteesta riippuen sekä poistaa välimatkan että luo sitä. (Simmel 1984.) Strassoldo jopa on sitä mieltä, että ”Simmelillä oli selvästi tilallisen ajattelun kyky ja hän sai aikaan eräitä tähän mennessä esitetyistä loistavimpia ja syvällisimpiä tutkielmia teemasta ’tila ja yhteiskunta’” (Strassoldo 1993, 10).

Goffman (1959, 9–10) kirjoittaa esipuheessaan ensimmäiseen populaariin teokseensa *The Presentation of Self in Everyday Life* käyttävänsä Simmelin tavoin erilaista materiaalia lähteinään ja mainitsee esimerkkinä sekä kunniallisesti tuotetut tieteelliset havainnot, epäviralliset muistelmat että näiden erilaiset välimuodot. Mutta Goffman ei lainannut Simmeliltä pelkästään tapaa yhdistellä erilaisia aineistoja argumentaationsa pohjaksi vaan myös kirjoitus- tai esitystavan, esseistisen tyylin. Nykyään näyttäisi siltä, että molemmilla sosiologeilla on enemmänkin yhteistä. Heidän kohtalonsa oman kentän, sosiologien parissa, muistuttavat toisiaan. Aikalaiset ihailivat heitä jonkin verran, mutta kummeksuivat enemmän – jälkipolvet taas nostavat jalustalle (Williams 1988, 65–68; Giddens 1988, 250–251). Molemmat käsittelivät samoja teemoja: muukalaisia ja hämmentymistä, seurustelusääntöjä ja etikettiä (Giddens 1988, 275; Heath 1988, 137). – Näillä viitteillä Simmeliin ja Goffmaniin yritän sanoa, että ei ole täysin selvää, kumman nimiin lainaamani ajatukset välimatkasta pitäisi laskea.

Välimatkan käsitteeseen siinä mielessä kuin itse käytän sitä liittyy alkuperän lisäksi toinenkin ongelma. Simmel oli sitä mieltä, että *ihmisten välinen etäisyys, distanssi, varauksellisuus, on eri asia kuin erottautuminen muista, distinktio*. Hänen mielestään nämä kaksi erilaista modernin ihmisen psyyken piirrettä olisivat aina-

kyseessä on siis pankkien ja apteekkien ”pilttuita” muistuttava rakenne. Tavallisesti näissä odotussaleissa kaikki huonekalut (vastaanottotiskin tuolit ja penkit odottamista varten) ovat kiinni lattiassa tai seinissä. Sen lisäksi, että huonekalut ovat kiinteitä, nämä vastaanottosalit ovat usein myös erittäin huonossa kunnossa, ankeita ja ennen kaikkea ruuhkaisia.

Myös työntekijöiden puoli B on avosali, jossa vain esimiehelle tai johtajalle on oma, toisinaan lasinen, koppinsa; vanhoissa konttoreissa ei edes johtajille ole omia koppeja. Työntekijöillä on avokonttorissa ainoastaan oma työpöytä sekä konttorikoneet, muuta keskeistä kalustoa ovat arkistokaapit, joissa säilytetään asiakkaita koskevia asiakirjoja. Tätä konttorirakennetta legitimoidaan työntekijöiden turvallisuudella tai asiakkaiden vaarallisuudella, ”jotta asiakkaat eivät voi hyökätä työntekijöiden kimppuun”.

Brittiläiseen konttorityyppiin verrattuna sellikonttorimalli on demokraattinen eikä pelkää asiakkaita. Sellikonttorissa asiakasta ja työntekijää ei erota toisistaan panssarilasi vaan yleensä työntekijän pöytä: asiakas ja työntekijä ovat pöydän eri puolilla. Nykyään useissa paikoissa pöytäkin asetetaan siten, että se ei ole asiakkaan ja työntekijän välissä, vaan asiakas on pöydän päässä – jolloin työntekijä ja asiakas ovat viistosti vierekkäin pöydän ääressä. Työntekijät toki erottautuvat asiakkaista siten, että heillä on symbolisesti hallussaan tärkeä, ja vähemmän tärkeä, toimiston kalustus. – Tärkeiksi kalusteiksi katson ne, jotka sisältävät arkistot eli asiakastiedot, vähemmän tärkeiksi muut kuten esitteet, täyttämättömät lomakkeet, jne.

Sellikonttorimuotoa voidaan siis periaatteellisena ratkaisuna pitää demokraattisena konttoriratkaisuna katutason byrokratioissa, mutta eräät sellikonttorin yksityiskohdat edistävät työntekijöiden ja asiakkaiden välistä etäisyyttä. Tällaisia yksityiskohtia ovat esimerkiksi odotushuoneet. Fernlund (1988, 97–99) esittää, että odotushuoneet ylipäättään tulivat hallinnon arkkitehtuuriin vasta katutason byrokratioiden myötä 1960- ja erityisesti 1970-luvulla. Aikaisemmin – ennen 1970-luvun hallinnollisen rakentamisen lisääntymistä – oli tavallista, että asiakkaat odottivat käytävillä. Mutta kun erilaisten hyvinvointipalvelujen jakelu lisääntyi, kasvoi samalla sellaisten organisaatioiden määrä, joissa asiakkaat kävivät itse paikalla ”hakemassa” etuutta, ja tällöin odotushuoneista tuli funktionaalisesti uudella tavalla tärkeitä. Odotushuoneita tai ”odotussyvennyksiä” lisättiin tai rakennettiin myös sellaisiin virastoihin, joissa oli siihen saakka eletty ilman.

Ilmeisesti ”odotushuone” on terminäkin peräisin vasta tuolta ajalta. Esimerkiksi Erkki Huttusen vuonna 1950 piirtämässä Jyväskylän maalaiskunnan kunnatalossa on toiseen kerrokseen piirretty huoltotoimistolle ja rakennustoimistolle yhteinen ”odotushuone”, joka on pohjapiirroksessa nimetty ”yleisöhalliksi”.

Asiakkaat saattavat vieläkin odottaa käytävillä, mutta usein käytävällä odottaminen on viimeinen etappi ennen selliin siirtymistä. Sitä on edeltänyt jonottaminen ajanvarauksessa, päivystyksessä jne. Useissa organisaatioissa, joissa palvelua nykyään kehitetään ”yhden luukun” periaatteen varaan, *kehitetään samanaikaisesti erilaisia välitappeja tai kohtauspaikkoja asiakkaan ja byrokratian väliin ennen kuin asiakas pääsee yhdelle luukulle.* Kaikissa katutason byrokratioissa ei ole erillisiä odotushuoneita. Esimerkiksi Jyväskylän työvoimatoimistossa asiakkaat odottavat käy-

tävillä, mutta näitä käytäviä on laajennettu ”syvennyksiksi”. Odotushuoneita pyritään aktiivisesti kaunistamaan erilaisilla kodin kalustuksilla: taiteella ja viherkasveilla.

Nykyisin suunnitteilla oleviin hallinnollisiin rakennuksiin tehdään jo suunniteluvaiheessa odotushuoneet. Vanhoissa rakennuksissa toimivien byrokratioiden tiloja muutetaan siten, että odotushuone saadaan johonkin. *Nykyiset odotustilat – kuten jo tilojen hierarkiaa esitellessäni mainitsin – sijoitetaan mahdollisimman lähelle ulko-ovia ja erilleen sellikonttorien käytävistä.* Tässä on siis erittäin selvästi nähtävissä se, *kuinka arkkitehtonisia ratkaisuja voidaan käyttää välimatkan luomiseksi asiakkaiden ja työntekijöiden välille.* Keskustelut erilaisten ammattilaisten kanssa kertovat myös, että *asiakkaiden odotushuoneet ovat symbolisesti ladattuja työntekijöiden kannalta.* Monet työntekijät ovat havainneet, että odotushuoneiden tuoleilla ei helposti tule istuneeksi – odotushuoneet ovat symbolisesti leimautuneet asiakkaiden reviiiriksi.

Työntekijät ylläpitävät välimatkaa asiakkaisiin myös siten, että heillä on omien sosiaalitulojen, ruokalan ja kahvihuoneen lisäksi mahdollisesti myös eri sisäänkäynti kuin asiakkailta. Useimmissa byrokratioissa työntekijöillä on myös omat vessat, tavallisesti ne on vain nimetty henkilökunnalle erikseen. Muutamassa harvassa paikassa (suurissa virastoissa) työntekijöillä on lukittavat vessat. Tupakointitiloja ei monessakaan paikassa ole asiakkaille sen enempää kuin työntekijöillekään. Joissakin virastoissa, kuten verotoimistossa, työntekijöillä oli tupakkahuone, mutta se oli huonossa kunnossa, pieni ja varustettu olemattomalla ilmanvaihdolla.

Poliisi, sairaalahenkilökunta, sotilaat, palomiehet – lentämisen, junalla ja bussilla liikkumisen ammattilaiset – ylläpitävät välimatkaa muihin kansalaisiin ja erottautuvat heistä mm. univormujen avulla. Useissa univormua käyttävissä ammateissa näyttäisi olevan kyse täydellisen auktoriteetin vaatimisesta tietyissä tilanteissa. Luultavasti nämä vaatteet luovat myös ”psykkistä distanssia”. Useiden yllämainittujen ammattilaisten työ on sellaista, että se vaatii ainakin suurimpien kriisien aikana myös emotionaalista välimatkaa (Menzies 1960). – Katutason byrokratioiden henkilökunta puolestaan ei pukeudu asiakkaista erottautuvalla tavalla. Se aika, jolloin hallinnon virkamiehet (siis miehet) pukeutuivat yksivärisiin pukuihin, näyttäisi ainakin tällä erää olevan ohi.

Virkillijät eivät siis erotaudu asiakkaista hierarkkisesti pukeutumalla, mutta toimistoissa on töissä tavallisesti yksi tai useampi naistyöntekijöiden ryhmä, joka erottuu pukeutumiseltaan muusta henkilökunnasta ja nimenomaan hierarkkisesti alempana oleviksi. Jokaisessa toimistossa siivoojat ja keittiöhenkilökunta pukeutuvat ”työvaatteisiin”. Erityisesti keittiöhenkilökunnan päässä olevia ”suihkumyssyjä” kuvaisin adjektiivilla ”nöyryyttävä”: naisille hiukset ovat tärkeä sukupuoli-identifikaation kannalta (ks. Räikkönen-Mielonen ym. 1989).

Katutason byrokratioissa on kuitenkin nähtävissä selvä ero asiakkaiden ja työntekijöiden pukeutumisessa, erityisesti talvella. Työntekijät kulkevat sisävaatteissa kun taas asiakkaat ovat melkein aina talvivaatteet päällä. Vaikka kaikissa asiakkaita vastaanottavissa toimistoissa on asiakkaiden ulkovaatteille naulakot, on niiden vieressä myös teksti ”Toimisto ei vastaa asiakkaiden vaatteista”. Ymmärrettävästä syystä nämä naulakot pysyvät lähes poikkeuksetta tyhjinä.



Ennen jonotettiin käytävällä.



Nykyään jonotetaan odotuhuoneessa.

Työntekijöiden oma sisäänkäynti.



Henkilökunnan oleskelu- ja sosiaali tiloja.





Henkilökunnan sosiaalitaloja.



Käsinkirjoitettuja lappuja "vain henkilökunnalle".



Työasuisia työntekijöitä, naisia nöyryytetään suihkumyssyllä.



Suomen yleisin tilateos.

Seuraava kaaviokuva valottaa organisatorisen näyttämön rakentumista kahden periaatteessa erilaisen roolin pohjalta: työntekijän ja asiakkaan. Kaavio on laadittu käyttämällä Goffmanin ajatusta etualasta tai etunäyttämöstä ja taka-alasta tai takanäyttämöstä.⁷⁸

ASIAKAS JA AMMATTILAINEN NÄYTTÄMÖLLÄ

ammattilaisen kannalta



Asiakkaan kannalta

Kaavion ajatus on siis se, että organisaation tila jakautuu roolien mukaan. Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteinen tila on keskellä oleva näyttämö, jossa molemmat osapuolet joutuvat ”näyttelemään” oman roolinsa, mutta kansalaisten kannalta näyttämö on myös valvottua tilaa. Ammattilaisilla on tausta-alueensa, joka on asiakkaiden kannalta kiellettyä tilaa. Tällaisia ovat ammattilaisten kahvi-huoneet, sosiaalilat ym. Mutta asiakkailakin on vapaata tilaa, jossa ammattilainen ei ole auktoriteetin roolissa.

Asiakkaila ja työntekijöillä on eri WC:t; asiakasvessat voidaan siis luokitella asiakkaiden kannalta vapaiksi tiloiksi. Myös miehet ja naiset käyttävät julkisissa tiloissa eri vessoja, joten yleensä katutason byrokratioissa on vähintään neljä eri(laista) vessaa. Joissakin hyvin pienissä paikoissa asiakkaat ja henkilökunta saattavat käyttää samaa vessaa, tai vaihtoehtoisesti työntekijöillä ja asiakkaila on molemmilla omansa – sukupuolia ei siis ole eroteltu. Molempien sukupuolten yhteisesti käyttämät WC:t ovat kuitenkin harvinaisia. Joissakin virastoissa henkilökunnan vessat ovat lukossa ja henkilökunta käyttää avainta WC:hen mennessään. Asiakkaille tällaisia avaimella avattavia vessoja ei aineistossamme ollut. Monissa julkisissa laitoksissa, esimerkiksi kirjastoissa, näkee avaimella avattavia asiakkaiden vessoja; kaupallisissa yrityksissä, kuten kahviloissa ja tavarataloissa, avaimelliset WC:t ovat aina olleet yleisiä.

Vessat ovat siis äärimmäisen kiinnostava esimerkki sekä ammattilaisten ja asiakkaiden että sukupuolten välisestä etäisyydestä julkisissa tiloissa. Kerron lopuksi työvoimatoimiston vessoista, koska tässä esimerkissä havainnollistuvat yhtäältä etäisyyden säätely ”modernia tuottavana” tilallisena strategiana ja toisaalta ne moninaiset tavat, joilla asiakastiloja voidaan valvoa.

Työvoimatoimisto oli yksi niistä suurista virastoista, joissa henkilökunnan WC:hen pääsi avaimella. Asiakkaiden kannalta tärkeimmät (käytetyimmät) vessat olivat ensimmäisessä ja toisessa kerroksessa, joissa ylipäänsä käy eniten asiakkaita. Kertomukseni alkaa työvoimatoimiston ensimmäisen kerroksen vessoista. Nämä vessat sijaitsevat vastapäätä vastaanotto- tai informaatiotiskiä. Tämä paikka, siis opastuksen tiski, on keskeinen viraston koko toiminnan kannalta, koska tästä alkaa asiakkaiden ”virallinen” virastopolku. Ajanvarauksen tiskillä jaetaan kaavaketta, jonka asiakkaat täyttävät, kun he haluavat rekisteröityä asiakkaiksi. Välimatka tiskiltä yleisövessoihin on muutama metri, välissä ei ole mitään. Heti vessojen vieressä on pieni pöytä, jonka ympärillä on muutama tuoli. Tämän pöydän äärellä usein istui yksi tai useampi asiakas täyttämässä kaavakkeita.

Ensimmäisinä havainnointipäivinäme työvoimatoimistossa tutkimusapulaiseni ja minä käytimme runsaasti aikaa vastaanottotiskillä roikkumiseen. Katelimme ja kuvasimme asiakkaiden rekisteröintiä ja keskustelimme kahden tiskin takana olevan virkailijan kanssa. Tuolloin virkailijoita oli kaksi, nainen ja mies. Nainen oli vakinainen ja ollut paikalla jo useita vuosia, mies oli melko uusi ja määrääjäksi palkattu.

Havaitsin, että naisten WC:n ovesta oli N-kirjain mutta miesten WC:ssä ei ollut vastaavasti M-kirjainta. Otin asian puheeksi vastaanottovirkailijoiden kanssa ja aiheesta sukeutui seuraavanlainen keskustelu (NV on lyhenne naisvirkailijasta,

MV lyhenne miesvirkailijasta, H eli haastattelija tarkoittaa minua itseäni, kuvajalla ei ole repliikkejä, mutta hän on episodin neljäs osanottaja):

H: onks toi miesten vessa?

MV: joo

H: miks miesten vessassa ei oo M:ää?

MV kääntyy NV:n puoleen: miks miesten vessassa ei oo M:ää?

NV: en tiedä.

H (nauraen): toivoisitteko ettei miehet kävisi siellä?

NV: no eipä meillä oikeestaan kantaa oo tuohon otettu. kyllä kaikki on päässeet kun on kysyneet (kaikki yhdessä nauravat)

H: ajattelin sitä, että jos esimerkiksi aktiivisesti toivoisitte, että ihmiset, jotka kadulta tulee eivät menisi sinne, alkon asiakkaat esimerkiksi.

V: kyllä siinä vähän sellaista taka-ajatusta on. ettei semmoset, jotka suoraan kaatuu tuonne ... ni menisi sinne ... eipä silti, kyllä nykyään on sellanen porukka hirveesti vähentynyt. että siinä vois olla kyltti, että mikä se on.

mutta tuota silloin aikaisemmin muutama vuosi sitten niin kaikki miesten vessat oli ihan yleisiä käymäläpalveluja. ne oli sellasia vuosia, että sinne meni kauhea jengi ja meillä oli yhteen aikaan semmoinen siivooja, joka häitelti niitä tuolla harjanvarrella. aina ajoi pois.

niitä saattoi olla tuolla kuusi seitsemän ukkoa pienessä vessassa ja kaikki oli sen näköistä sitten.

ne siivoojat nosti kapinan että ne ei rupee siivoamaan.

H: niinhän se yleensä käy.

NV: ja sitte meillä oli yhteen aikaan peräti lukossa tuo vessan ovi. ja sitten se oli niin huvittava homma kun ne oli keksineet, että opastuksesta annetaan vessanovenkahvaa. (kova naurun räjähdys) ja tota sitten mä tulin siihen tulokseen, että jos mulla ei ole muuta tekemistä kuin että mä jaan vessanovenkahvaa niin minä lopetan senkin. sitten mä laitatin sen kiinni siihen. sanoin, että voitte mennä milloin tykkäätte sinne. ne tuli pitkän aikaa sen jälkeenkin kun se kahva oli kiinni ni kysymään, että saako vessanovenkahvaa. nyt se on ollut vapaasti käytettävissä.

Juttu vessan kahvasta jatkuu. Kerroin tiskiltä jaettavasta vessankahvasta tutulleni, joka muisti opiskeluaikanaan osallistuneensa itsekin kahvan jakamiseen. Hän oli työskennellyt vastaanottovirkailijana mielenterveystoimistossa. Tuttavani käytti ilmausta "tahmainen olo" omasta roolistaan kahvan jakajana. Näyttää siis siltä, että useammassa virastossa oli tehty sama keksintö, ehkäpä samaan aikaankin.

Puuttuvan M:n historiaa koskeva keskustelu tuli nauhoitettua videolle, ja otin aiheen seuraavana päivänä puheeksi keskusteluun osallistuneen opastuksen virkailijan kanssa. Hänen välitön reaktionsa oli hilpeydensekainen kauhistuminen: "Voi ei, älä ota sitä". Koska hän ei osannut tarkemmin kertoa miksei halunnut "sitä" otettavaksi, päätelin kyseessä olevan sellaisen hämmentävän työpaikkasalaisuuden, joiden paljastajiksi emme kukaan halua joutua. Halusin kuitenkin "sen" mukaan, joten keskustelin aiheesta myös toimiston johtajan kanssa.

Johtaja vahvasti kertomuksen, mutta hän painotti sitä, että kyseessä on (ollut) tavallaan laajempikin ongelma. Hän kertoi, että edellisessä paikassa (työvoimatoimisto oli silloin sijainnut toisessa rakennuksessa) heillä oli nykyistä suurempia ongelmia asiakasvessojen tähden. Asiakkaat esimerkiksi varastivat vessasta kaisen: "kerran vessasta varastettiin jopa lavuaari." Vessoihin liittyviä ongelmia oli jouduttu käsittelemään myös työvoimatoimistojen johtajien yhteisissä kokouksissa. "Helsingin työvoimatoimiston johtaja kertoi kerran seuranneensa pitkää jo-

Miesten vessan interiööri.



Asiakasvessat.



noa, jonka toinen pää johti miesten vessaan. Sieltä oli löytynyt pöntöllä istuva mies, jonka ympärillä lattialla oli paljon pulloja ja lasseja. Tämä mies myi viina-annoksia toisille asiakkaille.” Juttu on kaikinpuolin mehevä: viinatrokari valtion tiloissa.

Kuvaus työvoimatoimiston miesten vessasta ei ole vielä täydellinen. Pyysin valokuvaajaani käymään M:ttömässä miesten vessassa. Hän raportoi seuraavaa: ”Vessan ovea ei voi lukita sisältä ja sieltä on kokonaan poistettu toinen ovi, joka johtaa varsinaisesti pöntölle.” Ovien puuttuminen merkitsi vuorovaikutuksen kannalta sitä, että sellainen tilanne on käytännössä mahdollinen, jossa asiakas tulee kirjaimellisesti nähdyksi housut kintuissa. Jos joku avaa oven väärään aikaan, tämä on lisäksi todennäköistä, koska vastaanoton virkailijoilla ja muilla asiakkailla on vapaa näkyvyys vessaan. Tällaista vessaa tuskin on syytä nimittää vapaaksi tilaksi – kyseessä on äärimmäinen (*sic*) valvonta.

LOPUKSI REFLEKTOINTIA VESSOJEN JA MUIDEN TILARATKAISUJEN POHJALTA

Työntekijöiden ja asiakkaiden roolien rakentaminen tapahtuu byrokraattisessa tilassa mm. fyysistä välimatkaa eli etäisyyttä hyväksikäyttäen. Henkilökunnan ja asiakkaiden vessojen erottaminen toisistaan on luultavasti symbolisesti puhuttelevin esimerkki etäisyyden säätelystä. Ääritapauksia etäisyyden ylläpidossa vessojen avulla ovat ne, joissa työntekijöiden ja asiakkaiden vessaan pääsee vain avaimella tai kahvalla. Tilojen erottelu roolien mukaan mahdollistaa siis – haluttaessa – (asiakkaiden ja työntekijöiden) kontrollin.

Suomalaisessa kontekstissa kertomuksen tekee kiinnostavaksi myös viinan käyttö vessojen sulkemisen tai käytön rajoittamisen legitimaatiossa. Ilmaus *legitiimaatio* on nähdäkseni tässä paikallaan. Koko kahden kuukauden aikana, jonka havainnoin työvoimatoimistossa, en nähnyt yhtään humalaista. Tutkimusapulaisten näki useita kertoja pari humalaista, yksi esiintyy myös videonauhoituksissa. Humalaisten harvalukuisuuden merkittävimmäksi syyksi useat työntekijät mainitsivat sen, että työvoimatoimistoa vastapäätä kadun toisella puolen oleva Alko oli remontin vuoksi suljettu. Kuvaamani miesten WC:n kohdalla kontrollointi vaikutti havainnointiaikana liioittelulta, osittain myös siksi, että vastaanottotiski ei ollut kovin ruuhkainen harvoja poikkeuksia lukuunottamatta. Ainakin ulkopuolisesta vaikutti siis siltä, että vastaanottovirkailijat olisivat kyenneet tarkkailemaan vessaa.

Tilanne kyllä muuttui varsin pian havainnointimme loputtua, sillä poikkeuksellisen hyvät työllisyystilanne alkoi muuttua poikkeuksellisen huonoksi. Tilanne työvoimatoimistoissa kääntyi siis pääläelleen kenttävaiheemme päätyttyä.

Byrokraattisen vallan ja vapauden kannalta vessat ovat puhutteleva esimerkki myös siksi, että ne erottelevat näkyvästi myös sukupuolet toisistaan. Puuttuva M näyttäisi vihjaavan, että miesasiakkaiden kontrolloiminen oli suurempaa kuin naisten. Ilmaus ”hyväkuntoinen ja siisti” on yleisesti ottaen suhteellinen, mutta tällaista luonnehdintaa organisaatioiden yleisövessoista voidaan käyttää. Naisten vessojen sanotaan yleisesti olevan siistimpiä ja paremmassa kunnossa sekä paremmin varustettuja kuin miesten. Itse en edes tutkimuksen empirian luotettavuuden tähden kykene ylittämään miesten vessojen kynnyistä julkisissa rakennuksissa.

Goffman (1987, 51–78, lainaus s. 65) argumentoi sukupuolten välisiä järjestelyjä koskevassa artikkelissaan, että eräs tärkeimmistä järjestelyistä, jotka ylläpitävät yhteiskunnallista sukupuolta, on vessojen sekä muiden ns. sosiaalitulojen erottelu julkisen alueella. Joissakin työpaikoissa puuttuvia sosiaalituloja käytetään esimerkiksi legitimoimaan sitä, että toisen sukupuolen edustajia ei palkata työpaikalle. Useimmiten diskriminaation kohteena ovat naiset, mutta miehetkin voivat joutua kohteeksi. Tärkein kohta Goffmanin argumentaatiossa on kuitenkin hänen väitteensä, että *vessojen segregaatio sukupuolen mukaan painottaa sukupuolten välistä biologista eroa*. Goffman itse määrittelee sukupuolen (*gender*) hierarkkiseksi rakennelmäksi, joka on analoginen luokan kanssa sukupuoli on ”sukupuoli-luokka”. Tässä sukupuolten välisessä luokkahierarkiassa naiset ovat alempi luokka. ”*Vessojen erottaminen esitetään sukupuoliluokkien välisen eron luonnollisena seurauksena, vaikka tosiasiallisesti kyse on pikemminkin tämän eron arvostamisesta ellei peräti tuottamisesta.*”

Vessat siis ylläpitävät välimatkaa yhtäältä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, ja toisaalta miesten ja naisten välillä. Kun asiakkaiden ja työntekijöiden välillä vallitsee samanlainen hierarkkinen suhde kuin miesten ja naisten välillä, voidaan vessasegregaatiossa nähdä ”eron arvostamista tai tuottamista”. Miesten vessan puuttuva M ja ylipäänsä suurempi byrokraattinen kontrolli näyttäisi viittaavan siihen, että naiset ovat vessasegregaation hyötyvä osapuoli. Samansuuntaiseen arvioon näyttäisi viittaavan myös se, että naisten vessat ovat siistimpiä ja paremmin varustettuja kuin miesten. Jos kuitenkin otetaan päättelyyn mukaan myös sukupuolihierarkian ylläpito ja tuottaminen sekä naisten alempi status tässä hierarkiassa, niin silloin käytäntö joutuu toiseen valoon.

Vallankäyttö ei tapahdu eristyksissä vaan se on prosessi, joka vaatii vähintään kaksi ihmistä. Toinen osapuoli opastaa, käskee, vaatii tai pakottaa – toinen osapuoli osoittaa suostuntansa, hyväksyy viestin tai asettaa sen kyseenalaiseksi. Tähän mennessä olen vessakertomuksessani keskittynyt organisaation edustajien vessaretoriikkaan. Lopuksi käsittelen esimerkin valossa vuorovaikutuksen toista osapuolta: asiakkaita.

Videonauhoitukseen sisältyy pieni episodi, joka koskee kuvaamaani miesten vessaa. Eräs mies tulee vastaanottotiskille ja kysyy vastaanottovirkailijalta vessan ovea osoittaen: ”Onko tuo miesten vessa?” Hän saa myöntävän vastauksen. Mies menee ”kuvan ulkopuolelle”. Tämän jälkeen kuuluu jonkin aikaa kahvan kolinaa, kun mies ei tunnu uskovan sitä, minkä jo aiemman selostuksen perusteella tiedämme. Sitten ei kuulu mitään. Miehen poistuminen vessasta ei näy nauhalta,

joten hänen on täytynyt poistua seinänviertä pitkin. Tämä mies ei ainakaan mennyt vastaanottotiskille valittamaan epäkunnossa olevasta varustuksesta. Hän vaiken ja ainakin siinä mielessä otti tilanteen annettuna – suostui nöyryytetyksi. Tietysti ajatus nöyryytyksestä saattaa sisältää minun ylitulointani, jonka olen perustanut sille, että asiakas ei valittanut aiheesta virkailijalle eikä poistunut vessasta keskilattian kautta vaan ”seiniä kiertäen”.

Vessankäyttäjän vaikeneminen on myös painokas esimerkki siitä, miten tehokasta, itsestään selvää, rutiininomaista ja tässä mielessä arkista spatiaalisen avulla tapahtuva kontrolli on. Ihmiset ottavat tilajärjestelyt annettuna ja harvoin kyseenalaistavat niiden oikeutusta. Bruno Latour käyttää spatiaalista järjestelyistä ilmausta luutnantti – *lieu-tenant* – joka tarkoittaa sanataarkasti käännettynä paikallaan pitäjää (Latour 1988, 308–310). Tilalliset järjestelyt ovat siis eräänlaisia arjen pikku luutnantteja.

Lopuksi käytän hyväkseni videonauhalla vilahtanutta miesasiakasta valottaakseni myös ”suomalaista etnisyyttä”. Kyseisen miesasiakkaan oli selvästi vaikeaa valittaa epäkohdasta. Kuvaamani virasto on sellainen, että siellä ollaan hyvin sensitiivisiä asiakkaiden mielipiteille. Sellaiset asiakkaiden tyytymättömyyden osoitukset, joiden pohjalta voidaan tehdä parannuksia ilman rahaa, ovat helposti johtaneet toimenpiteisiin. Tässä tapauksessa oli kyseenalaista, onko asiakkaan vaikeneminen kultaa. Vaikeaa oli myös vastaanottotiskin virkailijan harjoittaa suoraa kontrollia: ”muuta tekemistä piti löytää ku vessanovankahvan jakaminen”; ”tuli tahmainen olo”.⁷⁹

Minusta vessaesimerkin vaikenevat osapuolet kuvaavat hyvin sitä, mille Bertolt Brecht⁸⁰ antoi nimityksen ”kansaa, joka vaikenee kahdella kielellä”.

Ehkäpä kansan vaiteliaisuus on eräs syy siihen, että monet katutason byrokraatioiden tiloihin ja tavaroihin liittyvät ratkaisut vaikuttavat erityisen autoritaarisilta. Tilat pyritään suunnittelemaan byrokraatioiden kannalta yksiselitteisesti, sellaisiksi että niissä voi toimia vain tietyllä, ennustettavalla, tavalla. Asiakkaiden tai kansalaisten kannalta se merkitsee sitä, että he toimivat rutiininomaisesti, automaattisesti, kyselemättä, hiljaa.

III
KOHTAAMISIA JA KOKOONTUMISIA
KATUTASON BYROKRATIOISSA



KOHTAAMISEN JA KOKOONTUMISEN ESITTÄMISTÄ

Olen tässä tutkimuksessa eksplisiittisesti ja implisiittisesti lähtenyt liikkeelle näkemyksestä, että byrokraatiat ovat verrattavissa näytelmään kuten muutkin ihmisten väliset toiminnot. Olen lainannut ajatuksen Erving Goffmanilta, vaikka – kuten avauskertomuksessa mainitsin – myös muut yhteiskuntatieteilijät ovat rakentaneet tutkimuksensa *näyttämömetaforan* varaan. Avauskertomuksessani käsittelin näyttämövertausta lähinnä tutkimusapulaiseni kanssa kentällä omaksumiemme ja saamiemme tutkijanroolien avulla samoin kuin omaa rooliani näytelmäkirjailijana tai science fictionia kirjoittavana tutkija-kirjoittajana. Erityisesti kiinnittymiseni sosiologian erääseen keskeiseen käsitteeseen, ”rooliin”, on tietoista pitäytymistä näyttämöanalogiassa. Byrokraattista tilaa ja tavaroita käsittelevä toinen osa on puolestaan eräänlainen näyttämökuvauk⁸¹.

Toistaiseksi olen antanut epäsuorasti ymmärtää, että roolit muokkautuvat byrokraatioissa vuorovaikutuksen eli interaktion pohjalta. Ensin kuvasin vuorovaikutusta byrokraatioiden edustajien ja tutkijoiden välillä sisäänpääsyneuvottelujen yhteydessä. Tämän jälkeen kuvasin vuorovaikutuksen näkyvää, joskin useimmiten hiljaista osapuolta:⁸² tilaa ja tavaroita. Tässä viimeisessä osassa keskityn kuvaamaan vuorovaikutuksessa mukana olevia ihmisiä, kuuluvia ja näkyviä osallistujia.

Byrokraatioiden sisäistä vuorovaikutusta on montaa eri tyyppiä tai lajia, toisin sanoen vuorovaikutusta voidaan halutessa luonnehtia eri luokkiin kuuluvaksi. Esimerkiksi asiakas tulee sisälle, astuu odotushuoneeseen, luo silmäyksen ympärilleen ja istuu alas. Useimmiten asiakkailta on valmiiksi opittuja roolimalleja sille, miten he tällaisessa tilanteessa menettelevät. Tavallisesti he vaikenivat eivätkä istu muiden odottajien viereen, jos muilla tuoleilla on tilaa. Jos odotushuoneeseen tulija löytää itselleen tuolin odotushuoneen toisesta päästä, jonka toisessa päässä on jo joku, on kyse vuorovaikutuksesta, jota Goffman kutsuu *kohteettomaksi* (*unfocused interaction*). Odotushuoneessa olijat ovat todennäköisesti huomanneet toisensa. Uusi tulokas katsastaa virkailijoiden ovet, löytää niiden joukosta sen, jonka toiselle puolelle hän on menossa. Huoneessa aiemmin olleet ovat panneet merkille tulijan sukupuolen, iän, vaatetuksen, liikehdinnän jne. Uusi tulija puolestaan yrittää asiakkaiden istumapaikkojen perusteella päätellä, kuinka monen viranomaisen luo nämä jonottavat, ovatko kaikki asiakkaita vai onko joukossa myös seuralaisia jne. Joidenkin huoneessa olijoiden katseet kohtaavat. Kaikki huoneessa olijat muokkaavat omaa esitystään, koska he tietävät olevansa havainnoitavina.

Jos odotushuoneeseen astunut asiakas pääättelee esimerkiksi paikallaolijan istumapaikan ja katseen suunnan perusteella, että he ovat molemmat jonottamassa

saman viranomaisen luo, hän saattaa kääntyä aikaisemman odottajan puoleen: ”Onks siel joku?” Eräs vakiovastauksista tässä tilanteessa on: ”En mä tiedä, mutta siellä on koko ajan palanu punanen valo.” Tässä vaiheessa keskusteluun saattavat – tai sitten eivät – yhtyä muut odotushuoneessa olijat: ”Ei siellä ketään oo, mutta virkailija on puhelimessa.” Odottajien keskustelun ajan kysymys on ollut *kohteellisesta vuorovaikutuksesta*. Kohteellisuus on kuitenkin melko lyhytaikaista, koska tämän jälkeen asiakkaat tavallisesti istuvat paikoilleen ja jatkavat ääneti odottamistaan.

Kohtaamisia tai kokoontumisia on näin ollen kahdenlaisia: sellaisia, joissa osallistujat keskittyvät vuorovaikutukseen, ja sellaisia, joissa vuorovaikutukseen ei samalla tavalla kiinnitetä huomiota. Voidaan myös sanoa, että osallistujat joko keskittyvät vuorovaikutuksen esittämiseen tai eivät paneudu vuorovaikutuksen esittämiseen keskittyneesti. Näyttämötermein ilmaistuna vuorovaikutuksen yhteydessä voidaan puhua vuorovaikutuksen *esittämisestä*.⁸³ Roolin esittäminen on siis tietoisuutta muiden läsnäolosta tai mahdollisuus, että muita saattaa tulla paikalle koska tahansa.

Goffman⁸⁴ ei halua, että kohtaaminen, kokoontuminen tai niiden esittäminen, sekoitetaan ryhmään, pieneen tai suureen, vaikka kokoontuminen onkin eräänlainen laboratorio- tai ad hoc-ryhmä. Sosiaalisella ryhmällä ja kokoontumisella on toki monia yhteisiä piirteitä. Molempiin kuuluu useampi osanottaja; mukaan haluajille asetetaan jonkinlaisia sisäänpääsyehdoja; molemmissa noudatetaan tiettyjä vuorovaikutuksen pelisääntöjä. Ryhmien olemassaolo perustuu usein kohtaamisille. Erojakin löytyy: sosiaalinen ryhmä voi olla olemassa, vaikka se ei kokoon-tuisikaan. Sosiaalisella ryhmällä on yleensä jonkinlainen ”yhteiskunnallinen pää-määrä” tai funktio itse kokoontumisen ulkopuolella, siinä vallitsee myös työnjako ja se kykenee kollektiiviseen toimintaan. Ryhmään sovia sovia sovia. Eräät ryhmien piirteet esiintyvät lievinä myös kokoontumisissa, joten ero näiden kahden välillä näyttäisi olevan kaikkea muuta kuin selvä.

Voisi siis ajatella, että virastoissa esiintyy kahdentyyppisiä kohtaamisia: pää-määrättömiä ja päämäärällisiä tai määrätietoisia. Päämäärään tähtäviä kohtaamisia voidaan luonnehtia myös ryhmiksi. Viranomaisten ja asiakkaiden välisellä kohtaamisella on päämäärä: ne tähtäävät palveluiden vaihtoon tai välittämiseen. Asiakkaiden keskinäiset satunnaiset kohtaamiset odottaessa ja jonottaessa eivät puolestaan sisällä tilanteen ulkopuolisia päämääriä. Käsittelen kuitenkin näitä erilaisia kohtaamisia ”tilannesidonnaisina”. Kysymys on lähinnä aineistoni luon-teesta, joka kiinnittyy vain virastoissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. En aineis-toni pohjalta kykene arvioimaan, millaisia erilaisia sävyjä ryhmäpiirteet tai pelkät kohtaamispiirteet tuovat mukaan vuorovaikutukseen. Tarkastelen aineistoani pää-asiassa ihmisten välisinä kohtaamisina. Osa asiakkaista arvioi myös toimistossa käynnin tuloksia, työvoimatoimistossa työtä tai koulutusta, sosiaalitoimistossa rahaa tai muita palveluksia. Referoin näitä asiakkaiden puheita, ja tässä mielessä olen ottanut ne osaksi kohtaamisia. Tarkasti ilmaistuna näissä asiakkaiden viras-toja koskevissa arvioissa on pikemminkin tutkijoiden ja asiakkaiden kuin työn-tekijöiden ja asiakkaiden välisiä kohtaamisia.

Kohtaamisia voi luonnehtia myös *osallistujien vakinaisuuden* tai *satunnaisuuden* perusteella. Esimerkiksi kapakoissa roolien esittäjät voisi jakaa kolmeen osaan: vakinaiset eli henkilökunta, vakioasiakkaat jotka käyvät säännöllisesti tai vakinaisesti sekä satunnaiset kävijät. Luultavasti silloin, kun kohtaamiset rakentuvat vakinaisten ja satunnaisten esittäjien varaan, on vakinaisilla osallistujilla enemmän vaikutusta esitykseen kuin satunnaisilla.

Jos yllämainittua erottelua vakinaisiin ja satunnaisiin esittäjiin soveltaisi viranomaisen ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen, vaikuttaisi käsittämättömältä ”puhdasoppisten” keskusteluanalyttikkojen vaatimus siitä, että viranomaisen ja asiakkaan välinen kohtaaminen täytyy käsitellä ilman taustaoletuksia tai arvovaroituksia, eräänlaisena *tabula rasana*. Esimerkiksi Ilmari Rostila (1993, 31) joka tutkii sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisia keskusteluanalyysin avulla, muotoilee lähtökohtansa seuraavasti: ”En oleta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan identiteettejä ennakolta tilanteissa relevanteiksi tai todellisiksi ... Identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa.”

Virkillijöillä ja asiakkailla on jo toisensa kohdatessaan tietty virastohistoria, työntekijät ovat joko vanhoja tai uusia, samoin asiakkaat. Jopa ensimmäistä kertaa työvoimaneuvojan huoneeseen astuva asiakas on harjoitellut asiakkaan ”identiteettiä” muilla työvoimatoimiston luukuilla – hänellekin on siis ehtinyt muokkautua jonkinlainen asiakkaan identiteetti.

ROOLIJAKO JA PELIN HENKI

Goffmanin mukaan tietyn roolin rakentaminen tai rakentuminen tapahtuu pääasiassa erilaisten esitysten kautta. Kaikki työntekijöiden esitykset eivät kuitenkaan ole kohtaamisia asiakkaiden kanssa. Esimerkiksi työvoimaneuvojan rooliin kuuluu työpaikkakokouksia erilaisten ryhmien kanssa, neuvotteluja toisten kollegojen kanssa ja puhelinneuvotteluja toisten viranomaisten kanssa. Työvoimaneuvojien työhön kuuluu myös sellaisia työsuorituksia, joissa muita ihmisiä ei ole läsnä: lausuntojen tekemistä tai muiden papereiden täyttämistä. Työvoimaneuvojien ja sosiaalityöntekijöiden rooliin kuuluu – ainakin periaatteessa – myös esityksiä virastorakennuksen ulkopuolella. Työvoimaneuvojat tekevät työpaikkavierailuja, vaikka suuri osa neuvojista valitti näiden vierailujen olevan nykyään liian harvinaisia. Sosiaalityöntekijät puolestaan tekevät kotikäyntejä.

Sellainen viranomaisten rooli, jossa paikalla on myös muita ns. roolitoisia, koostuu siis erilaisista kohtaamisesityksistä, joissa usein on eri osanottajat. Joidenkin roolien yhteydessä on järkevää puhua sekä näyttelijää muistuttavista osallistujista, katsojista että toimintaa ohjaavasta teknisestä henkilökunnasta. Goffman käyttää esimerkkinä tällaisesta jaosta karusellia, jossa karusellissa olijat ovat näyttelijöinä, ympärillä olijat katsojina ja näytelmän pystyttävät koneenkäyttäjät ja lippujen myyjät.

Näin selvää roolijakoa suorittajien ja katsojien kesken on vaikea havaita virastoissa, vaikka periaatteessa tietysti erilaisia rooleja rakennetaan eri tavoin. Perustavanlaatuinen roolijako kulkee *asiakkaiden ja työntekijöiden* välillä – heidän roolinsa rakennetaan eri lähtökohdista käsin. Tietyissä kohtaamisissa tai kohtaamisesityksissä voidaan sanoa, että asiakkaiden rooliin liittyy enemmän katsojan kuin esittäjän roolin piirteitä. Asiakas esimerkiksi vaikenee enemmän, istuu liikkumattomammin paikoillaan kuin työntekijä jne.

Mutta yleisesti kysymys on kuitenkin siitä, että asiakkaalla on omassa roolissaan vähemmän valtaa ja vapauksia kuin työntekijöillä. Satunnaiset asiakkaat eivät esimerkiksi tiedä omista mahdollisuuksistaan, joten heidän kykynsä hioa omaa esitystään eivät ole yhtä hyvät kuin vakinaisen roolin esittäjän, pitkäaikaisen asiakkaan, sosiaalityöntekijän tai työvoimaneuvojan. On myös niin, että virastoissa ”teknisen henkilökunnan” osuus esityksen ylläpidossa korostuu tietokonejärjestelmien käyttöönoton myötä. Esimerkiksi työvoimatoimiston kellokorttijärjestelmää, jota työvoimatoimiston virkailijat kritisoivat, perusteltiin ”tietokonejärjestelmän aukioloajoilla”. Haastatellessani erästä työvoimaneuvojaa haastattelun keskeytti huoneeseen tullut kollega, joka etsi suljettua, useita muita koneita ”mykistänyttä” tietokonetta. Työvoimatoimiston tulostimet olivat puolestaan niin äänekäitä, että niiden tulostuksen aikana keskustelu oli lähes mahdotonta jne.

Periaatteessa työvoimaneuvojan tai sosiaalityöntekijän rooli voidaan nähdä kahdella eri tavalla: yhtäältä sellaisena, joka muodostuu kaikista niistä *tehtävistä*, jotka tietyn viran haltijan edellytetään tekevän; toinen mahdollisuus on ajatella sen koostuvan niistä *roolin esityksistä*, joiden aikana paikalla on myös muita, roolitoisia. Todelliset roolit ovat yhdistelmä molemmista.

Itse nojaan ajatukseen *julkisista tai toisten kanssa jaetuista esityksistä*, koska tutkimuksessani – välineen tai tiedonkeruun vuoksi – kyse on jatkuvasti roolin esittämisestä muiden läsnäollessa. Tutkimuksessa esitetyissä rooleissa on tavallisesti läsnä roolinhaltijan lisäksi roolitoisia sekä vähintäänkin videokamera, usein myös kameramies. Periaatteessa en siis kiellä roolin muokkautumista esitysten ulkopuolella – kysymys on tutkimuksellisesta rajauksesta. Tässä tutkimuksessa tyydyn esityksiin.

Vaikka olen Goffmanin kanssa samoilla linjoilla pitäessäni roolin esittämistä tärkeänä – kenties keskeisimpänä – roolin komponenttina, sanoudun kuitenkin irti joistakin hänen rooleja koskevista näkemyksistään. Lainaamassani Goffmanin artikkelissa *roolietäisyydestä* (1961) hän tuntuu olettavan, että on olemassa varsinainen rooli, jota hän nimittää myös ”tyypilliseksi rooliksi”. Tämän tyypillisen tai varsinaisen roolin lisäksi on olemassa aktuaalinen rooli, ”oikeat esitykset”, joita tietyt roolin esittäjät suorittavat. Goffman käyttää esimerkkiroolina aikaisemmin mainitun karusellissa olijan lisäksi myös kirurgia ja esimerkkiesityksenä leikkausta. Koska kirurgiset leikkaukset ovat tiimityötä, on leikkausesityksessä läsnä monia erilaisia roolinkantajia. Esimerkiksi harjoittelevat tai avustavat lääkärit esittävät Goffmanin mielestä roolidistanssia silloin kun ryhtyvät toimettomina vitsailemaan sairaanhoitajien kanssa tai antavat kyllästyneinä tarkkavaisuutensa herpaantua. Kirurgit puolestaan esittävät etäisyyttä roolistaan mm. siten, että he eivät pidä tiukasti kiinni leikkausetiketistä ja esimerkiksi kiittävät epämuodollisesti leik-

kaukseen osallistujia leikkauksen jälkeen. Kirurgit esittävät välimatkaa ”tyypillisestä” roolista myös pitämällä hauskaa leikkausvälineiden kustannuksella, vitsailemalla tai huomauttamalla alaisten virheistä, tai käyttäytymällä huolehtivaisen miehen tavoin nostaessaan potilaan leikkauksen lopuksi pois leikkauspöydältä.

Vaikuttaisi siis siltä kuin erityisesti erilainen epämuodollisuus tai formaaleista ohjeista poikkeaminen synnyttäisi etäisyyttä ”tyypillisestä roolista”. Välimatkaa tyypillisestä roolista näyttäisi synnyttävän myös sukupuoli, kirurgin heittäytyminen mieheksi, avustavan lääkärin ja sairaanhoitajan seksuaalisesti väritynyt keskustelu, hyvännäköisten naislääkärien aiheuttama hämmennys sairaalassa. Goffman myöntääkin artikkelissaan, että erilaiset tavat esittää roolietäisyyttä ovat käytössä niin runsaasti, että roolietäisyyden voi sanoa olevan kiinteä osa itse rooleja. Mutta Goffman itse lähtee liikkeelle ”ohjeiden ja oppikirjojen” ammattilaisesta vakavikkokirurgista, jonka inhimillisyyden osoitukset ovat välimatkaa ”tyypillisestä” roolista. Osa siitä, mitä Goffman tässä artikkelissaan kutsui roolietäisyydeksi tai roolivälimatkaksi on kuitenkin samaa, jota hän myöhemmin nimitti ”frame breakiksi”, tilanteen murtamiseksi tai tässä tapauksessa formaalin tai professionaalisen roolin vaatimuksista luopumiseksi. (Goffman 1974, 345–377.)

Kaikilla ihmisillä on ennako-odotuksia erilaisten viranomaisten rooleista. Jotkut voivat kuvitella byrokraatin olevan muodollinen, asiallinen ja viileä. Byrokraatti saattaa, edelleen, mielikuvien tasolla olla enemmän mies kuin nainen, koska aikaisemmin kaikki byrokraatit olivat miehiä. Työvoimaneuvojan ja sosiaalityöntekijän roolit ovat kuitenkin siinä määrin kiteytymättömiä, että tuntuisi hankalalta yrittää määritellä ”tyypillinen”, josta käsin poikkeamia, etäisyyttä tai tilanteen murtamisia hakisi. Kumpaankaan rooliin ei liity yhtä kiteytyneitä sääntöjä kuin kirurgin leikkausesitykseen. Esimerkiksi etikettiin liittyviä sääntöjä ei ole, eikä myöskään samanlaista välitöntä sosiaalista kontrollitehtävää kuin kirurgisen leikkauksen aikana vastaavalla kirurgilla on. Kirurgin edellytetään esimerkiksi ojentavan leikkausryhmän jäseniä jokaisesta leikkauksen aikana tapahtuneesta virheestä, sillä hän vastaa viime kädessä omalla nimellään leikkauksen kulusta.⁸⁵

Goffmanin etiketistä ja kiteytyneistä kirurginrooleista poiketen tässä tutkimuksessa sukupuoli ei muodosta välimatkaa varsinaisesta roolista.⁸⁶ Pysin tarkastelemaan nimenomaan sukupuolten välisiä eroja vuorovaikutuksessa. Vaikka esitelen miehille ja naisille yhteisiä vuorovaikutuksen piirteitä, niin ennen kaikkea pyrin kuvauksessani etsimään sukupuolten välisiä eroja. Tarkastelen sekä asiakaina olevien miesten ja naisten eroja että mies- ja naistyöntekijöiden eroja. En käy läpi kaikkia kohtaamisia yksityiskohtaisesti, vaan kyseessä on eräänlainen yleisesitys. Kiinnitän huomioni myös *odottamiseen, jonottamiseen ja ilmoittautumiseen*. Olen kiinnittänyt huomioni sellaisiin virastoissa asioimisen yksityiskohtiin, joita on pidetty meluna (*noise*). Huomion kiinnittäminen asiakkaiden ilmoittautumiseen, jonottamiseen ja odottamiseen osana virastoissa tapahtuvaa vuorovaikutusta on luontevaa myös *välimatka*-tematiikan kannalta. Erilaiset kohtaamiset ennen kuin kansalaisen asia ”varsinaisesti” haastattelussa tulee hoidettua, ovat näkyvä esimerkki siitä, millainen välimatka kadulta sisään tulevan asiakkaan on ylitettävä ennen kuin hänet on ”palveltu”.

Useimmissa tilannekuvauksissa olen keskittynyt *kohteellisen vuorovaikutuksen aloituksiin ja lopetuksiin*. Tämän ohella olen tarkastellut erilaisten artefaktien, papereiden ja tietokoneiden osuutta vuorovaikutuksessa. Kaikilta osin en kykene perustelemaan valintojani järkevästi: olen paikoitellen edennyt aineistoni kanssa lähinnä impressionistisesti, käyttäen hyväksi *mutua*, katsellut ja kuunnellut.

ROOLIESITYKSIÄ TYÖVOIMATOIMISTOSSA

Jyväskylän työvoimatoimisto on monikerroksinen rakennus, joka koostuu hallinnollisesti eri osastoista. Hallinnolliset jaottelut noudattavat yhtäältä toimiston sisäistä tehtäväjakoja kuten jakoa työvoimaneuvontaan, koulutukseen ja kurssitoimintaan, ammatinvalintaan tai ulkomaalaistoimintaan. Toisaalta toimistossa on hierarkkisia jakoja hallintoon ja katutasoon toimintaan. Kolmanneksi toimintaa koordinoidaan asiakkaiden iän tai muun ”pätevyyden” perusteella: jaolla nuoriso-osastoon, kuntoutusosastoon jne. Työvoimaneuvonta on taas jakautunut osastoihin toimialojen mukaan, teollisuus- ja rakennusosastoon, palvelu-, toimihenkilöosastoon.

Olen jo aikaisemmin viitannut siihen, että virastot rakennuksina ovat niissä tapahtuvan toiminnan näyttämöitä. Erityisesti työvoimatoimisto on useampien pienten näyttämöiden muodostama kompleksi. Kaikilla eri näyttämöillä harjoitettuja rooliesityksiä emme kuvanneet vaan keskityimme niihin, jotka mielsimme työvoimaneuvonnan kannalta tärkeimmiksi. Työn tai muiden palveluiden välitykseen keskittyneiden haastattelujen lisäksi kuvasimme katutasossa olevaa opastusta, toisessa kerroksessa olevaa paikkapörssiä sekä eri kerroksissa olevia odotushuoneita. Nämä olivat kaikki paikkoja, jotka sijaittivat sen polun varrella, joka johti työvoimaneuvojan huoneeseen.

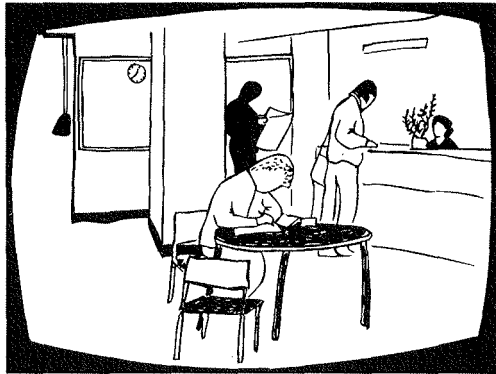
Kuvaan näissä paikoissa tapahtuneet esitykset samalla tavalla kronologisesti, ulkoa sisälle päin ja alhaalta ylöspäin, kuten olen tähänkin mennessä edennyt eli opastuksesta paikkapörssiin ja odotushuoneiden kautta työvoimaneuvojien huoneisiin, ns. avotiskeiltä suljettuihin huoneisiin, julkisesta yksityiseen. Kuvatessani työvoimatoimistoa ensin ja sosiaalitoimistoa toiseksi toimin sellaisen taustaoletuksen varassa, että työvoimatoimisto on näistä kahdesta paikasta avoimempi tai julkisempi, ehkäpä muodollisempikin. Sosiaalitoimisto puolestaan on intiimimpi, suljetumpi tai epämuodollisempi. Etenen siis kahdessa mielessä ulkoa sisään.

Ensikohtaaminen opastuksessa

Työvoimatoimiston opastus sijaitsee katutasossa. Periaatteessa ja käytännössä kaikki sisääntulijat kulkevat opastuksen tiskin ohi. Useimmista virastojen opastuksista poiketen tämä opastus ei sijaitse suoraan edessä käveltäessä ulkoa sisään, vaan se

on erillisessä lasiseinällä erotetussa suuressa avotilassa heti vasemmalla ulko-oven jälkeen. Samassa tilassa taaempaan on myös toinen erillinen palvelupiste, tietopalvelu, sekä erillinen lasiseinäinen huone videoita varten ja muutama konttori-selli. Tietopalvelun ympärillä on paljon avohyllyjä, joilla on runsaasti esitteitä. Rakennukseen johtaa toinenkin, ilmeisesti vain henkilökunnalle tarkoitettu ulko-ovi, josta pääsee talon vastakkaiselle puolelle. Silloinkin kun työntekijät käyttivät tätä ovea, joka ei näy opastuksen tiskille, he joutuivat kulkemaan kellokorttikoneen kautta. Kellokorttikone puolestaan näkyi ja varsinkin kuului opastukseen: kortin leimaus päästi piippaavan äänen, joka kuuluu videonauhoitakin selvästi. Kaikki asiakkaat puolestaan tulevat pääovesta, joka on lasinen ja jossa on metallikaltrit. Toimistoon asioimaan tuleva ihminen ei ehkä aivan välittömästi tajua opastuksen tiskiä sisäänpääsyn kannalta keskeiseksi, koska se on sivussa ja seinän takana, mutta tuskin sen oivaltamiseen kauan menee.

Kuvausten aikana ei tiskillä ollut kovin pahoja ruuhkatilanteita, toisinaan kyllä pientä jononmuodostusta. Tiskin edessä oli betonipylväs, jota asiakkaat pitivät eräänlaisena jonotusmerkkinä. Jos virkailija tai virkailijat olivat varattuina, uusi asiakas jäi pylvään juureen – joko siihen nojaten tai vapaasti seisomaan sen viereen.⁸⁷



Kuvausajankohtana opastuksessa oli kaksi virkailijaa, nainen ja mies. Nainen oli vakinainen virkailija ja ollut samassa paikassa monta vuotta, mies oli määräaikainen ja ollut siinä vain vähän aikaa. Tiskissä riitti pituutta samanaikaisesti kahdelle virkailijalle ja kahdelle asiakkaalle; sen sijaan useita virkailijoiden käyttämiä tarvikkeita oli vain yhdelle, esimerkiksi vain yksi tietokonepäätte. Niinpä naisvirkailija vitsailikin miehelle aiheesta, kun tiskillä oli hiljaista: ”Sinä tuut tälle minun tuolille aina kun silmä välttää.”

Näyttämörekvisiitan lisäksi työntekijät jakoivat myös asiakkaiden asiat. Miesvirkailija joutui usein kysymään naiselta neuvoa. Naisvirkailija puuttui tosin työtoverinsa tekemisiin muutaman kerran myös pyytämättä. Hän esimerkiksi avusti tietojen tallennuksissa ja hauissa, ainakin kerran hän myös aktiivisesti muutti miehen tekemän asiakashaastattelun kulkua. Työntekijät myös usein keskustelivat keskenään asiakkaista, jotka olivat siirtyneet vähän matkan päässä olevan pöydän ääreen täyttämään kaavakkeita tai olivat lähteneet kokonaan pois toimistosta.

Käytössä olevista välineistä tietokonetta näyttävämpi näyttämörekvisiitta olivat *paperit*, joista osa oli tiskin päällä, osa alla tai niin sanotusti virkailijoiden takana. Tiskin päällä oli kolme paperipinoa: yhdessä oli *Työmarkkinat*-lehtiä, toisessa *Keski-Suomen Työpaikat ja koulutus* -lehtiä ja kolmannessa *Kurssiesitettä*. Näitä tiskin päällä olevia papereita asiakkaat saattoivat ottaa neuvottelematta. Kun tiskillä ei ollut muita asiakkaita, useimmat asiakkaat tervehtivät, kiittivät tai nyökäsivät, saattoivat muotoilla pienen kysymyksenkin: ”Onks tossa Jyväskylän työpaikat?” Ruuhkaisina aikoina asiakkaat noutivat lehdet ja poistuivat odottamatta työntekijöiden huomiota.

Tiskin alla olevia papereita työntekijät luovuttivat asiakkaille vain neuvottelemalla heidän kanssaan. Esimerkiksi opastaessaan asiakasta täyttämään työnhakemuslomaketta, joka on rekisteröitymiskaavake ja ensimmäinen askel kohti virallista asiakkuutta, neuvojat selvittivät, että kaavakkeen täytön lisäksi täytyy varata aika työvoimaneuvojalle. He myös valvoivat, että asiakkaat ensin täyttivät kaavakkeet, luovuttivat ne opastukseen ja vasta tämän jälkeen varasivat ajan neuvojille. Kaavakkeita ei siis annettu asiakkaille kotiin täytettäviksi. Työnhakemuslomakkeiden lisäksi neuvojilla oli tiskin alla asiakkaille jaettavaksi ajanvarauslappuja, hakemuksia työvoimapolitiittiseen aikuiskoulutukseen, ansioturvan päivärahahakemuksia, työttömyysturvan peruspäivärahahakemuksia, lisäksi he tulostivat joillekin asiakkaille tietokoneelta työpaikkailmoituksia. Nämä erilaiset paperit, kaavakkeet, lomakkeet ja laput olivat keskeinen osa opastustiskillä tapahtuvaa vuorovaikutusta.

Opastuksen neuvojat selailivat tai lukivat usein yhdessä asiakkaiden kanssa papereita, esimerkiksi kurssiesitteistä etsittiin sopivia kurssveja ja selviteltiin niille hakeutumista. Kun asiakkaat poistuivat läheisen pöydän ääreen täyttämään työnhakemuslomaketta, he saattoivat palata useaan kertaan tiskille kysymään lomakkeen epäselviä kohtia. Osalla asiakkaista ei ollut muuta asiaa opastukseen kuin jonkun paperin hakeminen: ”Olisko noita työttömyyspäivärahalomakkeita?” tai ”Voisinko saada kurssihakemuskaavakkeen?” Jotkut asiakkaat halusivat katsoa puhelinluetteloa, postinumeroluetteloa, almanakkaa, Jyväskylän karttaa tai *Keski-suomalaista* jne. *Asiakkaiden ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus opastuksessa siis perustuu hyvin usein erilaisille työntekijöiden takana oleville papereille*. Mutta monta kertaa asiakkailla itsellään on tullessaan *omat paperinsa*, jotka ”he lyövät tiskiini” kuten tutkimusapulaiseni avauskertomuksessa. Eräs tyypillinen asiakkaan avausrepliikki on seuraava (asiakas ojentaa paperia neuvojalle): ”Tommonen piti käydä näyttämässä.” Samasta avausreplikkistä on myös abstraktimpi versio, jossa paperia ei näytetä neuvojalle vaan siitä ainoastaan puhutaan: ”Mun piti käydä näyttämässä mun määräyskirja.”

Kun arkikielessä halutaan ilmaista, että mitään ei tapahdu tai että joku työpaikka on aikaansaamaton tai turha, käytetään yleisesti ilmausta ”paperin kahisuttelu tai papereiden pyörittäminen”. Työvoimatoimiston opastuksen esityksessä *paperit* paradoksaalisesti olivat *toiminnan jaltai liikkeen aktivoijina*. Opastuksen neuvojat tekivät kaikkein pisimmät matkat asiakkaiden kanssa – kameran kuvan ja äänen ulkopuolelle – toiseen palvelupisteeseen, tietopalveluun, joka sijaitti huoneen toisessa päässä, tavallisesti etsimään joitakin koulutustietoja. Asiakkai-

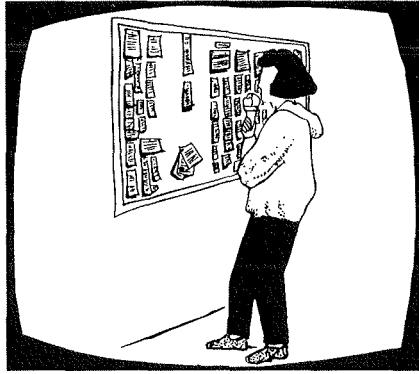
den ainoaksi liikehännäksi tiskillä muodostui puolestaan se, että he etsivät pape-reita taskuistaan, laukuistaan tai salkuistaan, iskivät paperin tiskiin. Näytettyään oman paperinsa tai saatuaan uusia tiskiltä asiakkaat laittoivat papereita taskuun, kassiin, muovipussiin tai salkkuun säilytystä varten. Työntekijät liikkuvat asiak-kaita enemmän papereitten vuoksi, koska he mm. tarttuessaan ajanvarauskan-sioon siirtyivät pyörällisen tuolinsa kanssa ”kuvan ulkopuolelle”. Tietysti asiak-kaissa oli muutama, joka elehti puhuessaan runsaasti käsillään, hankasi kädellään otsaansa, leukaansa tai poskeaan, haroi hiuksiaan, puhumattakaan niistä, jotka (ääntä kuuntelevan tutkijan epätoivoksi) pitivät kättään suun edessä. Muutama asiakas myös pukeutui tai riisuutui hoitaessaan asiaansa opastuksessa, lähinnä avasi tai sulki takkinsa nappeja sekä asetteli kaulaliinaansa. Joillekin harvoille asiakkaalle tiski oli liian korkea, he nousivat varpailleen, siirtyivät tiskistä kauem-mas, keinuttelivat itseään edes takaisin jne.

Olen opastuksen nauhoituksista systemaattisesti poiminut *asiakkaiden avausrep-liikit*. Tarkoitukseni on toisin sanoen ollut dokumentoida asiakkuuden alkumetrit.

Tiskille ja päivää

Ensimmäinen asia, johon kiinnitimme tutkimusapulaiseni kanssa huomiota tark-kaillessamme asiakkaiden lähestymistä opastuksen tiskille, oli se, että useat asiak-kaat kulkivat ikään kuin seinien kautta. Ottaessamme aiheen puheeksi opastuksen virkailijoiden kanssa he arvelivat syyn olevan siinä, että opastuksen vastapäisellä seinällä oli aikaisemmin ollut informaatiotauluja. Nämä taulut oli äskettäin poistet-tu, koska seuraavaan kerrokseen oli perustettu uusi palvelupiste. Vaikka tämä infor-maatiotaulu siis on poistettu, niin useat ihmiset näyttävät hakeutuvan opastuksen tiskille erilaisten välietappien tai taaempaan aulassa olevien opaslehtihyllyjen, ilmoitustaulujen tai pöytien kautta. Haluan kuitenkin esittää (melko heikosti dokumentoidun) väitteen, että – varsinkin naispuoliset – asiakkaat kulkivat opas-tukseen mieluummin mutkan kautta kuin suoraan. Erytisen hyvin mutkina opas-tuksen tiskille tuntuvat toimivan taulut, joilla on paljon erilaista informaatiota, tai esitteitä sisältäneet hyllyköt. Naiset myös usein tarkkailivat tilannetta ovensuusta tai aulan puolelta ennen kuin kävelivät tiskille. Naisia useammin miehet kävelivät tiskille määrätietoisesti ja suoraan, miehissäkin on kyllä empijöitä.

Varauksin sanon siis, että julkista tilaa koskee vanha kyläilyperinne: tupaan astuessa on ollut kohteliasta odotella kehotusta ”astua peremmälle”. Oletettavasti empiminen tai seinien kautta kulkeminen on tavallisempaa ensimmäisillä kerroil-la kuin useamman käyntikerran jälkeen. Toisaalta tämä seinien kautta kulkemi-seksi, epäröinniksi ja tilanteen tarkkailemiseksi nimeämäni asiakkaiden käyttäyty-minen osoittaa konkreettisesti myös sen, että etäisyyden säätely ei ole pelkästään ammattilaisten toimintaa ohjaava piirre, myös asiakkaat näyttävät mielellään tart-tuvan mahdollisuuksiin luoda välimatkaa virkailijoihin.



Opastuksen videonauhoituksilta kävin läpi *avausrepliikit*, koska halusin nähdä, miten asiakkaat ja viranomaiset esittelevät itsensä toisilleen, toisin sanoen kuinka asiakkaan ja työntekijän roolin rakentaminen käynnistyy.

Työvoimatoimiston opastuksessa tervehtiminen tapahtuu asiakkaiden aloitteesta, toisin sanoen tervehdykseen käytetyn sanan valitsee asiakas, ja työntekijät vastaavat asiakkaan valitsemalla tervehdyssanalla. Ylivoimaisesti yleisin termi tervehtimisessä on *päivää*. Avauspuheenvuoron kommunikointi tapahtuu siis seuraavalla tavalla. Ensinnäkin asiakas sanoo päivää, johon työntekijä vastaa sanomalla päivää. Tervehdykseen voi liittyä pään nyökkäytys, mutta yhtä usein se puuttuu kuin on mukana. Tavallisimmin molempien tervehtivien osapuolten ilme on vakava. Seuraavaksi yleisin termi tervehdyksessä on *hei*, joka on noin joka seitsemäs tai kahdeksas tervehdys.⁸⁸ Suhteellisen harvinaisia tervehdyksiä ovat puolestaan *huomenta* ja *terve*. Ainoakaan asiakas ei tervehtinyt *moi*-sanalla, mutta joku käytti sitä lähtiessään. Tavallisimmat lähtösanat olivat puolestaan *selvä*, *hei*, *kiitos*, *kiitti* ja *joo* sekä näiden erilaiset yhdistelmät. Näkemiin oli hyvästellessä lähes yhtä harvinaisen kuin moikin.

Kun keskustelun avauksessa työntekijä toistaa asiakkaan fraasin sellaisenaan, lopussa työntekijä taas muuntelee asiakkaan fraasia. Jos asiakas esimerkiksi sanoo ”kiitos hei”, voi työntekijä vastata ”joo kiitti” tai ”selvä joo” jne. Itse asiassa näitä muutamaakin sanaa yhdistelemällä syntyy melko paljon vaihtelua, koska loppusanoista voidaan laatia useampi repliikki. Asiakas aloittaa sanomalla ”selvä joo”, johon työntekijä vastaa ”selvä”, ja asiakas jatkaa vielä ”kiitos hei” ja työntekijä vastaa ”kiitti” tai ”joo kiitti”. *Keskustelun avaukset viranomaisten kanssa tapahtuvat siis asiakkaan päättämän muodollisuuden tai tuttavallisuuden tasolla*: työntekijät mukauttavat oman tervehdyksensä asiakkaiden valinnan mukaan. Vastaavasti lopussa työntekijät sopeutuvat asiakkaan lähtösanoihin – myös siihen, että asiakas lähtee sanomatta mitään. Vaikka vastaukset eivät lopussa ole identtisiä asiakkaiden lähtösanojen kanssa, niin ne tavallisesti sopeutetaan asiakkaan loppurepliikkien määrään. Asiakas siis päättää, kuinka monen repliikin ajan hän lopettelee keskustelua. Loppurepliikkien osalta tilanne muuttuu silloin, kun työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen rikkoutuu: kun tiskille tulee muita tai puhelin soi kesken dialogin.

Orvar Löfgrenin toimittamassa teoksessa (1988) eri alojen tutkijat tarkastele-

vat ruotsalaisen viranomaisyhteiskunnan muuttumista epämuodolliseksi. Sellaisia kohteita, joista käsin he tarkastelevat epämuodollisuuden lisääntymistä, ovat esimerkiksi pukeutuminen, puhuttelumudot ja tervehtiminen edellisessä kappaleessa käsitellyn arkkitehtuurin ohella. Ruotsalaisen yhteiskunnan muuttumisesta epämuodolliseksi kertoo esimerkiksi se, että viranomaiset sinuttelevat kansalaisia ja tervehtivät sanomalla hei. Jos siis on uskomista ruotsalaisten etnologien väitteisiin, joiden mukaan ruotsalaiset viranomaiset tervehtivät kansalaisia hei-sanalla, näyttäisivät suomalaiset olevan muodollisempia ja etäisempiä. Kun kansalaiset pääsevät itse valitsemaan aloituksen, niin he pitävät kiinni hei-sanaa muodollisemmasta päivää-tervehdyksestä.

Sinuttelu on sen sijaan vallitseva puhuttelumudot sekä asiakkaita että työntekijöitä lähestyttäessä. Opastuksen tiskiltä ei löytynyt ainuttakaan selvää teitittelyepisodia, jossa molempien roolien kantajat olisivat teititelleet toisiaan. Joissakin kohtaamisissa puhuttelumudot ei tarvinnut – tai ei haluttu – lainkaan päättää. Tällaisia kommunikaatiotapahtumia olivat sellaiset, joissa asiakas näytti paperia ja kysyi: ”Tänne?” Johon työntekijä vastasi: ”Eiku kolmanteen kerrokseen, huone 315.” Tavallisimmin työntekijät tekevät kuitenkin päätöksen puhuttelumudosta. Esimerkiksi asiakas tulee tiskille ja kysyy: ”Missä on VK:n huone?” Tähän työntekijä vastaa kysymällä: ”Onko sulla aika varattuna?” tai tavallisemmin: ”Sul on aika varattuna?” Hyvin useat asiakkaat tavallaan antavat avausrepliikissään luvan tälle sinuttelulle puhumalla ”minusta”. Suurinpiirtein puolet asiakkaista esittää asiansa omana asianaan: ”Mitenkähän ku mullois tommonen”, ”mitä mun pitää tehdä kun?” tai ”tartteeks mun ilmottaa?” Asiakkaat itse kuitenkin välttelevät aloitetta virkailijoiden sinuttelussa. Erittäin harvoin avausrepliikkeihin sisältyy ”sinä”, tyyliin ”tiäks sää” tai ”kuule tota”. Tavallisempaa on kiertää puhuttelumudot passiivilla: ”Olisko koska ollu antaa tonne palvelupuolelle aikoja?”

Mun tarttis saada tai mistä vois kysyä?

Puhuessaan miesten ja naisten keskustelun tai puheen erosta Deborah Tannen (1991, 61–64) väittää, että miehet pitävät informaation kysymistä vaikeampana kuin naiset. Kun mies ja nainen liikkuvat yhdessä, miehet pistävät naiset kysymään – jos ylipäänsä suostuvat siihenkään: ”Kysy sinä, minä en.” Työvoimatoimiston opastustiski on kuitenkin sellainen paikka, josta on *pakko kysyä tai pyytää*: tieto, palvelut ja niiden piiriin johtavat artefaktit, paperit, ovat virkailijoiden takana. Opastuksen virkailijat ovat aivan konkreettisesti ”porttivahteja”. Jos Tannenin väite miesten kysymisen vaikeudesta pitää paikkansa, silloin erityisesti tällä pelkkää kysymistä ja pyytämistä varten olevalla tiskillä ongelman tai vaikeuden pitäisi näkyä. Olen luokitellut nauhoilta poimimani avausrepliikit sukupuolen mukaan.

Kysymisen vaikeus miehillä näkyy ensinnäkin siinä, että miehiä käy tiskillä vähemmän kuin naisia. Miesten replikoinnista saa nauhoilta myös huonommin selvää kuin naisten. Miesten ja naisten välinen ero on nähtävissä myös siinä, kuinka he muotoilevat kysymyksensä. Kaikkein lähimmäksi selvää kysymystä miehet

pääsevät muotoillessaan avausrepliikkinsä alkamaan olla-verbillä: ”Onks teillä työpaikkoja?” ”Olisko sen niminen ku MV?” ”Onko ammattioppaita missä näissä?” ”Oliskohan karttaa?” Selvästi muotoiltuja kysymyksiä ovat myös ne, joissa miehet kysyvät paperiaan virkailijalle näyttäen: ”Jätetäänks tää tähän?” Miehillä ja naisilla yhteisiä ovat kysymykset, jotka alkavat ”Onko MV paikalla?”, ”Jätetäänks tää tähän?” tai pelkästään paperia osoittaen ”Tänne?”. Sen sijaan miehet eivät juurikaan aloita kysymällä kuka, missä, kenen puoleen, minne, mistä, kenelle, koska.

Naiset puolestaan rakentavat avausrepliikkiinsä selvän kysymyksen, joka rakentuu sopivan ajankohdan, oikean henkilön tai paikan sijoittamiseen. ”Voiko tästä varata aikaa NV:lle?”, ”Mä olisin tolle konttoripuolen NV:lle aikaa”, ”Olisko koska ollu tuonne palvelupuolelle antaa aikoja?” tai ”Lokakuuksi varaisin ajan”. Kun taas mies tulee tiskille varaamaan aikaa, hän ilmaisee asiansa näin: ”Pitäs saada tolle ku NV:lle – vai oliko se NNV?” Erittäin useat naisten avausrepliikit alkavat kysymyksellä, joka liittyy heidän asiansa tai oikean henkilön paikallistamiseen: ”Mistä mä voin kysästä?”, ”Mistäs täältä saa niitä?”, ”Päivystykseen, mistä mä pääsen?”, ”Missähän täällä hoidetaan?”, ”Missä on NV:n huone?”, ”Missäs tääl olis niitä avoimia työpaikkoja?” tai ”Mistähän sais työttömyyskorvauksia?” Paikan lokalisaation lisäksi naiset kysyvät henkilöitä tai tahoja, jotka hoitavat heidän asioitaan: ”Kenellekähän nää palautetaan?”, ”NA on mun nimi ja mul on yheltätoista aika toimihenkilöpuolelle, mut ku en muista tän virkailijan nimeä”, ”Kuka hoitaa kosmetologien ja kampaajien asioita?” tai ”Kenellehän mun pitäs ilmoittaa ku minä oon päässy työhön?”

Jos miehen asia koskee työttömyyskorvauksia, hän ei aloita ”mistähän sais työttömyyskorvauksia” vaan ”tuota ni, nyt olis semmoinen homma ni, että mä olen jäämässä työttömäksi” tai ”mun tarttis päästä korvauksille taas takasin kun työt on loppu ja sairasloma loppu”. Verbeistä sekä *pitää* että *tarvita* ovat miesten käytössä. ”Tarviikos tänne ilmottaa jos on sairaslomalla?” ”Pitääks se joku paperi täyttää jos tuota työnhakijaks hakeutuu?” ”Pitäs jumalattoman kiireesti saada nää tonne Kelalle.” ”Mun pitäs hakee kurssihakemukset.” Naiset eivät avausrepliikkeihinsä sijoittaneet lainkaan *tarvita*-verbiä, sen sijaan muutama *pitää*-verbi sisältyi avauksiin: ”Tommonen piti käydä näyttämässä.” ”Kenellekäs mun pitäs?” Naisten suosimia verbivalintoja olivat sen sijaan *kysyä* ja *voida*. ”Mistä mä voin kysästä?” ”Voiko tästä varata aikaa?” ”Mul oli tänään aika varattuna MV:lle ... voitko sä tästä perua sen?” ”Mä olisin tuota ni tosta koulutuksesta kysyny.” ”Mä muuten hei vielä kysyn sellasta juttuu.” ”Mitäs tota ku mä olisin kysyny.” Myös muutama mies käytti avauksessaan *kysyä*-verbiä, mutta miehet eivät lainkaan käyttäneet *voida*-verbiä sen paremmin itsestään kuin virkailijoista puhuessaan.

Jos miesten ja naisten avausrepliikkien pohjalta laatisi eräänlaiset tyyppikysymykset, näyttäisivät ne seuraavanlaisilta. Naisten tyyppillinen kysymys olisi: ”Mistä voisין kysyä?” tai ”Kenen puoleen pitäisi kääntyä?” Suoraan opastuksen virkailijoille esitetty toive puolestaan olisi: ”Varaisin ajan.” Miesten tyyppillinen kysymys olisi puolestaan: ”Pitääks joku paperi täyttää?” tai ”Tarviikos tänne ilmoittaa jos on sairaslomalla?” Suoraan opastuksen virkailijoille osoitettu toive olisi puolestaan: ”Pitäs saada NV:lle.”

Tannen (1991, 62) selittää miesten vaikeuksia kysyä informaatiota sillä, että neuvon kysymisen metaviesti on *asymmetrinen suhde*. Tilanne, jossa toisella on tieto tai työvoimatoimiston opastuksessa myös konkreettisia palveluiden piiriin johtavia välineitä, lähettää metaviestin, että vastaaja on tilanteessa ylivoimainen. Hierarkkisissa suhteissa se, jolla on enemmän tietoa, hakemuksia, kaavakkeita jne. raamittuu portaissa korkeammalle, koska hänellä on enemmän tietoa ja pätevyyttä. Koska miehet Tannenin mukaan mieltävät maailman järjestyvän hierarkkisesti, he kokevat riippumattomuutensa tai itsenäisyytensä uhatuiksi asetuessaan kysyjän asemaan. Naisten maailma puolestaan järjestyy Tannenin mielestä horisontaalisesti eikä vertikaalisesti kuten miesten. Siksi naiset eivät samalla tavalla miellä kysymistä alempana olemiseksi, he eivät ole yhtä ”sensitiivisiä” tai herkkiä kysymiseen liittyville valta-aseille kuin miehet. Naisille opastuksen virkailijat ovat heidän itsensä kanssa samanarvoisia ihmisiä, ellei toisin osoiteta.



Tietysti vertikaalisista ja horisontaalisista suhteista puhuminen yksinkertaistaa miehet ja naiset, mutta ainakin opastuksen tiskillä tapahtuvassa kommunikaatiossa Tannenin väite kysymisen vaikeudesta pitää paikkansa. Naisten kannalta tilanne voidaan tulkita myös siten, että kysymällä ”oikein” tai kysymällä pätevästi he todennäköisesti nopeuttavat asiansa hoitoa, saavat nopeammin haluamansa informaation, lomakkeen tai ajan varattua. Miesten avausrepliikit puolestaan johtavat siihen, että opastuksen virkailija joutuu selvittämään pidempään asiakkaan asiaa. Mutta toisaalta tilanne muuttuukin avausrepliikin jälkeen sellaiseksi, että asiakkaalla on aloite, informaatio, hallussaan ja *virkailija joutuu kysymään*. Kun asiakas on ilmoittanut, että ”tarttis saada tolle NV:lle”, virkailija kysyy tämän jälkeen, ”ootko ollu NV:n asiakkaana?” tai ”ootko ollu meillä asiakkaana?” Tämän jälkeen virkailija kysyy henkilötunnusta ja etsii asiakkaan tiedot tietokoneen näyttöön jne. Jos ajatus, että vastaaja on kysyjää ylempänä tai korkeammalla, pitää paikkansa, niin avausrepliikin jälkeen tilanne on asiakkaan kannalta muuttunut toiseksi.⁸⁹

Miesten kannalta kysymisen vaikeus liittyisi näin ollen siihen, että he näkevät kysymistilanteen *asymmetrisenä* – naisten kannalta kysymisen helppous puolestaan siihen, että he pitävät tilannetta *symmetrisenä*, kahden samanveroisen kohtaamisena. Tietysti voidaan ajatella niinkin, että kyseessä on kielellinen tai tilanteeseen liittyvä ”pätevyys”, mutta naisten ”pätevyys” kielii myös miestä paremmasta sopeutu-

misesta viraston tai byrokratian ehdoilla toimimiseen. On mahdollista tulkita asia niinkin, että naisten avausrepliikit tukevat Kathy Fergusonin (1984) ajatusta siitä, että naiset alistuvat – Fergusonin mielestä lähinnä historiallisen traditionsa ja tyttöjen sosialisaaion vuoksi – byokraattiselle vallalle ehdoitta tai ilman vastustusta.

Olipa tulkinta miesten ja naisten kysymyksen muotoilun eroista sitten mikä tahansa, lopputulokseksi jää, että miehet ja naiset esittävät avausreplikeissään asiakkaan rooliaan eri tavoin. Miehet ja naiset erottaa fyysisen olemuksen ja vaate-tuksen ohella toisistaan myös siitä tavasta, jolla he kysyvät neuvoa tai palveluja.

Paikkapörssi, miesten huone?

Paikkapörssi sijaitsi toisen kerroksen aulassa, johon tulija joutui välittömästi toiseen kerrokseen tullessaan. Se oli opastuksen tavoin avotiski, tai oikeastaan pitkä pöytä ja muita pisteitä, useita erilaisia tiskejä. ”Pitkän” tiskin ääreen mahtui useita työvoimaneuvoja ja asiakkaita, lisäksi oli useampi pieni pöytä tuoleineen, seinätauluja, kopiokone ja kaksi puhelinta. Paikkapörssi oli ollut kuvausaikana, syys- ja lokakuussa 1990, toiminnassa vasta jokusen kuukauden. Tämän uuden toimintamuodon keskeisenä ajatuksena oli, että asiakkaat saivat itse hakea vapaita työpaikkoja tietokoneilta. Samat työpaikat oli tulostettu sekä kahdella erillisellä pöydällä oleviin kansioihin että seinällä oleviin listoihin. Käydessäni elokuussa 1993 työvoimatoimistossa tämä neuvontapiste oli purettu.

Palvelumuodon oli synnyttänyt pitkään jatkunut erityisen hyvä työllisyystilanne. Kuvausajankohtana työvoimaneuvojat esittelivät tyytyväisinä isoja kaavakennippuja, jotka sisälsivät Jyväskylän seudun avoimet työpaikat: ”Koskaan ei työpaikkatilanne ole ollut näin hyvä.” Kuvausperiodimme loppua kohden, lokakuussa 1990, työllisyystilanne alkoi dramaattisesti muuttua ja vastaavasti samat työvoimaneuvojat osoittivat päivittäin ”hupenevia pinoja”.

Asiakkaat saivat itse selailla tietokonepäätteiltä niin paikallisia kuin koko maan-kin avoimia työpaikkoja. Työvoimaneuvojat opastivat aluksi asiakkaita tietokoneiden käytössä, hakujen suorittamisessa ja tietojen tulostuksessa. Sitten he näyttivät opaskirjasesta koodit, joilla eri alojen työpaikkoja haettiin. Asiakkaat selailivat neuvonnan jälkeen työpaikkoja itsekseen ja kysyivät pulmatilanteissa uudelleen opastusta. Tietokoneita oli tiskillä käytössä kolme kappaletta, työvoimaneuvojen omassa huoneessa oli käytössä ainakin yksi lisäkone. Usein ruuhka-aikoina työvoimaneuvojat veivät asiakkaita omaan huoneeseensa työpaikkahakuja varten. Pisteessä oli myös kaksi puhelinta asiakkaita varten. Toinen puhelin oli erotettu muusta tilasta läpinäkyvällä seinämällä, toinen oli avotiskillä ikkunan ääressä.

Paikkapörssiä perustettaessa ja ylläpidettäessä oli paikan ulkonäköön kiinnitetty erityistä huomiota. Kaikki kalusteet ja koneet olivat uusia. Työntekijät olivat ostaneet seinälle useammasta julisteesta koostuvan suuren maisemajulisteen. Ikkunoissa oli amppeleihin ripustettuja viherkasveja, jotka muut työntekijät olivat lahjoittaneet pörssiin ”avajaislahjana”. Pörssin työntekijät toivat aktiivisesti paikalle näyttämöre-kvisiittaa. Odotuspenkkien luona oli lehtiä ja leluja, ja esimerkiksi kuvausaikana tiskillä oli maljakossa erään neuvojan omasta penkistään poimimia kehäkukkia.

PAIKKAPÖRSSI

PaikkaPörssi on palveluksessa! Kun etsit työtä, haluat vaihtaa työpaikkaa tai ammattia, mieleit lisää koulutusta, suunnittelet muuttoa, kaavaillet harjoitteita ulkomailla. Yksinkertaisesti aina kun on kysymys työstä. PaikkaPörssi on Jyväskylän työvoimatoimiston uusi palvelumuoto. Käytössäsi on alan ammattilaisen asiantuntemus ja uuden tietotekniikan mahdollisuudet: näyttöpäätteeltä nähdään tarvitessa vaikka koko maan avoimet työpaikat. PaikkaPörssin palvelut ovat maksuttomia. Voit soittaa (941-609630) tai käydä paikalla (Vapaudenkatu 55, 2 kerros). Asiakkaaksi ei tarvitse kirjoittautua, ellet halua. Kaikki palvelut on tarkoitettu kenelle tahansa, riippumatta siitä onko työssä vai ei.

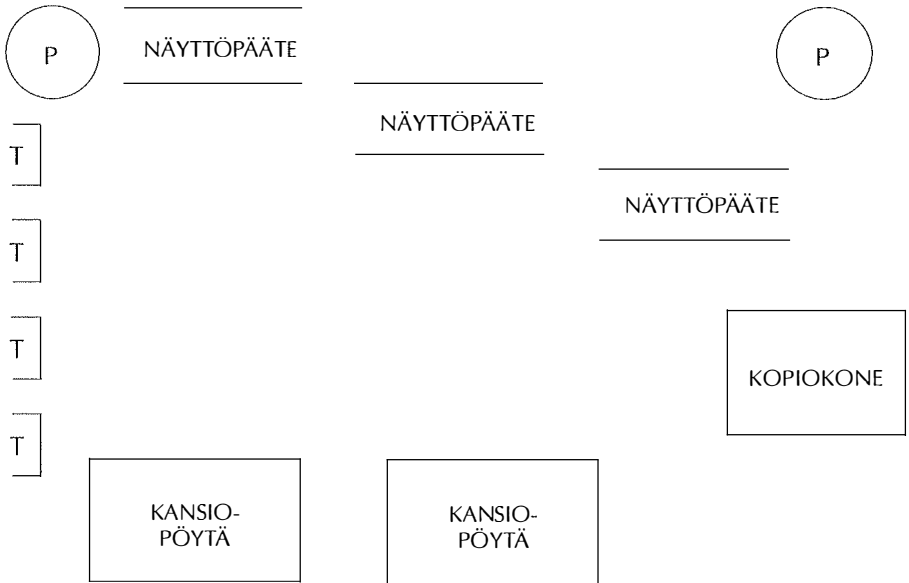


TYÖ on vakava asia. Samoin työpaikan tai ammattin vaihto. Ne eivät saa olla tuuripelejä. Me voimme yhdessä hakea vastauksia kaikkin työn onnistyviiin kysymyksesi. Älä turhanna jätä elämäsi sattuman varaan!

SOI
941-609630
TULE KÄYMAAN
JYVÄSKYLÄN TYÖVOIMATOIMISTO
VAPAUDENKATU 55

Keskisuo-
messuissa palveluksessasi on yhteensä 11 työvoimatoimistoa eripuolilla läänillä. Ja niiden kautta saat yhteyden mihin tahansa maan yli 900 vastaavasta yksikosta. Mistään muualta et voi saada näin kattavaa tietoa työmahdollisuuksista.

PaikkaPörssin mainosesitys.



P = puhelin

T = seinätaulu

PaikkaPörssin pohjarakenne (lokakuu 1990).

Työvoimatoimistossa tietokoneiden tulostinten äänekkyyks oli yleensäkin ongelma, mutta sitä se oli aivan erityisesti paikkapörssissä, missä koneita oli kolme kappaletta. Kun vielä asiakkaat monesti halusivat mukaansa paljon työpaikkailmoituksia, oli melu melkoinen.⁹⁰

Nauhoitusajankohtana paikkapörssissä toimi vaihtelevasti kolme naisvirkailijaa, joista kaksi tai yksi oli tavallisimmin tiskillä neuvomassa asiakkaita koneiden käytössä. He myös aktiivisesti pyysivät asiakkaita tietokoneille, jos koneet olivat käyttämättöminä, vaikka asiakkaita oli runsaasti selailemassa seinätauluja tai pöydillä olevia kansioita. Erityisesti yksi pisteen virkailijoista selosti äänekkäästi läsnäolijoille, että seinätauluilla ei ole kaikkia avoimia työpaikkoja, mutta koneilla ja kansioissa on.⁹¹ Aina kun hän kehotti asiakkaita siirtymään tietokonepäätteiden ääreen, osa välittömästi noudattikin kehotusta. Ruuhkatilanteissa jotkut asiakkaista hankkiutuivat itse aktiivisesti tietokonepäätteille jäämättä pöytien tai seinätaulujen ääreen, he mm. asettuivat jonottamaan vähän matkan päähän varatusta tietokonepäätteistä. Työntekijät noutivat joitakin jonottajia mukaansa omassa huoneessaan olevan näyttöpäätteen luo.

Paikkapörssin asiakaskunnalle oli tyypillistä kaksi piirrettä. Ensiksikin asiakas-kunta oli nuorta⁹², ja toiseksi asiakkaissa oli paljon parina tai suurempina ryhminä liikkujia. Monesti nuoruus ja yhdessä toisten kanssa asiointi liittyivät yhteen, vaikka paikkapörssissä liikkuvat vanhemmatkin ihmiset olivat usein pareina. Asioidessaan yhdessä toisten kanssa nuoret kykenivät esittämään Goffmanin termin ”roolidistanssia”, asiakkuutta ei ollut tarvis ottaa samalla tavoin vakavasti kuin yksin asioidessa. Tavallaan yhdessä toisen kanssa asioiminen on sinällään roolidistanssia, koska tyypillinen asiakkuus eli työntekijän huoneessa tapahtuva asiointi perustuu asiakkaan yksinololle.

Nuorten ja porukalla liikkuvien koululaisten osalta voidaan roolivälimatkan ohella puhua *roolin opettelusta tai harjoittelusta*. Käyttäessään esimerkiksi tietokonepäätteitä yhdessä jonkun toisen kanssa nuoret selvästi neuvottelivat keskenään käsillä olevista aiheista. Pareittain tai ryhmänä liikkuneet koululaiset perehtyivät yhdessä työpaikkojen hakemiseen ja kannustivat toisiaan yrittämään. Näin he harjoittelivat ja samalla lähenivät asiakkaan roolia. Liikkumalla yhdessä ja esittämällä joitakin epätavallisia rooliesityksiä nuoret puolestaan ottivat etäisyyttä asiakkaan rooliin. Esimerkiksi kahden istuvan nuoren miehen kanssa tietokonepäätetä seisaaltaan katsonut nainen kävi istumaan toisen miehen syliin, koska vapaita tuoleja ei ollut. ”Omistautuneen parisuhteen” tai pienen flirtin esittäminen oli myös mahdollista – nuoret miehet ja naiset saattoivat jakaa tuolin keskenään, miehet pitivät käsivarttaan naisen hartioilla samalla kun lukivat tietokoneen näyttöä jne.

Vielä selvemmin kuin opastuksessa paikkapörssissä oli havaittavissa, että asiakkaat lähestyivät tiskiä seinien kautta. Monet, luultavasti ensikertalaiset, hakeutuivat ensin joko pöydän ääreen tai selailemaan seinätauluja, vaikka päätteitä olisi ollut vapaana. Useat seinätaulujen tai pöytien ääressä olevat asiakkaat eivät itse aktiivisesti hakeutuneet tiskille vaan odottivat työntekijöiden rohkaisua: joko sanallista pyyntöä tai aktiivista katsekontaktia ja useampaa pään nyökkäytystä. Paikkapörssissä näytti käyvän paljon sellaisia asiakkaita, jotka tarkistivat työpaikka-

tilanteen lähes päivittäin. Luultavasti juuri nämä asiakkaat kävelivät määrätietoisesti koneille tai osoittivat jonottavansa niille, kun koneet olivat varattuina. He eivät juurikaan selailleet seinätauluja.

Kuvatessaan vapaata asioimistaan toimistossa monet asiakkaat ottivat paikkapörssin puheeksi – sitä pidettiin selvästi hyvänä palveluna. Useat asiakkaat, joilla oli kokemuksia toimistosta pitkältä ajalta, nostivat ajanvarauksen rinnalla esille juuri paikkapörssin merkittävänä uutuutena pohtiessaan toimiston muuttumista. Monilla asiakkailla oli negatiivisia kantoja ajanvarausjärjestelmään nähden, mutta paikkapörssiä kohtaan varauksia tai kritiikkiä ei esitetty: asiakkaiden suhtautuminen paikkapörssiin oli varauksettoman myönteistä. Työvoimatoimiston työntekijöiden ylpeys paikkapörssistä oli siis sikäli oikeutettua, että myös asiakkaat kannattivat toimintaa varauksettomasti.

Välitön ensivaikutelma paikkapörssin asiakaskunnasta oli, että paikka olisi erityisesti miesten suosiossa. Kyseessä olisi eräänlainen miestenhuone. Vaikka miehiä tosiasiaassa käy pörssissä naisia enemmän, ei heidän osuutensa näyttäisi olevan niin suuri, että se oikeuttaisi puhumaan miestenhuoneesta. Yhteensä miehiä asioi pörssissä 80 ja naisia 55, miehistä tietokonepäätteitä käytti 21 ja naisista 14.⁹³ Toisin sanoen noin joka neljäs asiakas käytti hyväkseen tietokonepäätteitä.

Mielikuva miesten vahvasta dominanssista paikkapörssissä saattaa liittyä siihen, että miehet ja naiset liikkuvat ja käyttävät tilaa eri tavoin, kuten valokuvaaja Marianne Wex (1980) valokuville perustuvassa tutkimuksessaan osoittaa. Miehillä on tyypillistä liikehdintä ja asennot, joissa käytetään paljon tilaa; naisille on puolestaan tyypillistä liikehdintä ja asennot, joissa tilankäyttö on vähäisempää. Miehet käyttivät selvästi naisia enemmän puhelimia paikkapörssissä ja ensimmäisessä kerroksessa, opastuksen vieressä.

Vaikka miehet naiseen verrattuna näyttäisivät suosivat paikkapörssiä vain lievästi, olen silti valmis väittämään, että paikkapörssin kaltainen palvelu olisi miehille ”omiaan”. Tällainen palvelu ei aseta miehiä kysyjän asemaan, eikä siis aseta kyseenalaiseksi miesten itsenäisyyttä tai riippumattomuutta. Miehet voivat tehdä ”ite”, Esimerkiksi avausrepliikki on usein työntekijöillä: ”Haluut sä, että mä näytän?” tai ”mä voisin näyttää”. Tällaisen avopisteen tai avopalvelun etuna on, että miesasiakkaiden ei tarvitse mieltää itseään ”varsinaiseksi asiakkaaksi”.



Käytävillä kohdattujen miesten ja naisten erot

Törmäsimme työvoimatoimiston käytävillä ja odotushuoneissa ilmiöön, jonka asiakkaat nimesivät ”varsinaiseksi asiakkaaksi”. Pyytäessämme asiakkailta lupaa videointeihin saimme usein vastaukseksi: ”Älä minua kuvaa, kun en ole varsinainen asiakas” tai ”Ei minua kannata kuvata kun en ole varsinainen asiakas”. Jokunen asiakas käytti myös muotoilua ”oikea asiakas”.

Minua ja valokuvaajaa alkoivat kovasti kiinnostaa nämä fyysisesti virastossa läsnäolevat asiakkaat, jotka asenteellisesti kiistivät roolinsa tai ottivat siihen spontaanisti etäisyyttä. Niinpä me yksinkertaisesti ahdistelimme (lue: haastattelimme) joitakin asiakkaita aiheesta pidempään. Ensiksikin suurin osa ”ei-varsinaisista asiakkaista” oli miehiä. Naisten ei-asiakkuus liittyi siihen, että he olivat tulleet varsinaiseksi asiakkaaksi luokittelemansa toisen ihmisen mukaan, naiset olivat siis seurana. Miesten ”ei-varsinainen asiakas” piti sen sijaan sisällään erittäin laajan skaalan erilaisia asiakkuuden lajeja. Ehkä kaikkein tavallisin ”ei-varsinainen” oli henkilö, joka oli etsimässä erilaisia ilmoituksia avoimista työpaikoista seinätauluilta, tietokoneilta ja lehdistä. Hän ei rekisteröitynyt työnhakijaksi, eikä hankkiutunut työvoimaneuvojien huoneisiin. Jotkut näistä haastatelluista osoittivat työvoimaneuvojien huoneisiin ja ilmoittivat, että ”mä en mee tonne” tai tyytyväisenä, että ”onneksi en mee tonne”. Monet työssä olevat työnhakijat, jotka tulivat katsomaan auki olevia työpaikkoja, eivät myöskään kokeneet olevansa ”varsinaisia asiakkaita” – menivät sitten ”tonne” tai ei. Osa ”ei-varsinaisista asiakkaista” oli siis rekisteröitynyt asiakkaaksi työssä olevina työntekijöinä. ”Ei-varsinainen asiakas” saattoi myös viitata siihen, että asiakas ei ollut rekisteröitynyt työttömäksi työnhakijaksi. Osa ”ei-varsinaisista asiakkaista” määritteli varsinaisen asiakkuuden sisällön siten, että pelkästään työttömänä rekisteröityminen on asiakkuutta – usein kyse oli pitkäaikaisesta työttömyydestä. Eräs asiakkaiden määritelmä ”varsinaisesta asiakkaasta” sisältää työttömyyden, johon yhdistyy työttömyyskorvausten hakeminen ja/tai saaminen.

Haastattelujen myötä kävi ilmi, että osa ”ei-varsinaisista asiakkaista” oli kuitenkin saanut työttömyyskorvauksia. Työttömyyskorvauksia saaneet ”ei-varsinaiset” vetosivat siihen, että heidän korvausperiodinsa olivat lyhyitä tai että heidän työsuhteensa olivat lyhyitä tai satunnaisia keikkahommia, joiden välillä he olivat lyhyitä aikoja työttöminä ja korvauksilla. ”Ei-varsinaisia asiakkaita” olivat myös sellaiset miehet, joiden asiakkuus oli kestänyt vuosikausia, katketen vain karensien ajaksi, kun he olivat kieltäytyneet vastaanottamasta tarjottua työtä.

Lyhyesti sanottuna ”ei-varsinainen asiakas” tarkoitti asiakkuutena *lähes mitä tahansa* – sen varsinaiseksi informaatioarvoksi jäi useiden miesasiakkaiden ilmaisema *asenteellinen vastenmielisyyys tai torjunta asiakkuutta kohtaan*. Mari Tapanisen (1990) tai Matti Kortteisen (1992) vanavedessä voisi pohtia, että kyseessä on *miesten kunnia*. Tämän asiakkuuteen liittyvän asenteellisen etäisyyden ottamisen, suoranaisen vastenmielisyyden vastakohtana oli *itse tekemisen* tai *itse hakemisen* kunniallisuus. Siihen, että työvoimatoimistossa asiointi kävi monien miesten kunnialle, viittaisi myös se, että useat käytävillä haastatellut miehet muuttivat aktiivi-

sesti puheenaihetta työvoimatoimistossa asioinnista ”itse hakemiseen”. Seuraava miesasiakas kuvaa hyvin ”itse hakemisen” kunniallisuutta.⁹⁴

MA1: Firma teki kuprun. Olen ensimmäistä kertaa eläissäni täällä.

Kuvaaja: Minkä alan miehiä oot?

MA1: Kattoja teen työkseni.

Kuvaaja: Millanen paikka tää on. Onks sulla mitään mielikuvaa tästä paikasta?

MA1: Minäkin saatan jo ens viikolla mennä töihin. Mestarit on tulleet jo tutuiksi. Rakennuspuolella kumminkin ni joutuu pomppimaan, pomppimaan ni paikasta toiseen.

Tämän miesasiakkaan esille ottama rakennusala on juuri sellainen, jonka työntekijät paljon hakeutuvat itse suoraan mestareiden tai työnantajien juttusille, ”nimi on monelle mestarille tuttu”. Raudoittaja puolestaan selostaa kuvaajalle:

Harvoin niitä täältä kautta oikein töitä saa jollei sitten ole oikein tyrkyllä.

Ainakaan rakennuspuolen hommia.

Jos ei ite hae ni...

Tuntui olevan muitakin lyhyille työsuhteille perustuvia ammatteja kuin rakennusalan työt, esimerkiksi erilaiset teollisuusasentajat sekä kuljetusalojen tehtävät. Joillakin työaloilla siis omaehtoinen, ilman työvoimatoimistoa tapahtuva töihin hankkiutuminen on välttämätöntä, koska työpaikat vaihtuvat usein. Näiden alojen miesasiakkaat jättävät nimensä sekä yksityisten työnantajien että työvoimatoimiston listoille.⁹⁵ Sähköasentaja selostaa suhdettaan työvoimatoimistoon:

MA2: Ei tätä pysty suurestikaan moittimaan.

Oon mä millon saanu millon taas en.

Sanotaan näin, että suurimmalta osalta oon kyllä saanu itte.

Mutta täytyyhän ne nämäkin sillai seurata, että mitä on tapahtunu.

Jos on joku mielenkiintoinen homma täällä meneillään ni täytyyhän ne kattoa.

Pääasiassa mä kyllä hommaan ne ite.

Toinen konkreettinen syy, miksi monet miesasiakkaat halusivat hankkiutua ”itte” töihin, oli se, että työvoimatoimiston kautta saaduissa työpaikoissa maksetaan listapalkkaa kun taas itse hakemalla voi saada paremman hinnan. Asiakkaat väitivät, että itse töihin hankkiutumalla saattaa saada parempaa palkkaa kuin työvoimatoimiston kautta välitetyistä työpaikoista.⁹⁶ Kun siis useat miesasiakkaat korostavat sitä, että he itse hakevat työpaikkansa, on kyse asioimiseen liittyvän kunnian ohella myös muista realiteeteista – työkuultuureista, palkkauksesta. Edellisessä kohtaamisessa puhunut sähköasentaja on hetkeä aikaisemmin selostanut, että hän ei missään tapauksessa rupea ”syömään apumiehen leipää”. Hän jatkaa:

MA2: Olisin vaan kyselly. Kyllä tässä joiksikin kuukausiksi vielä on.

Mutta mieluummin olisin lähtenyt kovemmalle palkalle.

Sentäkiä ku ei tässä ni kiitosten takia missään olla. Se on laiha lohtu jos joku sanoo, että kiitosta vaan...

Joskus nuorempana oon joutunu tekemään halvemmallakin.

Tänäpäivänä ei enää tehä. Tänäpäivänä pääsee jo sanoon hintansa.

Sanoo reilusti mihin pystyy ja mihin ei ja ottaa vastaan sen minkä tykkää.

Siihen asemaan minä oon pyrkiny ja päässy.

Itse työpaikkansa hakeminen, itse työalansa määrittäminen, ”sanoo mihin pystyy ja mihin ei ja ottaa vastaan minkä tykkää”, jopa itse oman hintansa määrittely,

näyttävät siis kuuluvan tavallaan ”ammattimiehen” habitukseen.

”Itte hakeminen” ja omien tekemisten määrittely ei taas naisten tilanteessa samalla tavalla onnistu – ei vallankaan jos kuvioissa on mukana lapsia. Seuraavassa haastattelussa puhuva lapsen kanssa asioinut naisasiasiakas on lähes täydellinen vastakohta edellä ”itsellisyyttä” korostaneelle miehelle, hänen puheissaan ”itte” esiintyy vain kieltosanan yhteydessä:

Kuvaaja: Tekstiilityötäkö haet?

NA1: Ku mä en ittekään tiä, että mitä mä haen.

Mä oon ollu leipomossa tähän asti.

Nyt oon kolme vuotta ollu hoitovapaalla.

Mulla on niin hankalat ne työajat ja työmatkat, että mä en millään pysty yksinkertaisesti sinne menemään.

Mä meen vielä kyseleen, että mihin mun olis mahdollista hakee ja muuta.

Mul on kolme pientä lasta.

Kymmenisen kilometriä työmatkaa, viiteenki pitäs mennä. Ku sinne ei kule autoja.

Ei oo tarhat auki ei mitkään ni se on tämmöstä näin.

Kyseinen naisiasiakas oli ollut samassa työpaikassa yli kymmenen vuotta, viimeiset kolme vuotta kotona lasten kanssa. Hänelle ei siis olleet monet mestarit tuttuja tai hänen nimensä ei ollut monien mestarien tuttu. Eräs romaninainen selosti kuvaajalle kokemuksiaan työvoimatoimistosta:

Kuvaaja: Oletko saanut paremmin töitä tätä kautta vai itse etsimällä?

NA2: Tätä kautta oon paremmin saanut.

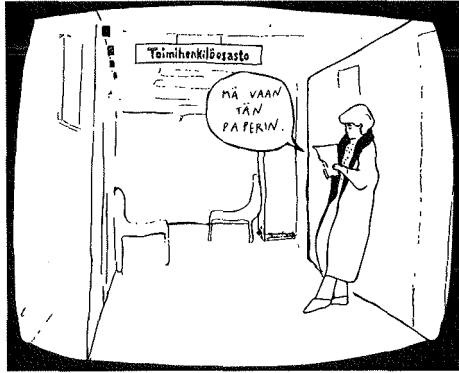
Kuvaaja: Mistä se saattaisi johtua?

NA2: Kait siitä kun ei ole noita suhteita.

Naisten ilmaiseman ”kun en itekään tiedä” ajatuksen takana on siis se, että he ovat paljon riippuvaisempia niistä palveluista, joita työvoimatoimistolla on.

Miehissäkin oli sellaisia, jotka eivät kiistäneet omaa asiakkuuttaan – edes silloin kun olivat pelkästään selailemassa avoimia työpaikkoja tai käyneet edellisen kerran useita vuosia aikaisemmin. Erityisesti ”hyvät aikaisemmat kokemukset työvoimatoimistosta” vaikuttivat asenteelliseen hyväksyntään. Hyvät aikaisemmat kokemukset olivat synonyymi sille, että asiakas oli joskus onnistunut saamaan työpaikan työvoimatoimiston välityksellä.⁹⁷ Käytävillä haastatelluissa asiakkaissa oli myös muutama työnantaja, jotka perustelivat myönteistä kantaansa työnvälitykseen sillä, että olivat aikaisemminkin onnistuneet saamaan hyviä työntekijöitä työnvälityksestä.

Miehet siis ilmoittivat syyksi tutkimuksesta kieltäytymiselle useimmiten sen, että eivät olleet varsinaisia asiakkaita. Seuraavaksi tavallisin syy kieltäytyä kuvauksista oli asiakkaan roolin outous: ”Ei nyt kun en osaa ... en oo käynyt kymmeneen vuoteen” tai ”En minä ku oon ensimmäistä kertaa täällä” tai ”En minä, koska olen vasta paikkakunnalle muuttanut ... ittekin yritän päästä tilanteesta kiinni”. Rooliin harjaantumattomuus oli myös naisilla tavallinen perustelu kieltäytymiselle: ”En mä ku oon ekaa kertaa. Jos olisin käynyt aikaisemmin ni olis helpompaa.” Miesten ja naisten yhteinen perustelu kieltäytyä kuvauksista oli oman asian vähäisyys: ”Mä vaan tän paperin.”



Naisille tyypilliset kieltäytymiset liittyivät joko kuvaamiseen tai siihen, että he olivat varsinaisen asiakkaan seurana. Erään naisen kieltäytymisessä yhdistyi sekä välineen vieroksunta että seurana oleminen:

NA3: Pääseekö tästä valokuvaan?

Kuvaaja: Pääset jos haluat?

NA3: No en halua. Mä olen vaan seuraa pitämässä tolle toiselle.

En ole asiakkaana enkä potilaana.

Naiset ottivat välineen puheeksi miehiä useammin. Kuvaus liitettiin selvästi lehdistö- ja TV-julkisuuteen. Asiakkaat itse ottivat usein aktiivisesti puheeksi kuvaukset kysymällä: ”Mihin se menee?”, ”Tuleeks se kolmoselta?” tai ”Mihin lehteen se kuvaa, etusivulleko, kansikuvatytöksikö pääsisi?” Naiset siis kieltäytyivät kuvauksista, koska mielsivät videokameran väyläksi päästä tai pikemminkin joutua julkisuuteen. Naisten kieltäytymisissä korostui myös oma ulkonäkö. Kahden naisen muodostama pari sanaili kuvaajalle: ”Ei meitä saa filmata, koska emme tieneet varautua.” Eräs nuorehko nainen puolestaan perusteli kieltäytymistään: ”Elä minua kuvaa kun oon just heränny.” Miehistä vain yksi kieltäytyi välineeseen vedoten: ”En yhtään tykkää olla kameran edessä.” Eräs naisasiakas, joka antoi luvan kuvaukseen, pohdiskeli kuitenkin samalla välineen merkitystä tutkimuksen tuloksiin: ”Mikä on sen välineen merkitys? ... virkailijat ei oo aitoja.” Eräät parittain tai isommalla porukalla liikkeellä olleet naiset myös hihittelivät tai naureskelivat kieltäytyessään tavalla, jonka perusteella uskon heidän välineen lisäksi panneen merkille myös kameran käyttäjän. Sanailu tai flirttailu kameramiehen kanssa näyttäisi olleen mahdollista vain suuremmalla porukalla, yksin olleet naisasiakkaat eivät siihen ryhtyneet. Eräässä käytäväepisodissa toisilleen entuudestaan vieraat naiset ryhtyivät yhdessä puolileikillään tenttailemaan julkaisuväylää ja kuvaajaa: ”Etusivulleko pääsisi?”

Naisten ei-asiakkuus kuvauksista kieltäytyessä liittyi tavallisesti siihen, että he olivat kaverinsa, tuttunsa, tyttärensä tai jonkun muun seurana. Tavallista oli myös se, että ei-asiakkuuteen liittyi omien työnsaantimahdollisuuksien vähättely. Naispari, joka katseli paikkoja pörssissä ja kieltäytyi filmauksista koska ei ollut varautunut, vitsaili mahdollisuuksilleen: ”Meistä on kiva kattella, olis sellanen paikka mihin vois vaihtaa ... joo johtajan paikka.”

Tyypillisin miesten kieltäytyminen liittyi siis asiakkaan roolin torjuntaan, ei varsinaiseen asiakkuuteen. Luontevalta tuntuisi ajatus, että sellaiset asiakkaat kieltäytyivät kuvauksista, joiden tilanne oli ”nolo tai hävettävä”. Esimerkiksi tiedossa oleva karenssi, joka on hankittu työstä kieltäytymällä tai itse irtisanoutumalla, tuntuisi järkevältä perustelulta kieltäytyä kuvauksista. Jotkut asiakkaat, joille ”karenssi oli tuttu” kieltäytyivätkin. Mutta kuitenkin monet, jotka tiesivät etukäteen saavansa karenssin, antoivat kuvausluvan ilman epäröintiä.

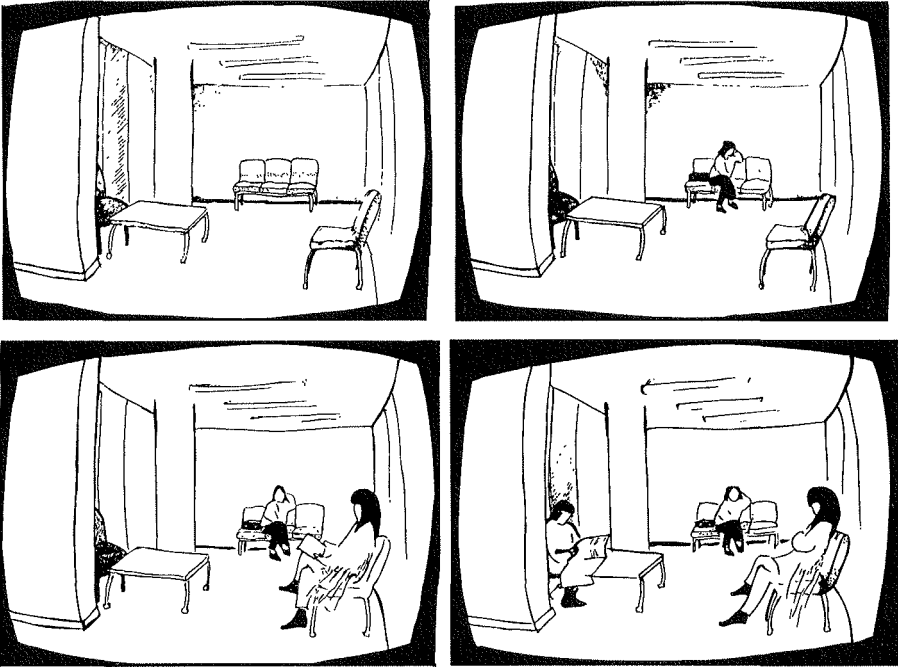
On siis yhtä kaikki vaikea arvioida sitä, millä tavalla asiakkaiden odotukset tulevan haastattelun sisällöstä vaikuttivat kieltäytymisiin. Myös useat sellaiset asiakkaat, joiden tilanne ei ulkopuolisen silmissä näyttänyt olleen ”nolo”, esimerkiksi kursseille hakemuksia jättäneet, aloittivat kieltäytymällä. He pitivät tavallisesti asiaansa liian vähäisenä nauhoitettavaksi: ”Mä vaan tän hakemuksen jätän.”

Kuvauksiin suostuneiden välillä ei vaikuta olevan eroja. Kuvausluvan antaneet eivät toisaalta perustelleet lupaansa perusteellisesti. ”Voit nauhottaa, ei oo niin pimeätä, ei kait sillä mitään väliä oo” tai ”mulle on ihan sama”. Useat suostuivat siksi, että kyseessä oli tutkimus tai ”koska se ei tuu mistään ohjelmasta ulos eikä siinä tuu mitään henkilökohtaista esille”. Muutama nainen suostui kuvauksiin selvästi velvollisuudesta tai hyvää hyvyttään. Nämä naiset ehdottivat aluksi, että kuvaaja pyytäisi muita kuvattaviksi tai kyselivät, että onko asiakkaita vaikea saada ylipuhutuksi. He antoivat ymmärtää että olisivat kieltäytyneet, jos tutkimukseen olisi kuvattavien tungos. Asiakkaat työvoimatoimistossa eivät olleet kuitenkaan yhtä sensitiivisiä ”henkilökohtaisten asioiden esiin tulemiselle” kuin sosiaalitoimistossa. Jälkimmäisessä toimistossa monet asiakkaat kieltäytyivät henkilökohtaisten asioiden esille tulemisen tai ”tunnistettavuuden” pelon vuoksi.

Hiljaista odottamista

Työvoimatoimistossa ei ole erikseen odotushuoneita vaan asiakkaat odottavat käytävillä, syvennyksissä tai laajennoksissa. Kahden tai kolmen istuimen penkkiryhmiä on aseteltu tasaisin välein käytävän päähän ja käytävälle työntekijöiden huoneisiin johtavien ovien väleihin. Jokaisessa käytävässä on samanlaisia pylväitä kuin alakerran opastuksen vieressä. Alakerran opastuksen edessä oleva pylväs toimi eräänlaisena ”jonottamismerkkinä”, joka osoitti kohtuullisen etäisyyden tiskillä asioivista asiakkaista. Se oli myös seisomistuki. Käytävillä olevat pylväät sen sijaan toimivat selkeästi näköesteinä. Tyhjään odotustilaan tulevat asiakkaat valitsivat mielellään ensimmäiseksi pylväiden takana olevat penkit. Pylväät siis tarjosivat mahdollisuuden pieniin ”takatilaenklaaveihin”. Sen jälkeen kun nämä istuimet oli varattu, uudet asiakkaat hakeutuivat odotustilan muissa osissa oleville tyhjiille penkeille. Vierekkäin olevia tuoleja täytetään ns. hissi-ilmion avulla. Tämä tarkoittaa sitä, että uusi tulija pyrkii jättämään tyhjän paikan edellisten odottajien ja itsensä väliin pyrkiessään välttämään yhtäältä ruumiillista kosketusta ja toisaalta liian pitkää katsekontaktia.⁹⁸ Byrokraattisissa ympäristöissä liian pitkään kestävää katsekontaktia vältetään myös turvautumalla papereihin – virastojen omiin lehtiin ja esitteisiin tai omiin dokumentteihin. Wolfgang Schivelbush (1979, 62–66)

väittää, että sanomalehtien ja halpojen taskukirjojen yleistyminen olisi ollut si-doksissa junien yleistymiseen. Junat ensimmäisinä joukkokuljetusvälineinä saat-toivat toisilleen vieraat ihmiset fyysisesti lähelle toisiaan. Tässä tilanteessa ”etäi-syyden säätely” vierasiin ihmisiin joutui ensimmäisen kerran laajamittaisen har-joittelun kohteeksi, sen myötä sanomalehdet siis yleistivät.



Pääasiassa odottaminen on hiljaista toimintaa. Odotustilaan astuttuaan useimmat asiakkaat katsastavat hiljaisina tilanteen, etsivät oikean oven ja päättelevät tilan-teen ovivalojen perusteella. Työvoimatoimistossa ovivalot ovatkin erittäin näyttä-vät: oven yläreunaan sijoitetut valot ovat tavallista kookkaammat. Vaihtoehtoja ei toisaalta ole kuin kaksi: punainen ja vihreä, keltainen odotusvalo puuttuu. Punai-set palavat työvoimaneuvojien asiakashaastattelujen lisäksi myös puheluiden ai-kana. Useilla työntekijöillä näytti olleen myös tapana käyttää punaisia liikenneva-loja, kun he lähtivät pois huoneestaan. Niinpä työvoimatoimiston odotushuo-neessa punaiset valot usein hallitsivat maisemaa. Myös osa asiakkaista oli havain-nut tämän. Nauhoituksista löytyy seuraava episodi. Hermostuneesti edestakaisin kulkeva miesasiakas keskeyttää kuvaajan ja erään asiakkaan keskustelun:

MA3: Mä pi-dän tätä alentavana. Tää ei toimi tää systeemi.

Kuvaaja: Millä tavalla ei toimi?

MA3: No punasia lamppuja näin. Palaa tommosia punasia lamppuja.

Mä kun en kuulu tonne palokuntaan niin mä en tykkää tosta punasesta väristä...

Vaikka tämä asiakas useiden muiden ohella otti kriittisesti puheeksi punaiset valot, harvat toimivat niiden välittämän viestin vastaisesti. Useimmat odottivat

kunnes valot vaihtuivat ennen kuin menivät kysymään vuoroaan. Eräiltä odottamista kritisoineilta asiakkailta kuvaaja kysyi suoraan, onko heillä tapana mennä sisään punaisella. Kaikki asiakkaat ilmoittivat ”periaatteessa odottavansa siiheksi kunnes valot vaihtuvat”. Kohtuullista oman vuoron odottaminen työvoimatoimistossa oli, koska odottajista suurin osa tuli päivystysajalla. Työvoimaneuvojat näyttivät pitävän hyvin kiinni varatuista ajoista, joten varatulla ajalla tulleet asiakkaat pääsivät kutakuinkin ajallaan työntekijän huoneeseen. Odottaminen oli siis legitiimi hinta siitä, että pääsi sisään tänään eikä vasta kahden viikon kuluttua.⁹⁹

Muutamit parittain asioivat asiakkaat, joilla ”oli sama asia”, kritisoivat haastattelukäytäntöä, jossa asiakkaat otetaan sisään yksitellen. Kahden valmistumassa olevan naisopiskelijan muodostama pari oli selvittämässä mahdollisuuksiaan muuttoavustuksiin ym. He olivat aikaa varatessaan ymmärtäneet että voisivat mennä yhtä aikaa neuvojan huoneeseen. Neuvoja oli kieltäytynyt ottamasta heitä sisään samalla kertaa, niinpä he menivät peräkkäin ja odottivat toisiaan. Samalla tavalla menetteli myös kaksi kurssille hankkiutuvaa rekkakuskiä. Molemmissa tapauksissa työvoimaneuvoja oli käyttänyt perusteena yhteishaastattelusta kieltäytymiselle tietokonetekniikkaa. Vuoroaan odottava opiskelijanainen kohautteli olkapäitään, kun asiaa ei voinut hoitaa järkevimmällä tavalla, mutta odottava rekkakuski sanaili:

MA4: Sama asia meillä. Kumminkin molemmat omat paperimme täytimme. Joustavuutta saisi olla. Tietääpä ettei tänne toista kertaa tarte tulla. Menen kurssikeskukseen suoraan. Aikaisemminkin yritin yhdelle kurssille työvoimatoimiston kautta. Eivät olleet kuulleetkaan. Soitin sitten kurssikeskukseen suoraan ja pääsin sitten sitä kautta.

Ainoa, mikä rikkoo hiljaisen paikoilleen asettumisen ja odottamisen, oli jonottamista koskevat kommentit. Jos odotustilaan tullut uusi asiakas päätelee odottavan asiakkaan istumapaikasta ja/tai katseen suunnasta jonottavansa samaan huoneeseen kuin edellinen, saattaa hiljaisuus rikkoutua. Myöhemmin tullut kysyy: ”Onks tuolla jo joku?” Aiemmin tulleen tavallisin vastaus on puolestaan: ”En mä tiedä mut punaset valot palaa.” Näissä tilanteissa, joissa useampi asiakas odottaa samaan huoneeseen, saattaa myös punaisen valon kunnioitus murtua. Joko aikaisemmin odottanut tai myöhemmin tullut voi käydä kokeilemassa ovisummeria.

Osa asiakkaista muutti selvästi odotuskäyttäytymistä kuvausten vuoksi.¹⁰⁰ Kun kuvaaja ja asiakas olivat sopineet haastattelun kuvaamisesta, saattoi asiakas ”rohkaistua” tai ”ahdistua kamerasta” ja mennä koputtelemaan ovea, jolla paloi punaiset. Kameralla tai mikrofonilla ahdistelu tai kameran ahdistava vaikutus odottaviin asiakkaisiin oli ilmeinen. Kun kuvaaja oli neuvotellut tutkimusluvasta asiakkaan kanssa odotushuoneessa, hän tavallisesti jäi luvan saatuaan odottamaan asiakkaan kanssa neuvojan vapautumista. Tällöin asiakkaat saattoivat aktivoitua koputtelemaan varatun huoneen ovea tai ryhtyivät täyttämään ahdistavaa ilmapiiriä puheella. Useat asiakkaat mielsivät omat mielipiteensä kritisoimiseksi tai valittamiseksi. He esimerkiksi saattoivat kysyä kuvaajalta: ”Pitääks mun nyt valittaa vai?” Jos he eivät itse keksineet kommentteja asioimisestaan, he pyysivät kuvaajaa tarkentamaan kysymyksiään. ”Jututa mua” tai ”kysy multa” oli yleinen vaikutus, joka kameralla oli odottaviin ihmisiin.

Toisaalta odottaminen sinänsä ankeassa paikassa, hiljaa ja yksin, on sekin ahdistavaa. Puhumattakaan siitä, että usein asiakkaat tulevat työvoimatoimistoon elämäntilanteessa, joka on masentava tai ahdistava. Tällöin näissä odotustilanteissa edes yhden ahdistuksen aiheen, hiljaisuuden, murtaminen näyttäisi muuttavan asiakkaiden mielentilaa. Asiakkaat siis puhuessaan kameralle ”tulevat tehneeksi asioita sanoin” (vrt. Austin 1965). Pohdittaessa esimerkiksi tulkitsevan antropologian ajatusta sanoista tekoina, joilla on vaikutus tai jotka vaikuttavat,¹⁰¹ odotushuoneessa puhuvien ihmisten sanoille voidaan löytää ainakin kaksi erilaista vaikutusta.

Ensiksikin asiakkaat ovat erittäin tietoisia siitä, että he puhuvat asiaa tutkimukseen ja tutkimuksen kautta jonkinlaiseen julkisuuteen, niinpä heidän ”asian” saa uudenlaista painokkuutta. Toiseksi, puhuessaan ääneen, mikrofonille ja kuvaajalle – kritisoidessaan, kehuessaan, muistelllessaan omia aikaisempia käyntejään toimistossa – asiakkaiden oma mielentila muuttuu. Asiakkaiden sanojen vaikutus, sanoilla tekeminen, oli vielä selvempää sosiaalitoimiston odotushuoneessa kuin työvoimatoimiston käytävillä. Joitakin asiakkaita mikrofoniin puhuminen rohkaisi ottamaan omat näkemyksensä painokkaammin puheeksi neuvonjien huoneessa. Toisten kohdalla vaikutus tuntui olleen päinvastainen: odotustilassa esitetty kritiikki asiointikäytäntöjä kohtaan muuttui sovinnollisuudeksi neuvonjien kanssa keskusteltaessa.

Erityisesti sosiaalitoimistossa kameralla ja kameramiehellä oli selvästi myös ”terapeuttinen” merkitys, asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, että he olivat löytäneet itselleen kuuntelijan. Mutta käsittääkseni myös jotkut työvoimatoimiston asiakkaat selostivat asioitaan kameran edessä huojentaakseen mieltään tai täyttääkseen tyhjän odotusajan puheellaan. Jotkut asiakkaat myös ilmaisivat kiittolisuutensa kuvaajalle. Eräs karensiin varautunut miesasiakas kieltäytyi haastattelun kuvaamisesta mutta selosti muuten pitkään asioimistaan. Poistuessaan työvoimaneuvojan huoneeseen hän totesi kuvaajalle: ”Oli kiva rupatella toillee.”

Vaikka jotkut asiakkaat kritisoivat odottamista ja jonottamista, yleisesti odotusaikoja pidettiin kohtuullisina. Vain pari varatulla ajalla tullutta asiakasta kritisoi sitä, etteivät olleet saaneet tietoa päivystysajoista. Ne asiakkaat, joilla oli kokemusta myös entisestä työvoimatoimiston käytännöstä ”ilmoittautumis- tai leimauspäivineen”, ottivat puheeksi ajanvarausjärjestelmän selvänä parannuksena aikaisempaan. Kuvaajan kysyessä naisasiakkaalta, jolla oli toimistosta kokemuksia pitkältä aikaväliltä, tämä vastasi: ”Mikä nyt olis muuttunut? Koneet on tulleet ja varattu aika. Niin ajanvaraus on tullu.” Vastaavasti miesasiakas kertoo omasta kokemuksestaan:

MA5: Ennenhän tässä seistiin jonossa, leima piti saada.

Oli ku torilla.

Oli vielä muutama vuosi sitten kynähommaa, sehän oli hidasta silloin.

Nythän niillä on noi tietokonepäätteet.

Ei tarvii kaikkia ettiä paperista.

Entinen käytäntö, joka rakentui ilmoittautumispäiville, merkitsi sitä, että työttömien työnhakijoiden piti tiettyinä päivinä vahvistaa käymällä toimistossa, että he ovat edelleen työttömiä ja työvoimaviranomaisten käytettävissä. Näiden ilmoittau-

tumispäivien poistaminen merkitsee asiakkaan halutessa harvenevia käyntikertoja. On siis ollut mahdollista vähentää työvoimatoimiston asiakkaiden läsnäoloa.

Työvoimatoimistossa oli remontin yhteydessä tehty muutoksia, jotka merkitsivät asiakkaiden käyntien keskittymistä ensimmäiseen ja toiseen kerrokseen. Ensimmäisessä kerroksessa oli sekä opastus että tietopankki, toisessa puolestaan paikkapörrsin ohella sellaisia työnvälityksen osastoja, joiden asiakkaat käyvät paljon itse toimistossa, esimerkiksi teollisuus- ja rakennusosasto. Kolmannen ja neljännen kerroksen käyttävät olivat selvästi ensimmäistä ja toista kerrosta hiljaisemmat, niiden odotustiloissa oli vähemmän väkeä kuin alakerroksissa. Yleisvaihtelma työvoimatoimiston odotushuoneiden ihmismääristä oli se, että odotushuoneiden välillä oli huomattavia eroja. Toisaalta odotushuoneiden yleisilme oli hiljainen, ajoittain lähes kuollut. Paikalla oli usein yllättävän vähän asiakkaita – paikkapörrsiä ja sen lähiympäristöä lukuunottamatta. Odotushuoneet tai -syvennykset olivat äärimmäisen ankean tai kolkon oloisia. Vaikea sanoa, mistä tämä vahva ankeuden tai kolkoudun tunne syntyy. Osittain kamerat – videokamera ja valokuvakamera – valehtelevat tai liioittelevat kolkkoutta. Itse en samoissa paikoissa kokenut yhtä voimakkaasti tätä ankeutta kuin miten se videoilta välittyy. Työvoimatoimiston asiakkaat eivät myöskään ota ankeutta esille yhtä naisasiakasta lukuunottamatta. Päinvastaisia kommentteja sen sijaan löytyi useita, monet esimerkiksi korostivat toimiston yleisilmeen muuttumista remontin yhteydessä: ”Tää on uusittu viihtyisäksi.” Kun opiskelijat tekivät esitutkimusta työvoimatoimistossa remontin aikana, kommentoi eräs rakennustyöläisistä: ”Ihan kuin olis tullut vankilan perimmäiseen selliin.”

Saattaa olla yksinkertaistavaa väittää, että miehillä asioimista hallitseva itse tekemisen kunniallisuus synnyttää erilaista kritiikkiä asioimiskäytäntöjä kohtaan kuin naisilla. Vaikka asioimiskäytäntöjen muodot ja sisältö olisivat muuttuneet, merkitsee se seikka, että virasto ylipäänsä määrittelee asiakkaiden tilannetta, miesten mielestä, ettei mikään ole muuttunut. Samanlaisena tai muuttumattomana näyttävät sellaisetkin tilanteet, jotka naiset näkevät erilaisina. Naisten tavallaan ”avoimempi” – ei asenteellisesti vastakohtainen tai lukkoon lyöty – tilanne synnyttää yksityiskohtaisempia havaintoja ja kuvauksia. Naisten oli helpompi havaita työvoimatoimistossa tapahtuneita muutoksia. Naisten näytti olleen myös helpompaa sijoittaa itsensä tilanteeseen tai puhua sellaisten omien kokemusten kautta, jotka nähtiin ja ilmaistiin omina kokemuksina. Lopuksi annan erään naisopettajan, joka odotti pääsyä kurssihaastatteluun, tukea väitettäni:

NA4: Mä oon kerran käyny Jyväskylän työvoimatoimistossa. Sen jälkeen mä en oo työvoimatoimistossa käynytäkään. Kyllä mä mietin, että tää on hirveesti muuttunut. Täällä on jopa ystävällisiä ihmisiä. Kun mä olin just valmistunu ja tullu tänne työvoimatoimistoon ja sitten heti luukulla mulle sanottiin, että ammattitaidottomien on hyvin vaikea saada työtä. Ni se jäi mulle iäksi mieleen. Ku oli just valmistunu ni teki mieli sanoa, että hetkinen. Tuntu että se hyvin kuvas sitä asennetta, mikä oli silloin kymmenen vuotta sitten. Tää on hämmästyttävää, että nääkin muuttuu tämmöksi palvelulaitoksiksi. Nyt hiukan huijasin. Mähän jouduin käymään Hämeenlinnan työvoimatoimistossa ihan sen takia, että sain jopa matkarahat tänne. Siellä kanssa yllätti. Mä ihan kotonakin kerroin, että en voi uskoa. Kävin tänään työvoimatoimistossa. Siellä oli niin kohteliasta palvelua että en ole aikoihin nähnyt edes yksityisellä puolella, valtion virastosta puhumattakaan.

Jos tämä nainen, joka oli kymmenen vuotta sitten kerran käynyt työvoimatoimistoissa ja saanut huonon kohtelun, olisikin mies, hän olisi painottanut sitä, että ei ole asiakas vaan hakee pääasiassa itte työpaikkansa – kuten ilmeisesti oli kaikki välissä olleet vuodet tehnyt. Useat miehet, jotka olivat kuvatun naisen kanssa samanlaisessa tilanteessa – hankkiutumassa kurssille, jolle pääseminen oli edelleen auki – eivät kyenneet sanomaan virastossa asioimisesta mitään. He sanoivat arvioivansa toimistoa vasta sitten, kun saavat tietää pääsivätkö kurssille. Useampi miesasiakas istuu odottamassa käytävällä paperit kädessään ja vastaa asioimista koskevaan kuvaajan kysymykseen: ”Ei sitä vielä tiedä.” Tämä nainen kuitenkin ”tiesi jo nyt” paljonkin virastosta, vaikkei tiennyt kurssille pääsemisestä. Erittäin tarkasti hän oli myös pannut merkille eri vaiheet tai askeleet joita oli ottanut ennen kuin istui odottamassa työvoimatoimiston käytävällä. Hän vielä jälkikäteen paikkaili kertomustaan muistaessaan käyneensä Hämeenlinnan työvoimatoimistossa, vaikka oli ensin unohtanut mainita sen.

Työvoimaneuvojien sellissä

Vaikka monet asiakkaat – erityisesti miesasiakkaat – kritisoivatkin ”tonne menoa” eli työvoimaneuvojien huoneissa tapahtuvaa henkilökohtaista haastattelua, monesti ”tonne” ”pitää” kuitenkin mennä. Työvoimaneuvojien huoneisiin on mentävä jos haluaa rekisteröityä työnhakijaksi – olipa kyseessä sitten työssä oleva tai työtön työnhakija. Myös hakeutuminen työvoimaviranomaisten järjestämille kursseille edellyttää työvoimaneuvojan ja asiakkaan välistä kohtaamista.

Työvoimaneuvojien huoneissa tapahtuvien asiakkaiden haastattelujen kestoaika vaihtelee puolesta tunnista kahteen minuuttiin. Yhteensä kahdestakymmenestä-seitsemästä kuvatusta haastattelusta seitsemäntoista kestää viisitoista minuuttia tai vähemmän ja kymmenen yli viisitoista minuuttia. Lähes kaikissa haastatteluissa on käytetty jonkin verran aikaa siihen, että työvoimaneuvojien kanssa on neuvoteltu kuvauksista, useimmiten muutama sekunti. Asiakkaiden kanssa luvista oli neuvoteltu etukäteen odotushuoneessa. Jotkut asiakkaat osallistuvat myös neuvotteluihin, vähintään ilmoittamalla, että he itse ovat jo lupautuneet nauhoituksiin.

Pääpiirteittäin kuvattuna kohtaamistilanteissa tapahtuu seuraavanlaisia asioita. Ensiksikin asiakas, siis yksi asiakas kerrallaan, keskustelee työntekijän kanssa. Työntekijä kirjaa tietokoneelle asiakkaan asian. Joissakin tapauksissa työntekijä ottaa myös ulkopuolisia kontakteja asiakkaan asian selvittämiseksi: puhelimitse toisiin viranomaisiin tai oman viraston sisällä toisiin henkilöihin; oman talon sisällä virkailijat voivat haastattelun kuluessa käydä myös kollegojensa huoneissa kysymässä jotakin. Jotkut neuvojat korottavat äänensä ja huhuilevat viereisen huoneen kollegaa, jos välissä olevat ovet olivat auki. Erityisesti päivystysaikoina työntekijät olivat myös puheluiden vastaanottajina. Muutaman kerran odottavat asiakkaat keskeyttivät meneillään olevan haastattelun tulemalla huoneeseen ja kysymällä virkailijalta jotakin. Toiset työntekijät saattoivat myös tulla haastattelun aikana huoneeseen.

Tietokoneen ja puhelimen lisäksi asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa läsnäolevista tekot tuotteista keskeisin oli selvästi *paperi* eri muodoissaan. Yhtäältä asiakkailla oli mukanaan papereita, työtodistuksia, hakulomakkeita, erilaisten viranomaisten tuottamia dokumentteja. Kohtaamistilanteessa saatettiin käsillä olevan asian tueksi lukea erilaisia dokumentteja. Toisaalta asiakkaat saivat mukaansa vastaavasti papereita, lausuntoja, työhönoitoituksia ym.

a) haastattelujen aloitukset¹⁰²

Videoimamme työvoimaneuvojan ja asiakkaan väliset haastattelut alkoivat tavallisesti kuvaamista koskevilla neuvotteluilla. Koska kuvaaja oli neuvotellut luvasta asiakkaan kanssa etukäteen odotushuoneessa, niin neuvotteluja työntekijöiden huoneissa käytiin pelkästään työntekijöiden osalta. Suurin osa työntekijöistä suostui kuvattavaksi, mutta joukkoon mahtuu myös kieltäytymisiä. Tavallisimmin työntekijät perustelivat kieltäytymistään joko sillä, että he olivat ”uusia” tai kokemattomia työntekijöitä tai sitten sillä, että olivat jo entuudestaan osallistuneet useamman haastattelun kuvaukseen. Joskus työntekijät kieltäytyivät erityisen hankalasta haastattelusta, esimerkiksi englanninkielisestä. Eräs työvoimaneuvoja kieltäytyi (toisesta) haastattelusta työkiireisiinsä vedoten. Useimmat työntekijät siis suostuivat, erityisesti naiset tosin ilmoittivat etteivät pitäneet kuvauksista. ”En yhtään pidä tosta kamerasta” tai ”en osaa olla luonnollinen kameran edessä”.

Tavallinen tervehdys on sellainen, jossa asiakas sanoo työntekijälle ”päivää” samalla kun tulee ovelta työntekijän pöydän luo. Työntekijä puolestaan vastaa samalla mitalla. Useimmiten asiakkaat ja työntekijät eivät tervehdi toisiaan kädestä. Silloin kun he kuitenkin tervehtivät kättelemällä, on työntekijä aktiivinen osapuoli. Kädestä tervehtimiseen näyttäisi sisältyvän myös ainakin työntekijän nimen esittely.¹⁰³ Näyttää siltä, että joillakin työntekijöillä on tapana tervehtiä – toisin sanoen ne työntekijät, jotka tervehtivät kättelemällä, tekevät niin useimpien asiakkaiden kanssa – ainakin kaikkien uusien kanssa. Näyttäisi myös siltä, että kädestä tervehtivä työntekijä olisi useimmiten työntekijänä suhteellisen uusi. Nauhoitusten joukossa on ainakin yksi sellainen haastattelu, jossa miesasiakas on aloitteentekijä tervehtiessään kädestä. Sama asiakas oli jo käytävällä kertonut kuvaajalle, että hakiessaan työtä yksityisiltä työnantajilta hän lähestyy näitä kohteliaasti ja tervehtii kädestä. Tavallisimmin asiakas ja työntekijä eivät kätele toisiaan alussa eivätkä lopussa.

Tervehtimisen sijaan työntekijän avausrepliikki saattaa liittyä ajanvaraukseen: ”Onks sulla varattu aika?” Tähän asiakas vastaa: ”Joo.” Usein työntekijät tulevat noutamaan varatulla ajalla tulevan asiakkaansa käytävältä. Tällöin he kysyvät, ”onks sulla varattu aika?” tai nimeävät asiakkaan ”oletko Maija Meikäläinen?” tai pelkästään ”Maija Meikäläinen?” Asiakkaan myönteinen vastaus mahtuu tavallisimmin pelkkään ”joo”-ilmaukseen, tosin lyhyeen sanaan liittyä suuri määrä erilaisia sävyjä, sen pituus, kesto tai painotukset vaihtelevat.

Useimmat työntekijät kehottivat asiakkaita istumaan, mutta osa asiakkaista istuutui ilman erillistä kehotusta. Usein ”istu ole hyvä” toimii tavallaan tervehdyk-

sen korvikkeena. Jos esimerkiksi työntekijä ja asiakas eivät ole lainkaan tervehtineet toisiaan, vaan työntekijän avausrepliikki on ollut ”onks sulla varattu aika”, mihin asiakas on vastannut ”joo”, niin seuraava askel on monasti ”istu ole hyvä”. Asiakas vastaa kehotukseen teolla eli istuutamalla hänelle osoitettuun tuoliin.

Kun tervehtimisrituaalia vertaa lääkärin vastaanoton kädestä tervehtimiseen ja kättelevien osapuolten nimeämiseen, on ero ilmeinen. Jos lääkäri vastaanoton rituaalista alkua luonnehtii ”ryhdikkääksi avaukseksi”, niin työvoimaneuvojien ja asiakkaiden tervehtiminen ei selvästikään sisällä samanlaista ryhdikkyyttä. Vaikka viranomaiskäytännöt vaihtelevatkin, niin vain harvat virkailijat tervehtivät kädestä ja sanovat oman nimensä asiakkaalle tai vastaavasti nimeävät asiakkaan.¹⁰⁴ Suuri osa haastattelutilanteista ei sisällä minkäänlaista tervehdystä vaan rakentuu erilaisten asioimiseen liittyvien repliikkien varaan, kuten varattuun aikaan tai istuutumiseen. Avausrepliikit eivät myöskään ole asiakkaista huoltapitäviä tai välittäviä, esimerkiksi ainoakaan työntekijä ei kehota asiakasta riisumaan ulkovaatteitaan pois, vaikka kaikilla asiakkailla on ulkotakit päällään.¹⁰⁵

Christian Heath (1986) korostaa katseen merkitystä vastaanoton alussa lääkärin ja potilaan välisen suhteen luomisessa. Videonauhoitusten kuvakulmista johdetaan, että tässä tutkimuksessa katse ei tule kovin hyvin dokumentoiduksi. Esimerkiksi katsekontaktin – siis molempien osapuolten katseen kohtaaminen – jää monasti arvailujen varaan, sillä suurin osa asiakkaista on kuvattu yleensä takaa päin.¹⁰⁶ Alkurituaalien aikana molemmat osapuolet kuitenkin selvästi luovat katseita toisiinsa, työvoimaneuvojan ja asiakkaan välille luodaan myös alkurituaalien aikana vähintään yksi, monasti useakin katsekontakti.

Tervehtimisen ja molempien osapuolten istuutumisen jälkeen työntekijä aloittaa asiakkaan ”asian” käsittelyn kääntymällä tietokoneen puoleen, laittamalla kädet näppäimille ja nostamalla katseensa asiakkaaseen kysymyksen ajaksi: ”Sanositko (tai sanotko ton) henkilötunnukse?” tai joissakin tapauksissa ”Sanositko (tai sanotko) syntymäaikas?” Asiakkaat vastaavat sekä henkilötunnusta että syntymäaikaa koskevaan pyyntöön luettelemalla syntymäaikansa, jolloin työntekijä joutuu erikseen kysymään vielä tunnusosaa. Sen jälkeen kun työntekijä on esittänyt henkilötunnusta koskevan kysymyksensä, hän siirtää välittömästi katseensa tietokoneen näppäimistöille ja kirjoittaa numerosarjan tietokoneelle samalla, kun asiakas luettelee sitä.

Työvoimaneuvojan ja työntekijän välinen asiointi alkaa siis tervehtimisrituaalien jälkeen seuraavalla tavalla:

V: Sanositko henkilötunnukse?

A: kolmaskymmenes kahettatoista neljäkymmentä

V: ja tunnusosa on?

A: kolmesataa y

Kun asiakas luettelee henkilöturvastunnustaan, virkailija näppäilee numerosarjaa tietokoneeseen. Kun numerosarja on valmis, tietokoneen näytölle ilmestyy asiakkaan nimi ja muut henkilötiedot:

V: katotaas mitä tulee...

ootko Maija Meikäläinen?

Vaihtoehtoisesti virkailija kääntää tietokoneen näytön asiakkaaseen päin ja kysyy: "Ootko toi?" Ilmeistä on siis, että tietokoneiden käyttö ja niiden tiedostojen avaamisen vaatima henkilötunnus korvaa rituaalisesti tervehtimisen ja nimeämisen. Toisaalta itse avauslause, "sanositko henkilötunnukse", on sisäisesti jännitteinen – sisältäähän se epämuodollisen sinuttelun sekä erittäin muodollisen, numeerisen identifikaation.

Jos asiakkaan ja työvoimatoimiston edellisestä kohtaamisesta on kulunut pitkä aika, neuvoja kysyy seuraavaksi muiden henkilötietojen, lähinnä osoitteen ja puhelinnumeron, paikkansapitävyyttä. Jos taas edellisestä kohtaamisesta on lyhyehkö aika, neuvoja kertoo, mitä asiakkaan tilanteesta näkyy näytöllä. Samalla hän ryhtyy selvittämään nykyistä (työ)tilannetta:

V: olet edellisen kerran käynyt huhtikuussa ... ootko edelleen siellä työnantajalla töissä?

A: joo

V: mikäs sulla on tilanne sitte siellä?

Kun kyseessä on uusi asiakas, työvoimaneuvoja ei kysy henkilötunnusta vaan lukee sen rekisteröintikaavakkeesta, joka on jo valmiiksi hänen hallussaan. Tästä kaavakkeesta on myös luettavissa asian laatu, joten työntekijä voi aloittaa tilanteen selvittämisen tai tulkinnan kaavakkeen pohjalta. Esimerkiksi seuraavalla tavalla; virkailija kääntelee paperia kädessään ja sanoo:

V: sulla oli silleen mielenkiintoinen tilanne, että oot hoitovapaalla ja haluaisit osapäivätyötä?

A: eiku mä siis oon osapäivätyössä. mä oon mennä jo...

b) miesten kesken

Kun miesasiakkaat tulevat opastuksen tiskille, he avaavat keskustelun repliikillä, joka siirtää kysymisen opastuksen virkailijoille. Vastaavalla tavalla he toimivat työvoimaneuvojien haastatteluisissa suhteessa vuorovaikutuksen keskeisiin artefakteihin – papereihin. Miehet tavallisesti odottavat, että työntekijä pyytää tai kysyy papereita – näin silloinkin kun ovat tulleet "vain näyttämään papereita".¹⁰⁷

Seuraavassa episodissa miesvirkailija (MV1) ja miesasiakas (MA6) käsittelevät kurssille hankkiutumista. Episodi sijoittuu heti alkurituuaalien ja henkilötietojen käsittelyn jälkeen. Virkailija on jo aikaisemmin varmistanut, että asiakas on hankkiutumassa kurssille.

(episodi I)

puhe

MV1: Sul on kurssihakemukset mukana ja...

MA6: Joo mul on tässä nää kaikki työtodistukset ja ylioppilastodistus ja kaikki semmoset

MV1: Mikäs sun tämänhetkinen tilanne

liikehdintä

MV1 näppäilee tietokonetta, katse tietokoneen näyttöön. siirtää katseen MA6:han:

MA6 ojentaa muovikansion, jossa papereita

MV1 pudottaa toiseen käteensä paperit

muovikansiosta ja vilkaisee tietokoneen

näyttöä

on että?

MA6: Mää oon vakituudessa työssä

MV1: sää oot vakituudessa työssä?

MA6: mä oon vakituinen

MV1: tota missäs se?

Missäs sä oot täällä?

MA6: Mä oon tossa,
se viimeinen todistus onkin se siinä on se
työtodistus

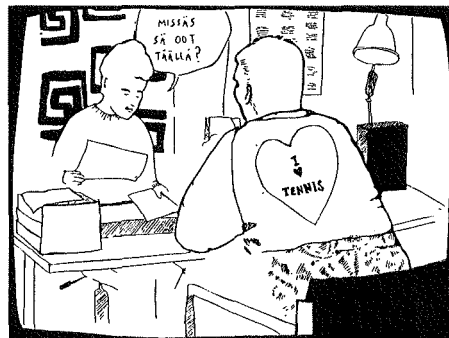
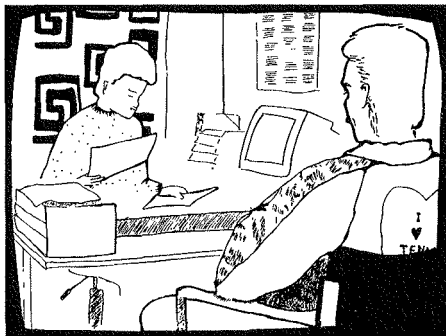
MV1: ai sul on se mukana?

MA6: mul on ne kaikki siinä, siinä kaikki joo

MV1 selaa paperipinoa

MA6 nojautuu tuolissaan eteenpäin ja
osoittaa kädellään yhtä paperia

MA6 nojautuu tuolissaan taaksepäin



Minimivaatimus sille, että miesasiakkaat näyttivät tai luovuttivat työntekijälle asian käsittelyn vaatimat paperit, on se, että *työntekijä pyytää tai kysyy niitä*. Ylläoleva episodi (I) oli juuri tällainen rituaaliset minimivaatimukset täyttävä. Haastatteluaineiston valossa näyttäisi kuitenkin tavallisemmalta sellainen tilanne, jossa miesasiakas ei edes kysyttäessä tai pyydettyä luovuta papereita. Seuraavassa episodissa miesasiakas ryhtyy selostamaan tilannetta tervehtimisen jälkeen.

(episodi II)

MA7: ...lauantaina tulin tuolta Kakolasta siviiliin

MV2: joo

MA7: ja nyt pitäis saada töitä, metallin hommia kato

MV2: mulle tulee tuo linssikuume siinä vaiheessa ku ruvetaan kuvailemaan ... (naurahtaa ja katsoo MA7:ta) ... annatko syntymäaikas?

MA7: luettelee syntymäajan

MV2: ja tunnusosa on?

MA7: luettelee tunnusosan

MV2: mis sä oot ollu? vankeusrangaistusta?

MA7: joo. Kakolassa

MV2: onks sulla passi mukana?

MA7: ei kuule vapausspassia ei oo. olisiko pitäny olla?

MV2: kyllä sun lausuntoon täytyy antaa.

Yleisin selitys puuttuvista papereista löytyy seuraavasta kohtaamisesta, jossa naisvirkailija (NV1) on etsinyt miesasiakkaan tiedoston tietokoneen näytölle ja

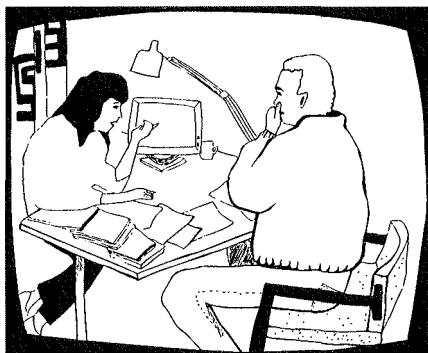
(episodi III)

puhe

NV1: katsotaan kuka sä olet
MA8: mä heinäkuussa kävin viimeksi
NV1: joo, täällä on muuten että
MA8: kuljetusliike työnantajalla
NV1: joo, niin on ja työtodistus tota pyydetty. et lausunto
MA8: nii niiii sekin joo. se on määräaika-
nen. on mulla se kotona mutta
NV1: et muistanu mukkaa ottaa
MA8: äääm minä
NV1: tänne on kyllä kirjoitettu että se on
tota neljästoistaheksatta päättyny ja
MA8: joo on
NV1: määräaikaanen
MA8: joo
NV1: ja todistus pitäs esittää
MA8: juu
NV1: se tekee sen että täst ei saa nyttien
sun näitä korvausjuttuja vireille niinkun sä

liikehdintä

NV1 hymyillen tietokoneen näyttöä kohti
NV1 katsoo tietokoneen näyttöä
NV1 siirtää repliikin lopussa katseen
MA8:han
MA8 pyyhkii kädellä silmäänsä ja siirtää
käden leuan kautta alas pöydälle. istuu
etukenossa, kädet ristissä pöydällä
NV1 siirtää katseen tietokoneen näyttöön
NV1 siirtää katseen MA:han
MA8 nyökyttelee päätään
NV1 siirtää katseen tietokoneen näyttöön
MA8 nyökyttelee päätään
NV1 siirtää repliikin lopussa katseen
MA:han



Myöhemmin haastattelusta käy ilmi, että tällä miesasiakkaalla on kolme työtodistusta näyttämättä, tosin viimeisestä työsuhteesta hän ei ollut vielä ehtinyt saada sitä. Yleinen on myös seuraava muunnelma poissaolevista papereista. Episodissa esiintyvä miesasiakas on tullut kysymään mahdollisuuksiaan ”katulähetykseen” eli ns. velvoitetöihin. Haastattelu on edennyt siten, että miespuolinen virkailija on ensin selvittänyt käsillä olevan asian luonnetta, minkä jälkeen on siirrytty asiakkaan työhistorian läpikäyntiin. Miesasiakkaalla on mukanaan kirjekuori, jota hän on pitänyt haastattelun ajan näyttävästi esillä, toisinaan kädessään ja välillä edessään pöydällä.

(episodi IV)

MV2: missäs oot ni viimeksi ollu töissä?
MA9: siellä pirssissä
MV2: pirssissä? onks se joku toiminimi?
MA9: toiminimi on joo
MV2: minkä ajan sä siellä olit?
MA8: se oli sen valtion työllistämistuen mitä se on kuuen kuukauden vai mitä se oli

MV2 (kääntyy MA9:n puoleen ja osoittaa kirjekuorta hänen kädessään):
ahaa ... onk sulla työtodistusta siitä mukana?
MA9: mukana? mukana ei oo, kyllä se tänne näytetty on
MV2: ahaa sä oot tänne näyttäneen työtodistuksen

Haastateltujen miesasiakkaiden joukossa on vain muutama sellainen, joka esittää asiansa ”papereiden välityksellä” eli odottamatta työntekijän erillistä pyyntöä saada nähdä dokumentit. Eräs miesasiakas oli ”käynyt jo edellisellä viikolla” eikä ilmeisesti saanut asiaansa käsittelyyn ilman työtodistusta. Kun neuvoja kysyi tältä asiakkaalta, ”minkämoista asiata sulla oli?”, niin asiakas ojensi neuvojalle paperin: ”Tämmönen piti käydä näyttämässä.” Yksi miesasiakas oli tullut nimenomaan ”näyttämään” työvoimatoimistosta hänelle lähetettyä paperia jota ei kyennyt itse tulkitsemaan. Yksi miesasiakas ojensi työtodistuksen virkailijalle heti tervehtimisen jälkeen – selittämättä mitään.

Pirkko Nuolijärvi (1990, 130) kirjoittaa seuraavasti selostuksessaan keskustelututkimuksesta metodina: ”Kannattaa suhtautua varovasti ainakin kolmeen käsitteeseen, nimittäin valtaan, muodollisuuteen ja naiseuteen.” Hän esittelee artikkelissaan litteroituna esimerkkinä fragmentin keskustelusta, joka on käyty sosiaalitoimistossa miesasiakkaan ja naistyöntekijän välillä. Kohtaus, jota hän kuvaa valtaa ja naiseutta koskevien varoituksen sanojen yhteydessä, on seuraavanlainen: Asiakas on selvittämässä mahdollisuutta saada avustusta. Sosiaalitoimittaja (S) ei oikein saa ”otetta” asiasta, hän nimittäin yrittää selvittää asiakkaan (A) saamia tuloja, milloin ja kuinka paljon. Asiakkaan vastaukset ovat vältteleviä (mt., 134):

(*episodi V*)

S: joo mutta tota oisko sulla mitään tositetta että kuinka, suuri se palkka oli?
kato ku jos me ruvetaan laskemaa et onko meillä mahollisuus myöntää tohon maksusitoumusta
A: nii em minä
S: nii meidän täytys sit tietää ne, palkan suuruudet ku se lasketaan tässä.
A: m
S: onks sulla missään sitä olemassa. korsossa taikka
A: nii em minä tiijä onko se sielläkään et

Nuolijärvi voi olla oikeassa katsoessaan, että keskusteluissa valta, muodollisuus ja naiseus ovat hankalasti dokumentoitavia, mutta hänen esille ottamansa sosiaalitoimiston episodi on ”luettavissa” tai tulkittavissa eräänlaiseksi valtapeliksi. Kohtauksen miesasiakkaassa on jotakin sellaista, joka on *tyypillistä katutason byrokraatioissa asioiville miehille, haluttomuus dokumentoida asiansa ”tositteiden” avulla*. Sosiaalitoimistoa koskevassa esimerkissä asiakkaan haluttomuus on kenties ilmeisempää (tai ymmärrettävämpää) kuin työvoimatoimistoa koskevissa esimerkeissä. Viimeisen esimerkin asiakas nimittäin tietää ansainneensa ”liikaa” suhteessa sosiaalitoimiston edellyttämään tulotasoon. Mutta yhtä kaikki usein miesasiakkailta puuttuvat asioinnin edellyttämät paperit. Paperit ovat ”unohtuneet kotiin”, ”se on jo näytetty”, asiakas ei ottanut mukaan koska ei tiennyt, että se pitää olla, eräältä miesasiakkaalta puuttuivat paperit, koska ”asunnon avain oli hukassa”. Silloinkin kun miesasiakkailta on asiansa käsittelyn vaatimat paperit mukanaan, he näyttä-

vät odottavan, että työntekijä tekee aloitteen, pyytää tai kysyy papereita ennen kuin luovuttavat ne nähtäville.

Jos pyytäminen tai kysyminen on miesten kielellä hierarkkisesti alempaan asemaan joutumista, niin miesasiakkaat näyttävät yrittävät ”pelata” tämän kysyjän tai pyytäjän roolin vastapuolelle. Ainakin tässä (rajoitetussa) mielessä ”mieheys” esiintyy byrokraattisissa ympäristöissä. Neuvojat puolestaan, olivatpa sitten miehiä tai naisia, joutuvat pyytämään tai kysymään miesasiakkailta dokumentteja asiansa vahvistamiseen. Mies- ja naistyöntekijöiden tavassa kysyä tai pyytää asiakaiden papereita ei näyttäisi olevan eroja; tarkemmin välinein tehtävä analyysi voisi kenties niitä osoittaa.

Sukupuoliasetelma vaikuttaa – karkeasti arvioiden – haastattelutilanteiden pituuteen, vaikka aineiston pienuuden vuoksi en varmoja yleistyksiä esitäkään. Sellaiset tilanteet, joissa sekä asiakas että työntekijä on mies, näyttävät kestävän lyhyimmän ajan, keskiarvoksi tuli alle kymmenen minuuttia. Naisten väliset kohtaamiset (naistyöntekijä ja naisasiakas) kestävät selvästi pidemmän ajan, hieman alle viisitoista minuuttia. Naistyöntekijä ja miesasiakas taas on yhdistelmä, joka synnyttää pisimmät haastattelutilanteet, keskimääräinen pituus on hieman alle 16 minuuttia.

Siinä, että miesten keskeiset kohtaamiset sujuvat nopeimmin, ei luultavasti ole hämmästyttävää. Ilman muuta sekin, että näitä haastatteluja on vain muutama ja että yksi niistä on erittäin lyhyt (2 minuuttia) suurentaa tässä kestoeroja muihin haastattelutilanteisiin nähden.

Ajallisesti pisimmät ovat siis naistyöntekijän ja miesasiakkaan väliset haastattelutilanteet. Koska olen purkanut näitä haastatteluja vain ylimalkaisesti, yritän muotoilla yhden selityksen sijaan useita mahdollisia selityksiä. Ensiksikin, joissakin naispuolisen työntekijän ja miesasiakkaan välisissä esityksissä on selvästi kyse *vallasta tai arvovallasta*, siinä mielessä kun kysyminen käsitetään ”vallattomuutena” tai hierarkkisesti alempana olemisena. Joissakin haastatteluissa naistyöntekijät joutuvat yhä uudestaan ”kysymään” tai ”lypsämään” miesasiakkaalta tietoja saadakseen selvää heidän tilanteestaan. Tällaisia pitkään kestäneitä tiedon ”lypsämistilanteita” ei miesten välisissä esityksissä selvästikään ollut. Joissakin haastatteluissa miesasiakkaat ovat naispuolisen työntekijän kanssa erittäin ”puheliaita”, selittävät esimerkiksi perusteellisesti työhistoriaansa. Luultavasti miesasiakkaat myös ”teettävät” naistyöntekijöillä enemmän palveluksia kuin miestyöntekijöillä. Mutta koska naistyöntekijät näyttäisivät ylipäänsä tekevän mieskollegoitaan enemmän palvelukseen asiakkaitaan, on vaikea sanoa, tekevätkö he enemmän miesten kuin naisten eteen. Jatkossa kuvaan havainnollisesti, mitä tarkoitan enemmällä ja vähemmällä palveluilla.

Seuraavassa miestyöntekijä (MV) ja -asiakas (MA) selvittelevät asiakkaan jäsenyyttä liittoon:

(episodi VI)

1 MV3: jaa, kuuluks sä mihinkään liittoon?

2 MA10: olin mä, mä olin metallissa siinä

3 MV3: joo edelliset lausunnot on menny metallityöväen työttömyyskassaan ja ... sulla on nyt pitkä katko siinä
4 MA10: mm
5 MV3: mitenkähän se on toi sun jäsenyys siinä? sä oot maksanu sillo helmikuussa viimeksi ja
6 MA10: mm
7 MV3: ja oot ollu täällä meillä työnhakijana sit sen jälkeen ... päivärahaa ja sit sulla on ollu kuuden viikon karenssi siinä seitsemäs kolamatta viiva seitsemästoista neljättä
8 MA10: mm
9 MV3: päivärahaa sä oot sieltä ... et oo saanu yhtään
10 MA10: mm
11 MV3: sä oot lähteny sinne ulkomaille
13 MA10: mm
14 MV3: et nyt sun pitäs käydä siellä liitossa, liiton toimistossa setvimässä että saatko sä sen jäsenyyden vielä kuntoon ... ne puolen vuoden ajalta yleensä voi laittaa niitä takautuvasti mutta ei juur pitemmältä ajalta ja sittenkin siinä täytyy maksaa nää rästit mitä on kulunu tänne saakka vaikket oo ollu työssä mutku et oo ollu työnhakijana myöskään
15 MA10: niin
16 MV3: etkä päivärahan saajana, et oot ollu tavallaan omilla menoilla tavallaan, niin ni ne vaatii ne rästimaksut tältä väliltä maksettaviks
17 MA10: no mut onks siin se
18 MV3: liiton jäsenyyttä et varmaankaan saa muuten kuntoon muutaku hoitamalla sen rästin ja se pitäs tuolla liiton toimistossa hoitaa jos aiot sitä kautta hakea et sit jos
19 MA10: mut
20 MV3: et sitä kautta hoida ni sit se menee Kansaneläkelaitokselle sen peruspäivärahan piiriin se sataviisimarkkaa päivässä miinus verot
21 MA10: mutta tota noin luulet sä että se on parempi niinku tota ton liiton kautta?
22 MV3: onhan se päivärahana ilman muuta parempi
23 MA10: joo
24 MV3: jos sä saat sen vielä kuntoon
25 MA10: nii jos sen saa ... mmm ... mutta tota noin se oli aika vähän aikaa auki mä muistan toi liitto
26 MV3: kyllä se on se päivittäin ihan
27 MA10: onks se päivittäin
28 MV3: on joo et meiänkin täytys tietää että mistä kautta sä haet päivärahaa jotta me tiedettäs laittaa toi lausuntoasia vireille taas oikeeseen paikkaan
29 MA10: nii
30 MV3: tää menee työvoimatoimikunnan asiaks elikkä ne antaa sieltä lausunnon siitä sun päivärahaoikeudesta
31 MA10: mm
32 MV3: joko suoraan tai sitte sen mahdollisen karenssin jälkeen
33 MA10: joo
34 MV3: sä oot kuitenkin ollu pitkän ajan pois työmarkkinoilta
35 MA10: nii joo
36 MV3: ja ulkomailla et sä joudut sitä selvittää työvoimatoimikunnalle ja sen pohjalta saat sieltä lausunnon tai kassa saa sen lausunnon ja toimittaa sulle päätöksen sen pohjalta
37 MA10: mutta tota noi ni jos tää vastaus on niinku negatiivinen niin mites tää Kela sitte? onks se niinku sit se seuraava?
38 MV3: no menettely on ihan samanlainen mutta Kela on sitten toinen vaihtoehto josta voit hakea sen päivärahan
39 MA10: mm
40 MV3: mutta jotta tässä pääsis nyt eteenpäin ni sun täytys nyt oikeestaan käydä tuolla metallin toimistossa
41 MA10: niin
42 MV3: selvittämässä sitä jäsenyysasiaa ja pyörittää vaikka uudestaan täällä tai soittaa mulle
43 MA10: joo
44 MV3: jotta niin ni mä tietäisin
45 MA10: nii mä kysyn että tota että oisko se mahdollisuutta saada uudestaan tää jäsenyys?

46 MV3: jäsenyys kuntoon
47 MA10: tähän liittoon
48 MV3: hoitamalla tää rästiaika tuolta keväältä kevättalvesta nyt tähän saakka
49 MA10: nii ... mut sä et tiedä yhtään et kuinka paljon se on rahallisesti?
50 MV3: en tiää, en tiää yhtään se on se liiton, liiton puoli hoitaa
51 MA10: niin, niin
52 MV3: jos töissä olisit ni se olis se prosentti prosentti palkasta
53 MA10: nii
54 MV3 (ottaa käteensä monisteen ja osoittaa siihen kynällä): mutta tossa on mejän puhelinumero ja mun nimi ni soita miten siinä kävi tai käy kertomassa
55 MA10: mä taian käydä kertomassa juttusilla tässä vaan

Tässä episodissa (VI) työntekijä ja asiakas keskustelevat viidenkymmenenviiden repliikin¹⁰⁸ ajan siitä, mistä asiakkaan kannattaisi lähteä hakemaan työttömyyskorvauksia, liitosta vai Kelalta. Kyseessä on siis eräs tavallinen keskustelunaihe työvoimatoimistossa. Kiinnostavaksi – ja miesteeman kannalta kuvaavaksi – tämän keskusteluepisodin tekee ammattiliiton läsnä- ja poissaolo puheessa. Läsnäololla tarkoitan sitä, että keskustelu sivuaa itse liittoa, nimeämistä, fyysistä toimistoa, aukioloaikoja, liiton jäsenyyden sääntöjä ym. Työvoimaneuvoja ajaa aktiivisesti sellaista vaihtoehtoa, että asiakas aloittaisi työttömyysturvansa selvittelyn hoitamalla rästissä olevat liiton jäsenmaksut. Asiakas puolestaan esittää monen repliikin ajan lievää vastustusta, varauksia tai empimistä. Hän aloittaa kerta toisensa jälkeen repliikit ”no mut, mut, mutta tota noin, että oisko” (17, 19, 21, 25, 37, 45, 49). Asiakas ei selvästi ole vakuuttunut työntekijän ajamasta ratkaisusta: ”Luulet sä tota noin että se on parempi ton liiton kautta?”, ”se oli aika vähän aikaa auki mä muistan toi liitto”, ”jos tää vastaus on niinku negatiivinen niin mites tää Kela sitte?”, ”sä et tiää yhtään että kuinka paljon se on rahallisesti?” Asiakas ja työntekijä jopa käyvät yhdessä läpi kysymystä, jonka asiakas esittää liitossa (45–48):

MA10: nii mä kysyn, että tota että oisko se mahdollisuutta saada uudestaan tää jäsenyys?
MV3: nii jäsenyys kuntoon
MA10: tähän liittoon
MV3: hoitamalla tää rästiaika tuolta keväältä kevättalvesta nyt tähän saakka

Kun koko episodina tarkastelee monien asiakkaan esittämien varausten valossa, niin jopa se, että asiakas antaa työntekijän puhua pitkään ilman minimipalautetta liiton toimistossa käymisestä ja rästimaksujen maksamisesta (repliikissä 14) saattaa hyvinkin johtua asiakkaan haluttomuudesta ”saada uudestaan tää jäsenyys”. Työntekijä katsoo tämän jälkeen liittoasian loppuun saakka käsitellyksi ja siirtyy selostamaan työvoimatoimiston asiantikäytäntöjä, ajanvarausta, työhaun voimassaoloa ym. Viraston omien käytäntöjen jälkeen työntekijä siirtyy esittelemään avoimia työpaikkoja neuvoteltuaan ensin asiakkaan kanssa siitä, millaisia työpaikkoja hän oli ajatellut. Mutta asiakas palaa ”yllättäen”, siis kesken avointen työpaikkojen läpikäynnin, takaisin liitto–Kela-kysymykseen.

MA10: tota asiasta toiseen mitä jos mä hakisin sitä korvausta suoraan Kelalta? etten mä kävis tossa metallissa lainkaan? onks se mahdollista?

Liiton poissaolo episodissa tarkoittaa sitä, että asiakkaan monista varauksellisista kommentista huolimatta työntekijä ei ota puheena olevaa liittoa mukaan neuvot-

teluihin – liittoon ei soiteta. Liiton poissaolo neuvotteluista näkyy erityisen selvästi silloin, kun vertaa naistyöntekijän toimintaa samanlaisessa tilanteessa.

c) naisten kesken

Mies- ja naistyöntekijöiden toiminnassa on se ero, että miestyöntekijät eivät ota haastattelujen aikana ulkopuolisia kontakteja puhelimen avulla. Ainoakaan miespuolinen työvoimaneuvoja ei kuvatuissa haastatteluissa menetellyt näin. Miesneuvojat eivät myöskään käy haastattelujen aikana kollegojen huoneissa kysymässä neuvoja. Seuraavassa kohtaamisepi-sodissa naistyöntekijä (NV2) käsittelee naisasiakkaan (NA5) kanssa samanlaista epäselvää tilannetta kuin edellisen kohtaamisen (episodi VI:n) miehet. Kyse on siis ammattiliiton jäsenyydestä

(episodi VII):

1 NA5: no näinhän kävi mulle,

2 NV2: nii

3 NA5: että se meidän pääluottamusmies ei minun pyynnöstä huolimatta ole mulle niitä papereita toimittanu

4 NV2: mm

5 NA5: mä oon edelleenki tavallaan niinku esteeällässä sellasena

6 NV2: nii

7 NA5: jäsenenä siltä ajalta ku mä olin tuolla työnantajalla

8 NV2: nii

9 NA5: mä oon lepäävänä jäsenenä ollu ton ajan mitä mä oon tuolla ollu

10 NV2: niin et sä et oo maksanu niitä jäsenmaksuja ollenkaan?

11 NA5: en oo

12 NV2: ei ne varmaan maksa sulle sitä päivärahhaakaan sitte

13 NA5: nii mä just sitä että

14 NV2: no se on kyllä huono homma nyt kun tota toihan on toi Kelan se raja niin alhainen että ja

15 NA5: mm

16 NV2: niin no tietysti jos sulla noin vähän on töitä ni jää

17 NA5: mm

18 NV2: mutta se on paljon huonompi

19 NA5: nii näinhän se on

20 NV2: niiii

21 NA5: mä aattelin, että mä tänään meen käymään tän jälkeen mä meen käymään siellä

22 NV2: nii ... no minkähän takkii se ei oo sitte hoitanu näitä asioita?

23 NA5: no sanos muuta

24 NV2: eiks luottamusmiehen pitä's olla semmonen, joka nimenomaan pitä's kaikki nää asiat hoitaa? et sekin on sit väärin jos sää nyt joudut sit kärsimään (ulkoa kuuluu kova autojen hurina, äänestä ei saa selvää) siitä kärsimään

25 NA5: joudun siitä kärsimään

26 NV2: niiin

27 NA5: yleensähan se on niin, että melkein työpaikka ku työpaikka ni luottamusmies ensimmäisenä iskee paperit

28 NV2: niin, niin, ja se on tärkeä asia se liittoon kuuluminen koska tota

29 NA5: (puheesta ei saa selvää)

30 NV2: niiii

31 NA5: (puheesta ei saa selvää)

32 NV2: joo mä teen kuitenkin tän lausunnon tonne Kelalle

33 NA5: joo

34 NV2: ja ... tota tota ... ja katotaan, että ... mun täytyy kattoo vielä noista vanhoista

lausunnoista sulta että mitä sieltä löytyy

35 NA5: sieltä löytyy semmonen, että en mä saanu, en kerinny saaha mitään tuota

36 NV2: niin tääl on tää päättölausunto sinne ästeeällään sillon kaheskymmeneskahes viidettä

37 NA5: joo, joooo

38 NV2: no on se harmi ku sä oot jääny lepääväks jäseneks

39 NA5: mmm

40 NV2: eihän sitä silti vaikka menee eri työhön ni tarvii niinku

41 NA5: mmm sinänsä

42 NV2: nii et sä olisit voinu sinne maksaa ite ne maksut

43 NA5: nii joo

44 NV2: mutta ne ei varmaan taannehtivastikaan huoli oot sää kysyny?

45 NA5: en o ku mä oon just

46 NV2: että jos ne

47 NA5: meinannu mennä käymään siellä tänään

48 NV2: niiin kannattaskohan sun nyt vielä kysyä sitä että jos sä voisit maksaa ku eihän tässä oo ku kolme ... vähän yli kolme kuukautta miltä sää et oo maksanu.

49 NA5: mmm

50 NV2: eikö niin?

51 NA5: niiin

52 NV2: että jos ne ottas taannehtivasti ku sä kuitenkin edelleen oot jäsen

53 NA5: niin

54 NV2: ni ne maksut ni silloin kato vois sinne laittaa ne ja se olis paljon parempi sulle

55 NA5: niinhän se ois

56 NV2: se on huomattavasti paljon isompi se raha sieltä, ku Kelalta sä et tuu montakaan markkaa saamaan

57 NA5: mm sehän se on

58 NV2: oiskohan se ästeeällän mies siellä nyt jos soittas sinne?

59 NA5: mm

59 NV2: kokeillaanko (ottaa alakaapista puhelinluettelon)

60 NA5: nii joo kokeillaan

61 NV2 (selaillee puhelinluetteloa): katotaas tota se vaan on hirveän usein jossain reissussa ... mä oon sinne soittanu niin usein ja

62 NA5: joo minä oon kanssa

63 NV2: ja aina on automaattinen puhelinvastaaja päällä tota

64 NA5: mää oon yrittäny sinne soittaa kanssa mutta ei oo paikalla

65 NV2: niii kokeillaan nytte, se ois niin hyvä ku sais heti sen asian selväksi ni minä saisin ton lausunnon tehdyksi

66 NA5: niiin

67 NV2: ni muuten se jää taas roikkuun. kyllähän se ihan taas soittamalla sää voit soittaa mulle kyllähän sä voit soittaa muutenki ... mutta (lukee puhelinluettelosta) suomen teollisuustoimihenkilöiden liitto missä se on nyt täällä se ästeeällä?

68 NV2: kuusykskuuskolmekaheksanviis määpäs otan sulle tän numeron ... jos siel on ni saat ite puhua ja esitellä asias mutta

69 NA5: kyllä sinäkin voit sen selittää sinne

70 NV2: nii mutta jos se kyssyy kaikkea semmosta mistä minä en oikeen tiä ... kysästään nyt ensin jos siellä vaikka olisi ... no NV2 täältä työvoimatoimistosta huomenia minulla on täällä asiakas NA5 joka on ollut teillä lepäävänä jäsenenä kesän ja nyt on käyny sillä lailla että hän on eri alan työssä ja siitä syystä ilmeisesti onki sit ollu niinku lepäävänä ettei oo maksanu noita jäsenmaksuja ku hän on ollu hotelli ja ravintola-alalla ja hänelle on nyt tullu tämmönen lyhennetty työviikko ettei oo täysiä tunteja ni onko sitä mahdollisuutta maksaa taannehtivasti itse sitä? ... kolme kuukautta ... voi että, se on varmaan yli menny sitten jo ... määpäs kysyn ihan meil on nii ... määpäs annan hänelle tän puhelimen ku sä kysyt näitä päivämääriä ni hän tietää ite paremmin... joo

(ojentaa luurin NA5:lle) juttelepas



Näistä kahdesta ammattiliittojen jäsenyyttä käsittelevästä episodista (VI ja VII) näkyy sekkin, miten erilainen käytäntö mies- ja naisvaltaisissa ammattiliitoissa on rästissä olevia jäsenmaksuja kohtaan. Miesvaltaisessa metallityöväen liitossa jäsenyys säilyy kuusi kuukautta, naisvaltaisessa teollisuustoimihenkilöiden liitossa kolme.

Aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että miesten ja naisten välisessä dialogissa on eroja puheenkin tasolla. Naiset keskenään antavat toisilleen herkemmin kannustavaa palautetta, vuorot replikoinnissa vaihtuvat nopeammin, päällekkäispuhunnaa on luultavasti myös enemmän. Toisin kuin miespuolinen kollegansa naistyöntekijä antaa ymmärtää olevansa osallinen asiassa. Hän ottaa keskustelussa selvästi kantaa asiakkaan puolesta, ”on huono homma”, ”on se harmi”, ”on väärin”, ”sää joudut kärsimään”. Toisaalta tämä naispuolinen neuvoja otti keskustelussa poikkeuksellisen voimakkaasti kantaa asiakkaansa puolesta; monet naistyöntekijät eivät olleet näin vahvojen äänenpainoin empaattisia.

Edellä selostetuissa haastatteluissa työntekijät tähtäsivät samanlaiseen päämäärään: tarkoitus oli selvittää asiakkaan mahdollisuudet ammattiliittojen jäsenyyteen. Kyseessä on selkeä kannanotto asiakkaan etujen puolesta. Mutta tapa, jolla mies- ja naistyöntekijä kantaansa edistävät, vaihtelee. Naisasiakas ei alun perinkään esittänyt varauksia tai epärointiä ammattiliiton jäsenyyttä kohtaan kuten esimerkkikohdauksen miesasiakas. Itse asiassa nainen tuo itse ensimmäisen kerran keskusteluun yhteydenoton liittoon: ”Mää aattelin että mä tänään meen käymään tänä jälkeen mä meen käymään siellä” (21). Kun virkailija kysyy, onko asiakas kysynyt jo taannehtivien jäsenmaksujen maksamista, vastaa asiakas: ”en o ku mä oon just ... meinannu mennä käymään siellä tänään” (45 ja 47). Kun virkailija sanoo yrittäneensä turhaan puhelimesta liittoon, asiakas myötäilee ”joo minä oon kanssa” (62) sekä ”mää oon yrittäny sinne soittaa kanssa mutta ei oo paikalla” (64). Liittoaiheen käsittely naisten kesken ei loppunut tähänkään. NA5 ryhtyy selvittämään STL:n toimihenkilön kanssa edellisen työsuhteensa loppumispäivämäärää. Kun hän epärooi päivämäärien kanssa, NV2 etsii tarvittavat päivämäärät tietokoneesta esille ja kääntää näytön NA5:n nähtäväksi. Ammattiliiton mies ei kuitenkaan tiedä ratkaisua asiaan, joten hän antaa puhelinnumeron ja nimen liiton työttömyyskassaan Helsinkiin. Asiakas yrittää puhelun aikana etsiä kynää mutta ei löydä. Tällöin työntekijä etsii kynän ja paperia hänelle. Asiakkaan lopetettua puhelun työntekijä vielä tarjoaa hänelle mahdollisuutta soittaa liiton kassaankin. Tätä asiakas ei kuitenkaan halua.

(episodi VIII)

NA5: mä tässä mietin että mul on semmonen mul on semmonen paperi kumminki ittellä ni tuolla kotona

NV2: mmm

NA5: kaikki mahdolliset kaikki mahdolliset

NV2: nii

NA5: ni mä en esimerkiksi ihan tarkkaan

NV2: niiii

NA5: ihan tarkkaan näitä

Työntekijä lopettaa aiheen käsittelyn toteamalla, että asiakas voi halutessaan soittaa liittoon muualta, kunhan ilmoittaa hänelle kummasta paikasta, liitosta vai Kelasta, ryhtyy hakemaan. Tämän jälkeen virkailija siirtyy käsittelemään korvaushakemusten täyttämistä ja myöhemmin avoimia työpaikkoja. Tämä työvoimaneuvoja poikkesi itse asiassa kaikista muista virkailijoista siinä suhteessa, että hän oli tulostanut valmiiksi paperille, kansioon, ilmoitukset avoimista työpaikoista. Kaikki muut esittelivät avoimia työpaikkoja tietokoneen näytöltä ja tulostivat paperille vain niiden työpaikkojen tiedot, joista asiakkaat olivat kiinnostuneet. Tämä työvoimaneuvoja antoi asiakkaalle selailtavaksi kansion, josta asiakas sai katsoa työpaikkoja. Tällainen toiminta perustui lähinnä sille, että avoinna olevia toimistupuolen työpaikkoja oli vähän. Naisvirkailija otti myös asiakkaansa kanssa puheeksi kolmannenkin vaihtoehdon: työvoimaviranomaisten järjestämän koulutuksen, kurssit.

(episodi IX)

1 NV2: joo sitte sehän nyt jos ei nyt ala pitempiaikasta työtä löytä ni vois just näitä kursejakin miettii

(nostaa katseen pöydästä NA5:han)

2 NA5: mm

3 NV2: ku sulla ei mitään koulutustakaan

4 NA5: ei nii

5 NV2: alalle oo ni

6 NA5: mmm

7 NV2: ni sitä nyt joutuu tyytyyn tämmösiin väliaikaisiin

8 NA5: näinhän se on

9 NV2: pätkiin

10 NA5: ku meikäläinen aikanaan

11 NV2: niiin

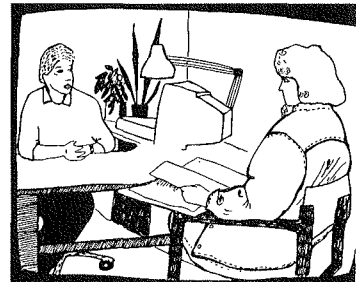
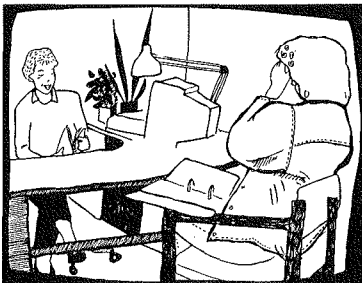
12 NA5: aikanaan haki

13 NV2: niii

14 NA5: aikanaan haki sitä

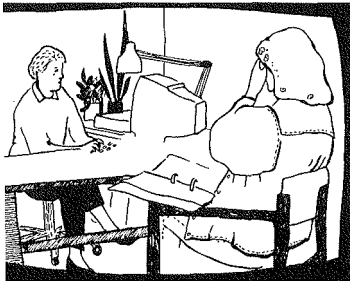
15 NV2: niii meillähän on se pitkä toimistotyön

16 NA5: ja suuttu ku ei enskerralla päättäny (naurahdus) mä en päässy ni



17 NV2: ai jaa et hakenu enää mihinkään ku töihin
 18 NA5 (naurahten): suuttu kerrasta sitte
 19 NV2: niin toi on just se meidän vuoden toimistotyöntekijän kurssi ni sehän on aika hyvä (katse NA5:han)
 20 NA5: mm
 21 NV2: ollu että on hyvin sijottunu ihmi-set siltä
 22 NA5 nyökkäilee: no miten sit tota on?
 23 NV2: no se ei oo nyt ... alkamassa. kuinkahan sitä nyt oli suunniteltu? oota-pas mää kysyn toltä päivikiltä muistaaks hää (menee kuvan ulkopuolelle)
 päivikki on aina ollu niissä valinnoissa. määpäs kysäsen
 24 NA5 jää lukemaan kansiota, kääntää lehteä (12 s)
 25 NV2 tulee takaisin: päivikki on puheli-messa just ni mä en päässy siltä kysymään
 26 NV2 istuutuessaan takaisin paikalleen: pitäskö soittaa tonne kurssiosastolle. mä kysyn sieltä (tarttuu puhelimeen ja näp-päilee numeroita). osaako se seija sanoo? ... tarja tässä hei kuule sanoppa nyt ku en minä muista että millon se seuraava ka-hentoista kuukauden toimistotyöntekijän pitkä kurssi oli suunnitteilla? ... eiks se, onkos se keväällä vai syksyllä onks sulla siitäkään yhtään tietoutta?...
 27 NA5 kääntää sivua
 28 NV2: ei oo ... nii ... nii joo,
 29 NA5 kääntää sivua
 30 NV2: nii. että parasta vaan seurata mm hyvä kiitos hei (luuri alas ja välittömästi katse NA5:hen osoittaa toisella käd-el-lään): niin siinä on

31 NA5: ahaa
 32 NV2: nyt ne paikat
 33 NA5 haroo tukkaansa vapaalla käd-el-lään
 34 NV2: ja ne onki sitten menneitä sen vihreen läpykän alla
 35 NA5: mm
 36 NV2: se on ihan ihan tota nin tällä het-kellä ... täytyy sanoo, että ei kukaan tiiä, että millonka sitä kurssia tulee
 37 NA5: jaa (katsekontakti)
 38 NV2: et sitä täytyy vähän
 39 NA5 nyökkää
 40 NV2: sit seurata ja kysyä
 41 NA5 nyökkäilee useamman kerran
 42 NV2: kyllähän se tiedetään jo kolmee neljää kuukautta ennen et millon se tulee
 43 NA5: m
 44 NV2: et jos aina ihan voit vaikka soit-taa tai sillon kun sää seuraavan kerran vaikka uusit tossa vuoden alussa ni
 45 NA5: joo
 46 NV2: voisit kysyä
 47 NA5 kääntää sivua
 48 NV2: ku tää kurssisysteemihän muut-tuu ens vuona ku kurssikeskukselta niin-ku ostetaan niitä kurseja
 46 NA2: mm
 47 NV5: se muuttuu semmoseks ... neu-vottelujen varassa ... (katsoo kansioon) oisko siinä ollu joku semmonen paikka, mistä sä oisit mukaan ottanu?
 (potkaisee tuolin taaksepäin ja laittaa kä-det näppäimille)



Kahdessa viimeisessä naisten välisessä episodissa on konkreettisesti näkyvillä se, miksi naistyöntekijöiden suorittamat haastattelut kestävät pidempään kuin mies-työntekijöiden. Miestyöntekijät ottavat ensiksikin haastattelun aikana esille harvempia kysymyksiä. Ehkä ei ole liioiteltua sanoa, että he käsittelevät pelkästään sitä asiaa, jonka asiakas tuo esille. Esimerkiksi miestyöntekijän ja -asiakkaan välisessä kohtaamisessa (episodi VI), jossa työvoimaneuvoja yritti saada epäröivän asiakkaan selvittämään jäsenyyttään metallityöväen liittoon, kyseessä oli tavallaan edellisen kohtauksen naisasiakkaan kaltainen miesasiakas. Kyse oli ”ammattitaidottomasta”, nuorehkosta työnhakijasta, jolla ei ollut selvää kuvaa siitä, mihin hän haluaisi ryhtyä. Työntekijä ei kuitenkaan ottanut hänen kanssaan puheeksi työllisyyskursseja.

Samalla tavalla kuin naistyöntekijä episodissa VII ammattiliiton jäsenyyttä selvittäessään veti (puhelimitse) STL:n mukaan neuvotteluihin, hän vetää episodissa VIII (tietäviä) ulkopuolisia mukaan neuvotteluun. Ensin hän käy vierisestä huoneesta kysäisemässä Päivikiltä (23), mutta koska Päivikki on puhelimesta eikä häneltä pääse kysymään (25), hän jatkaa soittamalla kurssiosastolle ja kysymällä Seijalta (26). Tämän kaiken hän tekee sillä aikaa, kun asiakas lehteilee kansiosta avoimia työpaikkoja. Koska kurssin alkamisesta ei ole tarkempaa tietoa niin asiakkaan ”täytyy vähän seurata ja kysyä” (40,42), ”seuraavalla asiointikerralla voisit kysyä” (46). – Työntekijän lisäksi asiakkaankin tulisi olla pätevä kysyjä.

Seuraava episodi on asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta, jossa asiakas on tullut toimistoon selvittämään starttirahojen viivästymistä. Aluksi työntekijä (NV3) yrittää sanoa asiakkaalle, että asian hoito ei varsinaisesti hänelle kuulu (1, 3), mutta muuttaa mielensä saman repliikin kuluessa. Hän ryhtyy kyselemään asian kohtaloa:

(episodi X)

1 NV3: joo se on tuota ni tuolla ni kolmannessa kerroksessa ni, nin sä voisit käydä kysymässä tuolta meidän kansliasta sitä asiaa

2 NA6: aha

3 NV3: eli se ei meille kuulu ollenkaan tää starttirahojen maksaminen ... elikkä jos sä oot normaalisti sen tilityslomakkeen sinne toimittanu ni niin tuota ... (tarttuu paperiin) minäpä kysyn vielä tuolta meidän kansliasta

4 NA6 hiljaa: kysy kysy

5 NV3: että kuka se kuka se on tuota se ihminen

6 NA6: oisko se siellä

7 NV3: joka niistä tietäs (tarttuu puhelimen luuriin ja näppäilee numerot)

8 NA6 sanoo jotain niin hiljaa ja käsi suun edessä ettei saa selvää

9 NV3: mä soitan meidän johtajan sihteerille

10 NA6: mä en muista että me oltas tavattu

11 NV3: joo

12 NA6: mul on ollu niin monta ainakin kymmenen työntekijää että enhän mä oo kulkenu

13 NV3 hymyillen: kulkenu joka paikassa

14 NA6 hymyillen: ensin oli Titta, Titta Reinikainen

15 NV3: joo just mä oon niinku Titan tilalla täällä just

16 NA6: justsiinsa, sä ot nyt sit se vakituinen

17 NV3: mä on nyt uus Titta tässä (painaa luurin paikoilleen)

18 NA6: joo justsiinsa

19 NV3 korottaa äänensä: hei Raija ... ei oo tuo Raijakaan paikalla (nostaa uudestaan luurin ja näppäilee numeroita) ... mäapäs kysyn toita toiselta ihmiseltä ... no NV3 tässä terve. en tiä kysynkö oikeelta ihmiseltä ku kyselen tämmösestä ku starttirahan ... näistä tilityslomakkeista ... no ... joo ... mulla on tässä käymässä tämmönen NA6, joka on lähettäny lähettäny tuota niin sen...

20 NA6: neljäskymmenettä

21 NV3: neljäskymmenettä sen semmosen tilityslomakkeen ja ei oo saanu ei oo kuulema saanu vielä rahoja ... mm ... joo ... voiskos hän tota ni tulla käymään ihan sun luona ... nii ... joo ... no katoppas, mikä se ... joo ... ootappas vähän (kääntyy NA6:n puoleen): ootko saanu semmosen kirjeen, jossa olis puhuttu että, että pitäs verokortti ja sitte elinkeinoilmoitus ... toimittaa tonne meiän, meiän ... maksatukseen

22 NA6: ahaaa, en oo saanu vielä

23 NV3 puhelimeen: ei oo vielä tullu sellasta kirjettä

24 NA6: se on johonki hävinny

25 NV3 hymyillen: no nii, selvä ... kääntyy NA6:han: sullahan on sitte elinkeinoilmoitukset ja verokortti?

26 NA6: se elinkeinoilmoitus on täällä kassissa, mutta se, verokorttia mä en ... on se mulla vissii jossakin

27 NV3: ne molemmat pitäs sitte toimittaa

28 NA6: ai se on siitä kii

29 NV3: niin se on siitä kii

Tässä episodissa näkyy konkreettisesti se, kuinka monta ulkopuolista yhteydenottoa pieninkin asian selvittäminen helposti vaatii. Repliikkien 7, 9 ja 17 aikana työntekijä yrittää yhteydenottoa johtajan sihteerin. Repliikin 19 aikana työntekijä korottaa äänensä ja yrittää tavoittaa viereisestä huoneesta Raijaa. Raijan jälkeen hän soittaa ”toiselle ihmiselle”, jonka kanssa hän kykenee selvittämään sen, miksi asiakkaan odottamat rahat eivät olleet tulleet. Jos litteroitu nauha sisältäisi myös keskeytykset puheessa, siitä näkyisi konkreettisesti, että soittamiseen kuluu melko lailla aikaa. Aluksi kuluu aikaa siihen, että neuvoja odottaa, vastaako joku toisessa päässä, myöhemmin aikaa kuluu vastausten kysymiseen ja saamiseen. Viimeisessä episodissa (X) asiakas tosin käytti odotusaikaa aktiivisesti ”hyväkseen” esittäytymällä työntekijälle sillä aikaa kun hän odotti puhelimen hälyyttävän (10–17). Repliikin 21 aikana ”toinen ihminen” vielä etsi asiakkaan tietoja varmistaakseen asian.

Seuraava kohta on nuorten välityksestä. Siinä romanipoika haluaisi keskustella asiansa käsittelystä naisneuvojan ”johtajan” kanssa. Neuvoja on jo aikaisemmin yrittänyt soittaa johtajalle, jotta työntekijä ja asiakas voisivat käydä hänen luonaan keskustelemassa. Tällöin on käynyt ilmi, että ”johtaja” ei ole paikalla. Virkailija on selittänyt asiakkaalle, että hänen asiansa on sellainen, että vetoaminen ylempiin on turhaa, sillä alle kahdeksantoistavuotiaiden työllistamisestä ei makseta yksityisille yrittäjille. Mutta asiakas haluaisi joka tapauksessa vielä selvittää asiaansa johtajan kanssa.

(episodi XI)

NV4: nii joo sä haluisit vielä sen meiän apulaisjohtajan kanssa puhua?

MA11: nii joo

NV4 (ottaa lehtiön ja kynän kätteensä): haluisit sä vaikka kottoo sille soittaa? mä voisin antaa tähän nimen ja sano että sä olet se poika, josta minä olen hänelle puhunut ... (ryhtyy kirjoittamaan lapulle) ... niin meiän puhelin oli toi 60 ... (nostaa luria puhelimesta ja tarkistaa

alla olevan numeron) ja ... Eeva Tapaninen (nostaa luurin ja näppäilee numeroita) ootas nyt mä kysyn että millos se on paikalla ... Raili täällä mites toi Tapanisen Eeva tiiätkö onks se enemmän poissa ku tänään ... aha mä kysyn Tarjalta sit no hei ... (painaa puhelimen pidikettä katsoo seinältä numeron ja näppäilee uuden numeron) ... no Raili vielä onko Eeva enempää poissa kun tänään tai ... ei oo tietoo sitte joo ... no hyvä hei ... (luuri alas ja katse asiakkaseen) ... joo on sentakii tänään pois ku laps on kippee ja sitä ei nyt tiedä onko huomena tai miten mutta periaatteessa kaheksasta neljään tästä numerosta (ojentaa lapun MA11:lle)

Näiden naispuolisten työntekijöiden toiminnasta voidaan hyvin käyttää ilmausta *hoivarationaliteetti*. Jos ilmaus ”hoiva” on liian epämääräinen tai viittaa liiaksi holhoukseen, voidaan asia ilmaista myös siten, että naistyöntekijät ottivat miespuolisiin kollegoihinsa verrattuna *useampia asioita keskusteltavaksi* ja pyrkivät selvittämään tai ratkomaan niitä pidemmälle. Naisvirkailijat ottivat mieskollegoitaan selvemmin *välittäjän*¹⁰⁹ roolin, kun taas miesneuvojat pitäytyivät neuvonantajan roolissa.

Voi olla myös niin, että naisvirkailijoiden on helpompi kysyä naiskollegoiltaan kuin mieskollegoiltaan, mutta ainakin STL:n osalta kysymys osoitettiin miehelle. Asiakkaiden haastattelujen aikana työntekijöiden puhelimet eivät juurikaan soi, sillä puheluita ei yhdistetä työvoimaneuvojille haastattelujen aikana. Poikkeukse-
na tästä ovat sellaiset ”päivystysajat”, jolloin sekä ilman ajanvarausta tulevat asiakkaat että puhelut ohjataan tietyille työntekijöille. Harvoin myöskään asiakkaat keskeyttävät kysymyksiin haastattelutilanteita. Asiakkaita useammin toiset työntekijät saattavat keskeyttää haastatteluita, usein kysymällä lyhyesti poissaolevan kollegan menemisiä: ”Onks Päivikkiä näkyny?” Koska näitä kollegojen keskeytyksiä on kaikkiaan vähän, on niiden kohdentumisesta vaikea sanoa varmasti, mutta näyttäisi todennäköiseltä, että niissäkin naiset lähestyvät toisiaan. Miesten haastattelujen aikana tällaisia keskeytyksiä ei ole.

Useat naistyöntekijät siis yrittävät neuvoa asiakasta mahdollisimman pitkälle, selvittää asiakkaiden mahdollisuuksia liittojen jäsenyyteen, saada selville milloin seuraava kurssi alkaa, miksi asiakkaan odottamat rahat viipyvät tai koska apulaisjohtaja on paikalla. Tämä näyttää vaativan *kysymistä* tietäviltä toisilta, jotka vedetään mukaan neuvotteluun käymällä kollegan huoneessa, huutamalla hänelle tai soittamalla useita puheluita. Kaikki naisvirkailijoiden tekemät haastattelut eivät suinkaan ole sellaisia, joissa ulkopuolisilta kysytään neuvoa. Mutta toisaalta ainoankaan miesvirkailijan tekemässä haastattelussa ei ollut episodeja, joissa ulkopuolisiin olisi otettu kontaktia. Jos miesten toiminnan tulkinnessa pitäytyy useiden naisten tarjoamaan ”kysyä”-verbiin ja tukeutuu Deborah Tannenin ajatukseen, että kysyminen on miehille vaikeaa, näyttäisi siltä, että *byrokraatia ei häivytä sukupuolten välisiä eroja*. Asiakkaiden neuvontaan olennaisesti liittyvän kysymisen osalta sukupuoli näyttäisi olevan läsnä.

Artefaktit vuorovaikutuksessa

a) paperit

Viittasin jo aikaisemmin Max Weberin (1978, 956–1005) ajatukseen byrokratiasta tai virastosta ”paikkana, jossa sijaitsevat viranomaiset, toimiston ylläpidossa vaadittavat välineet sekä erilaiset kirjalliset dokumentit – paperit”. Määritelmän

yksinkertaisuus paljastaa, että Weberin kuvaama vuosisadan vaihteen byrokratia erosi nykyisestä katutason byrokratiasta. Weber kuvasi virastoja, joissa ei ollut asiakkaita.

Viranomaiset harjaantuvat rooliinsa koulutuksen, harjoittelun ja heidän toimintaansa ohjaavien kirjallisten ohjeiden perusteella. Asiakkailta puolestaan ei voida samanlaista perehtyneisyyttä edellyttää. Tässä tutkimuksessa olen lähtenyt siitä, että asiakkaan rooli rakentuu ritualismin varaan, jonka keskiössä on näyttämö eli byrokraattinen tila ja tavarat. Weberin mainitsemista byrokraatioille ominaisista tavaroista juuri asiakirjat – erilaiset *paperit* – ovat keskeisiä byrokraattisen ritualismin osia. Papereiden ritualistinen merkitys kävi ilmi jo tutkimuksen ensimmäisessä osassa sisäänpääsyneuvottelujen yhteydessä. Tutkimuslupapyyntöämme ei edes otettu käsiteltäväksi ilman ”mustaa valkoisella”.

Erilaiset paperit ovat näkyvä osa katutason byrokraatioiden näyttämöllistä ylöspanoa. Niitä on sekä yleistiloissa että työntekijöiden selleissä. Yleistiloissa olevat paperit voidaan jakaa kahteen eri luokkaan: seinillä ja ovissa oleviin sekä tiskeillä tai avohyllyillä sijaitseviin.

Seinillä tai ovissa olevat paperit ovat kahdenlaisia. Erilaiset julisteet sisältävät elämänohjeita tai pelkästään tekevät ympäristön ”kodikkaaksi” tai viihtyisäksi. Useissa ”virastojulisteissa” on yritetty yhdistää sanoma ja ”esteettinen miellyttävyys”, esimerkiksi tupakointia vastustavassa ”Mieluummin happea kuin savua”-julisteessa. Toisaalta seinillä on erilaisia ohjeita, käskyjä tai varoituksia, kuten ”Pyyhkikää jalkanne” tai ”Varokaa avautuvia ovia”. Suuri osa ohjeista opastaa tiettyihin paikkoihin suuremman byrokratian sisällä, ne saattavat olla joko käsin tehtyjä opasteita, ”Ota vuoronumero tästä”, tai oveen maalattuja, ”Sokeritautineuvonta”, tai katosta roikkuvia kylttejä, ”Ajanvaraus”. Useissa katutason byrokraatioissa on lisäksi vähintään yksi seinätaulu, jossa on informaatiota erilaisesta toiminnasta, virallisia tiedotuksia, kokousten pöytäkirjoja, haussa olevia palveluita jne.

Seinillä tai ovissa olevia papereita asiakkaan ei oleteta ottavan mukaansa; tiskeillä ja avohyllyillä olevia puolestaan saa ottaa: useimmiten nämä ovat useamman sivun sisältäviä lehtiä tai pieniä vihkosia, jotkut tavallisia monisteita. Usein tällaiset paperit sijaitsevat paikoissa, joista asiakkaat voivat ottaa niitä mukaansa ”pyytämättä”. Erilaiset hakemuspaperit, rekisteröintilomakkeet tai ylipäänsä lomakkeet, joilla haetaan konkreettisia etuuksia, eivät tavallisesti ole avohyllyillä vaan ”virkailijoiden takana”, kuten työvoimatoimiston opastuksen esimerkki osoittaa. Rekisteröintilomakkeen täyttäminen voidaan myös nähdä ensimmäisenä askeleena kohden asiakkaan roolia. Se on konkreettinen teko, jossa asiakas ilmaisee suostuvansa viraston normien edellyttämään käyttäytymiseen.

Työvoimaneuvojien tekemät asiakkaiden haastattelut voidaan myös ”lukea” tai tulkita eräänlaiseksi papereiden väliseksi vaihdoksi, papereiden välityksellä tapahtuvaksi vuorovaikutukseksi. Työvoimaneuvojien haastattelujen yhteydessä kävi jo ilmi, että miehet jättävät naisia useammin ottamatta paperit mukaansa tai luovuttavat mukana olevat paperit ”haluttomammin” työntekijöille. Toisaalta, numeroiden valossa, miesten ja naisten mukanaan pitämien papereiden ero ei ole kovin suuri. Kahdestatoista haastattelusta naisesta seitsemän aloittaa asiansa käsit-



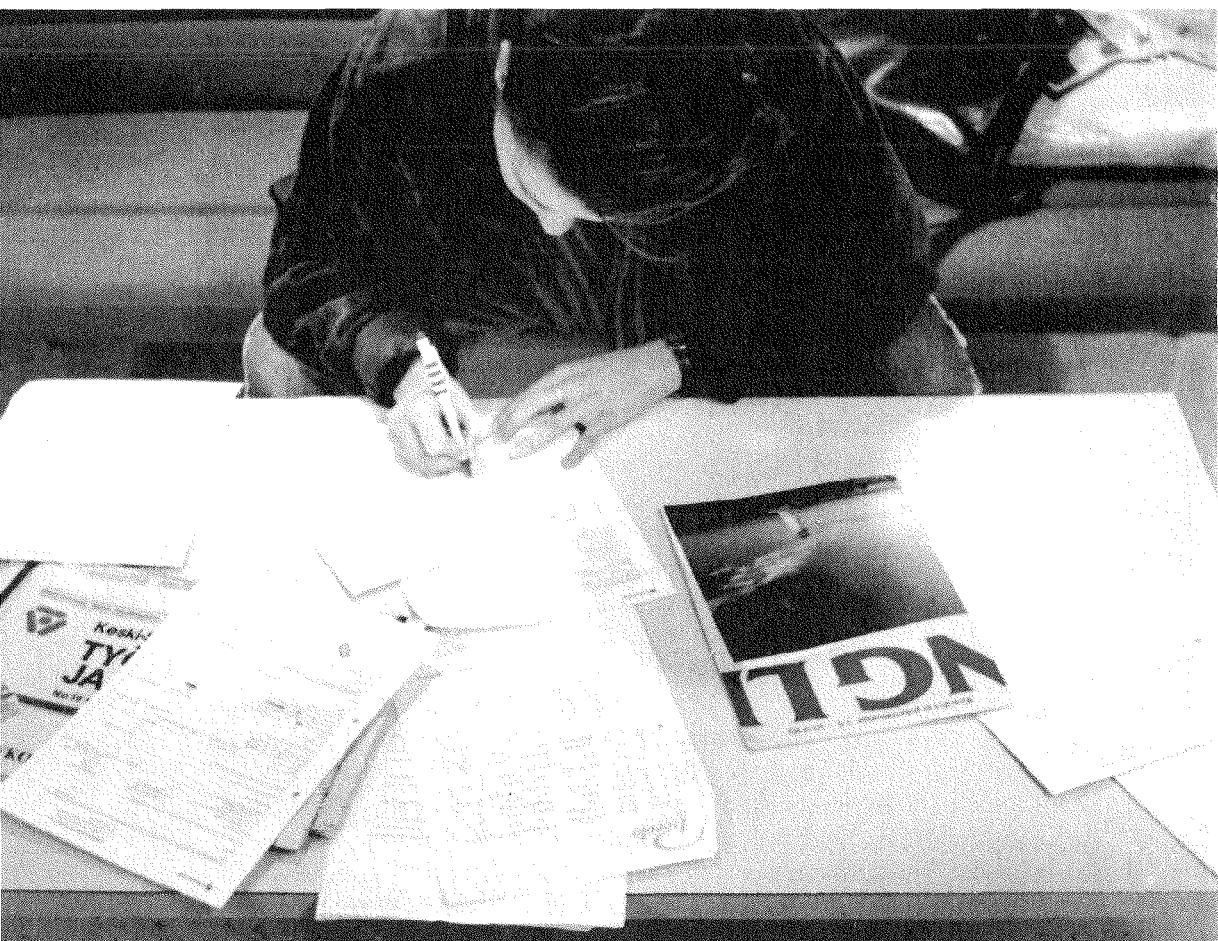
Papereita tietopankissa.



TESTAUS

HILJAISSUUS

Seinässä ylhäällä vasemmalla olevat merkit eivät ole karpäsenlikaa, vaan käsin kirjoitettu lappu, jossa pyydetään lappujen lainaajia tuomaan ne käytön jälkeen takaisin.



Viittaakohan laivamainos työpaikan saannin varmuuteen vai epävarmuuteen?

telyn luovuttamalla joko yhden paperin tai kokonaisen paperipinon, kun taas kolmestatoista haastatellusta miehestä kuusi luovuttaa joko paperin tai paperipinon. Naisten osalta mukana olevien papereiden määrää vähentää yhtäältä se, että "todistukset on jo lähetetty liittoon", ja toisaalta se, että jotkut ovat täyttäneet rekisteröintikaavakkeen valmiiksi, jolloin se on jo työvoimaneuvojalla; nämä asiakkaat ovat lähinnä tulleet "jatkohoitoon". Yksikään naisasiakas ei ollut "unohtanut" papereita tai "ei ollut tiennyt että niitä pitää olla mukana" – sen sijaan naisasiakkaidenkin joukossa oli sellaisia, joilla ei ollut mukanaan kaikkia tarvittavia papereita, kuten episodeista VIII ja X konkreettisesti näkyy.

Paperipinon luovuttajat ovat lähinnä hakeutumassa kurseille tai rekisteröitymässä ensimmäistä kertaa työvoimatoimistoon. Paperipinossa on tavallisimmin koulu- ja/tai opintotodistuksia sekä työtodistuksia. Erityisesti uusien asiakkaiden todistuspinot ovat usein kunnioitusta herättävän "paksuja". Haastattelutilanteissa

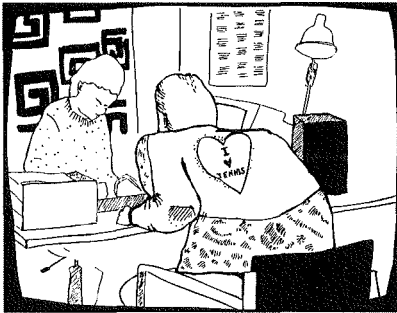
tämä merkitsee sitä, että neuvojilta kuluu paljon aikaa todistusten tietojen kirjaamiseen tietokoneelle. Virkailijat käyvät todistukset läpi haastattelutilanteissa ja luovuttavat paperit takaisin asiakkaalle ennen haastattelun päättymistä. Koska asiakkaiden rekisteröinti ja asian kehittyminen ja käsittely tapahtuu tietokonepohjaisesti, voidaan vähintään sanoa, että *tietokonepohjainen virastossa asiointi ei ole tehnyt papereita tarpeettomiksi*. Voisi melkein väittää päinvastaista. Kenties tietokonekantaan siirtyminen on jopa lisännyt erilaisten papereiden määrää katusen byrokraatioissa. Ainakin vaikuttaa siltä, että työnhakijaksi rekisteröityvän asiakkaan koulutus- ja työhistoria kirjataan äärimmäisen perusteellisesti.

Jotta asiakkaat saisivat asiansa ylipäänsä käsiteltäviksi, on heidän todistettava asiansa tietyillä dokumenteilla – siksi miesten ja naisten luovuttamien papereiden välillä ei voi olla kovin suuria eroja. Sukupuolten väliset erot näkyvät lähinnä siinä tavassa, millä asiakas paperinsa luovuttaa. Sitä vastoin näyttäisi siltä, että asiakkaiden vastaanottamien papereiden määrässä sukupuolet eroavat toisistaan. Kaksitoista naisasiakasta vastaanotti yhteensä 32 paperia, kun taas kolmetoista miesasiakasta vastaanotti 14 paperia sekä kaksi kirjekuorta. Kirjekuoret olivat palautuskirjekuoria, joissa asiakkaat lähettivät työvoimatoimikunnan käsittelyyn menevät työvoimapolitiittiset lausunnot takaisin virastoon kirjoitettuaan niihin oman selvityksensä, ne eivät olleet ”itsenäisiä” papereita. Asiakkaiden vastaanottamia ”papereita” olivat työvoimapolitiittiset lausunnot, ohjeet työvoimatoimistossa asioimisesta, Kelaan tai ammattiliittoon menevät kaavakkeet, joihin merkitään ”työttömät” päivät, erilaiset käsinkirjoitetut laput, joissa oli virkailijoiden nimiä ja/tai puhelinnumeroita ym. sekä ennen kaikkea tietokoneelta tulostetut työpaikkailmoitukset. Esimerkiksi työttömyysturvan hakeminen ja hakemuksen voimaosaolo vaatii tavallaan ”kiinteän” paperimäärän: tavallisimmin kaksi tai kolme erilaista paperia, työvoimapolitiittisen lausunnon lisäksi työttömyysturvan maksajalle (Kelaan tai liittoon) menevän selvityksen asiakkaan päivittäisestä työllisyystilanteesta, usein myös työvoimatoimiston oman monisteen virastossa asioimisesta.

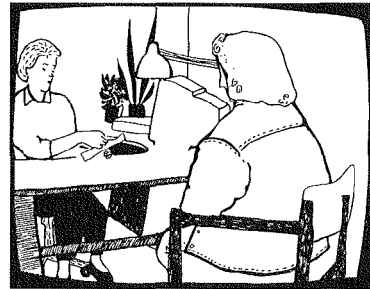
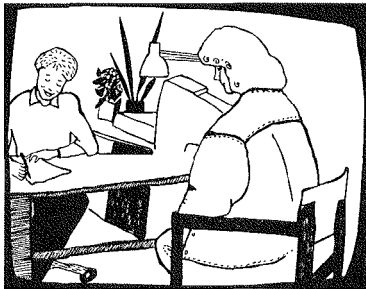
Naisasiakkaiden vastaanottamien papereiden lukumäärää nosti se, että *naiset vastaanottivat miehiä enemmän työosoituksia*. Kuten olen jo useamman kerran maininnut, videonauhoitukset tehtiin erittäin hyvän työllisyystilanteen aikana, mutta tilanne oli kuitenkin joidenkin naisten alojen osalta alkanut heikentyä selvästi. Esimerkiksi toimistotyössä ja myyntityössä oli vain rajoitetusti työpaikkoja – avoinna olevista paikoista suuri osa oli osapäivätyötä. Toisilla alueilla, kuten siivoustyössä ja ompelualalla, avoimia työpaikkoja oli vielä suhteellisen runsaasti. Naiset ottivat vähistäkin avoinna olevista työpaikoista mukaansa enemmän osoituksia kuin miehet runsaastakaan tarjonnasta. *Miehet olivat selvästi valikoivampia työpaikkaosoitusten suhteen kuin naiset*.

Työvoimaneuvojan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa oli siis läsnä papereita, jotka väliaikaisesti vaihtoivat omistajaa tai hallussapitäjää, kuten esimerkiksi asiakkaan dokumentit. Toisaalta siinä oli papereita, jotka lopullisesti vaihtoivat hallussapitäjää, kuten neuvojien asiakkaille luovuttamat paperit. Mutta haastattelutilanteessa käytettiin sellaisiakin dokumentteja, jotka eivät vaihtaneet omistajaa. Kyseessä olivat erilaiset dokumentit, joita luettiin yhdessä tai erikseen

asian eteenpäin viemiseksi. Virkailijat lukivat puhelinluettelosta tai viraston sisäistä luettelosta puhelinnumeroita. Usein virkailijat myös lukivat joko yksin tai yhdessä asiakkaiden kanssa työllisyyskursseja koskevia esitteitä.

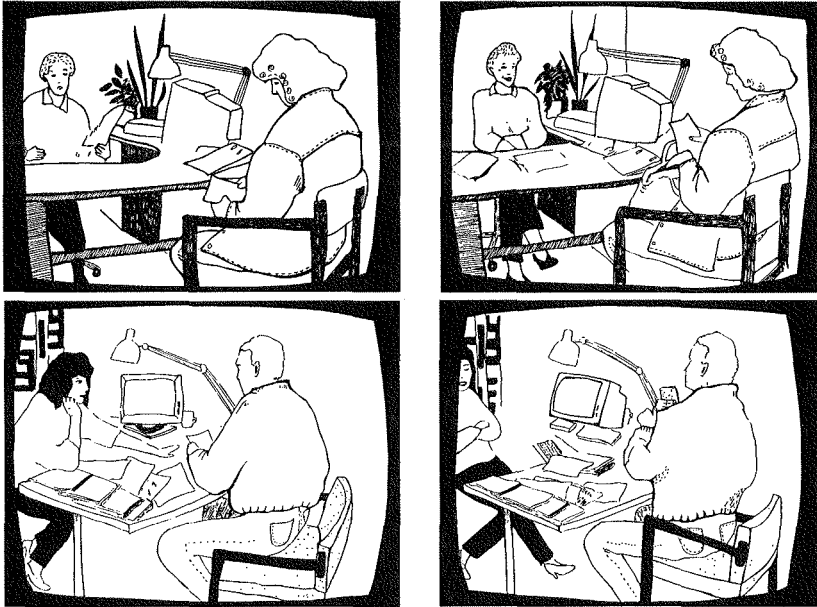


Ojentaessaan asiakkaalle uuden paperin virkailijat odottavat monesti vähän aikaa ennen uuteen asiaan siirtymistä, jotta asiakas ehtii vilkaista samaansa paperia. Konkreettisesti voitaisiin sanoa, että puheen hiljaisuudet tai tauot työvoimaneuvojan ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa syntyvät usein siitä, että työntekijä täyttää kaavaketta tai lukee jotakin paperia toisen osapuolen odottaessa hiljaa. Vastaavasti työntekijä odottaa hiljaa, kun asiakas lukee tai vilkaisee nopeasti samaansa paperia.



Hiljaisuuden tai taukojen lisäksi paperit synnyttävät myös liikettä työntekijöissä ja asiakkaissa. Asiakkaat kaivavat papereita kassista, povitaskusta tai asiakirjasalkusta, ojentavat niitä virkailijoille, vastaanottavat niitä virkailijoilta, nojautuvat tuoleissaan eteenpäin tulkitakseen tai lukeakseen jotakin todistusta työntekijän avuksi, osoittavat hämmennystä laittamalla käden silmilleen tai otsalleen unohtaessaan paperit jne. Haastattelujen lopuksi tai loppupuolella asiakkaat jälleen laittavat paperit povitaskuun, housujen takataskuihin, kassiin, asiakirjasalkkuun

jne. Asiakkaiden liikehdintä papereiden vuoksi tapahtuu kuitenkin pääasiassa omasta tuolista käsin – osa asiakkaista tosin luovuttaa paperinsa työntekijälle jo ennen kuin istuu haastattelun aluksi.



Työntekijät puolestaan liikkuvat asiakkaita enemmän papereiden vuoksi, useissa videoinneissa he siirtyvät ”kuvan ulkopuolelle” hakemaan joitakin papereita. Monesti työntekijöiden ei tarvitse jättää tuoliaan vaikka siirtyisivätkin ”kuvan ulkopuolelle”, koska heillä on pyörälliset tuolit. Osa asiakkaalle annetuista papereista on kuitenkin niin korkealla hyllyllä, että neuvot joutuvat nousemaan ylös saadakseen haluamansa. Kaiken kaikkiaan työntekijät liikkuvat selvästi asiakkaita enemmän haastattelun aikana, ja merkittävä syy liikkumiseen ovat erilaiset paperit. Papereiden ohella liikettä muuten melko liikkeettömään asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen synnyttää tietokone.

b) tietokoneet

Asiakkaan asian käsittely alkaa usein – kuten haastattelujen aloitusten yhteydessä kävi ilmi – sillä, että asiakkaan sosiaaliturvatunnuksella avataan asiakkaan tiedosto. Useissa haastatteluissa työvoimaneuvot ottavat jo tilanteen kartoituksen yhteydessä tietokoneen avukseen: ”Täällä sanotaan, että työ loppui viidestoista kahdeksatta ja että työtodistus näytettävä.” Tämän jälkeen työntekijä saattaa kääntää tietokoneen näytön asiakkaaseen päin ja osoittaa kyseistä kohtaa sormellaan. Jos kyseessä on uusi asiakas, työntekijä käyttää haastattelun aluksi aikaa tietojen syöttämiseen tietokoneelle. Usein asiakas istuu tämän ajan hiljaa odottaen. Toisinaan työntekijät vetävät asiakkaan mukaan tietojen tulkintaan samalla, kun kirjaa tietoa koneelle työpaikkojen kuvauksessa:

NV: onks tää vuorotyötä?

NA: työnantajalla tehään kolmivuorotyötä

tai vaikkapa asiakkaan koulutuksesta:

NV: mulle vähän nää ammattienedistämislaitoksen koulutukset on epäselviä
MA: se sitten taas on aika painava paperi

Vetäessään asiakkaan mukaan todistusten tulkintaan työntekijät menettelevät periaattessa ainakin kahdella tavalla. He voivat lopettaa kirjoittamisen ja kohdistaa katseen asiakkaaseen kysymyksen ajaksi. Mutta jos kirjattavia todistuksia on paljon, neuvojat kirjoittavat ja kysyvät samaan aikaan eivätkä siirrä katsettaan asiakkaaseen kysymisen ajaksi. He eivät myöskään keskeytä kirjoittamista asiakkaan vastauksen ajaksi vaan kirjoittavat samalla kun asiakas puhuu.

Varsinkin asiakkaan tilanteen kirjaamisen aikana työvoimaneuvojien katse siirtyy tietokoneen näppäinten ja näytön sekä asiakkaan muodostaman kolmion väliä. Koska tietokone ja asiakas ovat toisiinsa nähden lähes yhdeksänkymmenen asteen kulmassa, joutuvat työntekijät liikuttamaan myös muuta ruumistaan (pään ja katseen lisäksi) ja joskus myös tuoliaan siirtäessään katsettaan näiden kahden kohteen välillä. Papereiden ohella tietokone siis synnyttää työntekijöissä liikettä – muutakin kuin koneen näppäilyä. Useat työvoimaneuvojat vaikuttavat minusta erittäin nopeilta konekirjoittajilta.¹¹⁰

Työvoimaneuvojat perehtyvät usein asiakkaan tilanteen kirjaamisen aikana laajemminkin esimerkiksi paikkakunnalle muuton syihin: ”Sä oot sieltä Turusta tullu tänne. ... Onks sulla tyttöystävä tai vaimo täällä?” tai ”Sulla oli joku sairaus ... mikä tää krooninen...?” Kirjaamisen aikana työvoimaneuvoja voi myös antaa ohjeita tai neuvoja asiakkaalle:

NV: jos et mitään muuta keksi ni kaikesta tästä koulutuksesta huolimatta voit kysyä tossa alakerrassa olevasta tietopalvelusta
MA: oman mielenterveyden kannalta mulla on tietysti positiivinen suhtautuminen näihin kursseihin mut sit taas rahanteon kannalta mieluummin menisin töihin

Kirjattuaan asiakkaan tiedot koneelle neuvoja siirtyy tavallisesti käsittelemään työttömyyskorvauksia ja erilaiset paperit vaihtavat omistajaa. Tässä vaiheessa tietokonetta ei käytetä. Työvoimaneuvojat siirtyvät pöydän ääreen kun ensin ovat tulostaneet työvoimapoliittisen lausunnon ja hakeneet sen tulostimesta – virkailijat joutuvat nousemaan paikaltaan hakiessaan paperiliuskan tulostimelta. He selostavat lausunnon käsittelyä ja selvittävät asiakkaitten perehtyneisyyttä korvausten hakumenettelyyn. Jos asiakas on hakenut tai saanut korvauksia aikaisemmin, ei työntekijä kovin yksityiskohtaisesti selosta menettelytapoja. Usein neuvojat pyrkivät kuitenkin varmistamaan, että asiakas tietää mihin täytetyt kaavakkeet lähettää. Työntekijät ottavat tavallisesti puheeksi myös, että asiakkaan tulee tilanteen muuttuessa – sairauden, loman, työnsaannin yhteydessä – ilmoittaa virastoon. Varsinkin uusille asiakkaille muistutetaan, että ”mitään ilmoittautumispäiväihän meillä ei enää ole”. Usein työntekijät käyvät näitä ohjeita läpi papereiden välityksellä. He joko lukevat tiettyjä kohtia suoraan paperista tai selostavat omin sanoin ja osoittavat sormella tai kynällä, missä kohdassa mikäkin asia on sanottuna.

Viimeisenä asiakokonaisuutena työvoimaneuvojan ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa ovat avoimet työpaikat. Avointen työpaikkojen käsittelyssä asiakas

vedetään tavallisesti aktiivisesti mukaan tietokoneen käyttöön. Aluksi työntekijät selostavat millaisella systeemillä avoimia työpaikkoja haetaan, tietyllä koodilla tai koodeilla saadaan näytölle joko yhden tai useamman alan avoimet työpaikat. Avattuun tiedoston työntekijä mainitsee, kuinka monta avointa työpaikkaa löytyy. Kun työpaikat on listattu tietokoneen näytölle, työntekijä kääntää näytön asiakkaaseen päin ja kysyy:

NV: oisko siinä mitään sellasta?

MA kurottautuu pöydän yli katsomaan näyttöä ja osoittaa kahta kohtaa listalta



Kun ensimmäinen kartoitus on tehty, virkailija etsii asiakkaan valitsemista työpaikoista tarkemmat tiedot näytölle, ja asiakas perehtyy työpaikkojen kuvauksiin. Kuvausten perusteella asiakas joko hyväksyy työpaikkaosoitukset tai ei. Listan läpikäyntiä voidaan myös jatkaa, jos esimerkiksi ensimmäisellä kerralla eivät kaikki avoimet työpaikat olleet ruudussa. Usein työvoimaneuvojat avustavat työpaikkatietojen lukemisessa: ”Tos ois mielenkiintoinen toi toisen valomestarin paikka.” Toisinaan neuvojat antavat asiakkaan valita hiljaisuuden vallitessa. Kun asiakas on valintansa tehnyt, virkailija tulostaa osoitukset asiakkaalle mukaan. Usein tulostamisen aikana haastattelun molemmat osapuolet ovat hiljaa, koska tulostimet ovat erittäin äänekkäitä. Toisaalta jos tulostuksen aikana puhutaan, niin ainakaan videoilta tästä puheesta ei saa selvää – neuvonien huoneissa tilanne saattaa olla toisenlainen, koska äänitys muuttaa äänen voimakkuutta. Useiden haastattelujen aikana taustalta, siis toisista huoneista, kuuluu myös tulostimien ääniä.

Samoin kuin paperit myös tietokoneet synnyttävät taukoja tai hiljaisuutta neuvonien ja asiakkaiden välisissä keskusteluissa. Mutta tietokoneilla on muitakin funktioita. Juuri avointen työpaikkojen luettelona ne ovat oiva informaation lähde, minkä useat asiakkaat mainitsivat positiivisena parannuksena aikaisempaan asiointiin. Neuvojat saattavat myös painottaa sanottavaansa koneen näytön avulla: ”Täällä sanotaan että työtodistus näytettävä.” Eräs etsi puolestaan näyttöön yleiset ohjeet kokopäivätyön vastaanottamisesta, kun asiakas ei tuntunut uskovan, että kuuden tunnin työpäivä ei riittäisi kokopäivätyöksi. Hän käänsi näytön asiakkaaseen päin ja osoitti näytöstä tekstiä. Tietokonetta voidaan siis käyttää myös ”korkeampana auktoriteettina”. Työvoimaneuvojat käyttivät tietokonetta myös perehdyttämään asiakasta talon tavoille – ”näin haemme työpaikkatietoja” – ja vetivät asiakkaan mukaan avointen työpaikkojen etsintään, ”tällaisella koodilla etsimme nyt sinulle paikkoja”.

ROOLIESITYKSIÄ SOSIAALITOIMISTOSSA

Odotushuoneessa

Jyväskylän maalaiskunnan sosiaalitoimisto sijaitsee kunnallistalon toisessa kerroksessa. Sen alapuolella olevassa katutasossa on opastus koko kunnantaloa varten, kunnanviraston eri osastoilla ei ole omaa erillistä neuvontaa. Toisen kerroksen rappukäytävästä avautuu kaksi ovea, joiden molempien takana on sosiaalityötoimen tiloja. Rappukäytävässä on tuoli ja tuhkakuppi, opasteita sekä juliste ”Oppia ikä kaikki”. Asiakkaat käyttivät paljon tuolia ja tuhkakuppia, sillä paikka oli kätevä jopa jonottaessa. Jokainen poistuva asiakas kulki sen ohi, joten asiakkaiden oli mahdollista vahtia vuoroaan, vaikka he olisivat olleet rappukäytävässä tupakalla. Oikealle johtavan oven takana on toimiston pienempi pääty, johtajan huone ja joidenkin erikoistuneiden sosiaalityöntekijöiden huoneita. Pieni odotustila on heti oven jälkeen, työntekijöiden huoneisiin johtavat ovet ovat odotustilan ympärillä.



Toinen ovi johtaa saman toimiston suuremmalle puolelle. Heti rappukäytävästä avautuvan oven jälkeen on odotushuone, jonka ympärillä on sosiaalityöntekijöiden huoneita. Odotushuoneen jatkeena on käytävä, josta johtaa ovia sosiaalityöntekijöiden, johtavan sosiaalityöntekijän ja sosiaalisuhteiden huoneisiin sekä kansliaan. Tästä käytävästä haarautuu myös yksi pienempi käytävä, joka puolestaan johtaa kahteen työntekijän huoneeseen; pienessä käytävässä on penkki, jolla asiakkaat voivat odottaa. Yhden suuremman odotushuoneen lisäksi toimistossa on siis useita pieniä odotustiloja. Suuremman käytävän toisesta päästä johtaa ovi toiseen rappukäytävään, joka on pääasiassa henkilökunnan käytössä – täältä pääsee mm. alakerrassa olevaan henkilökunnan ruokalaan. Toisin kuin useimmissa muissa virastoissa, joissa asiakkaat tuntuivat olevan tietämättömiä henkilökunnan ruokalasta tai kahviosta, täällä monet asiakkaat tiesivät ravintolan olemassaolosta. Moni asiakas toisteli kuvaajalle videonauhoituksen aikana: ”Mentäskö alas kahvile.” Ainakin yksi myös onnistui puhumaan kuvaajan kaverikseen ”kuppilaan”.

Asiakkaiden polku sosiaalityöntekijän huoneeseen on lyhyempi ja mutkattomampi kuin työvoimaneuvojan huoneeseen. Kun työvoimatoimistossa polun varrella ennen käytävien odotustiloja on ainakin ajanvaraus, usein myös paikkapörssi sekä tietopankki, niin sosiaalitoimistossa ei tällaisia välietappeja ole. Ajanvaraus

hoidetaan suoraan sosiaalityöntekijän kanssa ja asiakkaat tulevat suoraan odotushuoneeseen. Vaikka polku teknisesti on lyhyempi, ei se näytä olevan helpempi. Useat asiakkaat korostivatkin sitä, että kyseessä on *henkisesti raskas* tie. Erityisesti naisasiakkaat puhuvat kuvaajalle sosiaalitoimistossa asioimisen vaikeudesta:

Kuvaaja: millaisia kokemuksia sinulla on?

NA1: ihan hyvät kokemukset
ei mulla mitään sellasta
tietysti tää systeemi ei oo sinänsä hyvä
sillailla siis että joutuu aina tulemaan erikseen
joka asian perästä
jos niinku vakituiseen joutuu käyttämään täällä
ja sitten tuo paperisota
se on semmosta
mikä niinku pistää
sillonku on ite ahtaalla
että ei kaikkee jaksais muutenkaan
niin sitten vielä
kaikki paperihommat sitte selvittää
ni se tuntuu sillailla raskaalta joskus
mutta kyllä se sillee kun siihen tottuu
ni menee ihan hyvin
ku oppii sen systeemin

Kuvaaja: onks tänne vaikee tulla

NA1: kyllä se aluks oli
silloin eka kertoja
että aina itki kotona
että sinne pitää mennä
ennen kui sai oman asenteen
että ei tää mitä
hyvä että on tällanen
...vanhoilla ihmisillä on vanhat asenteet
että ei sinne voi mennä kerjäämään...
mutta tää kuuluu nykyaikaan
että jos ei rahat riitä niin
että tää on ihan asiaa
ja mieskin joutunut muuttamaan asenteitaan
että suurperheinen ei yhden ihmisen palkalla selviä
oon muitakin yrittänyt kannustaa tulemaan

Kuvaaja: onks tää sulla eka kerta?

NA2: ei oo
oon mää täällä ennekin ollu
mutta en mää silti
...eihän tänne tietenkään kukaan huvikseen tuu
mutta mä en vaan välitä mää vaan tulen

NA3: mää oon aika vähän käyny täällä

oisko tää nyt neljäs kerta

Kuvaaja: millasia kokemuksia sulla on?

onko vaikeeta tulla tänne?

NA3: no ekalla kerralla oli
sillon kun mä viime vuoden puolella päätin
että mun pitää tulla...
kun mä olin päättäny
että mun tarttee lähtee hakeen apua
mietin että miten mää nyt kehtaan lähtee sinne.

nyt on paljon helpompi tulla...
ei mulla asiassa vaikeuksia oo ollu
mutta se vaan
että iteltäni oon joutunu kysyyn
että miten kehtaan tulla?
Kuvaaja: miksi se on niin vaikeeta
NA3: en tiedä miten se nyt niin on
että sitä miettii
että herranjestas...
kyllä se varmaan monella muullakin
Kuvaaja: joo niin tuntuu olevan
NA3: vaikeeta on se
että miten nyt rupee esittäen asioitaan...
minkä takii mä oon tullu tänne

NA4: kohtalaisesti pelaa
toista kertaa käyn täällä nytten
yhen kerran oon tällä erää täällä...
sairaspäivärahalla olen...
minua kohtaan on käyttäydytty ihan mukavasti...
ei ole moittimista muistakaan virastoista
Kuvaaja: tänne tuleminen?
NA4: oikeestaan jännittää aina
tosiaan jännitystä tuntee
en mä osaa selittää
jännittää jos ei se asia meekään sillai niinku ajattelis...
se tuo mukanaan semmosen jännityksen...
jo viime yönä näki unia ja jännitti...
mut en mä voi henkilökunnasta sanoa muuta ku pelkkää hyvää vaan.

Erityisesti *naisasiakkaat korostivat, että sosiaalitoimistoon on vaikea tulla*, kynnyksen ylittäminen on vaikeaa. Ensimmäiset asiointikerrat ”mietittyvät, että miten kehtaa lähtee”, ”jännittävät ja näettävät unia”, ”itkettävät kotona”, ”mietittyvät että herranjestas”. Myöhemminkään ”kukaan ei tänne huvikseen tuu”, mutta aikaa myöten oma mielipide, joillakin jopa aviomiehen näkemys, muuttuu. Ensimmäiseksi puhunut naisasiakas kertoi yrittäneensä kannustaa jopa tuttujaan tulemaan, ”tää kuuluu nykyaikaan”, eikä ole kerjäämistä, joksi vanhat ihmiset sosiaalitoimiston mieltävät.

Useista lainatuista keskustelunpätkistä myös välittyy sellainen ajatus, että sosiaalityöntekijöissä ja muussa henkilökunnassa vika ei ole: ”Henkilökunnasta en voi muuta sanoa ku pelkkää hyvää.”

NA5: vaikeeta on tulla
vähän niinku kerjäämistä
ei sen puoleen
ei täällä kohtelu ole mitenkään huonoa
ainakaan MS1:n taholta.

Kuvaaja: millaisia kokemuksia sulla on täältä?
NA6: kyllä ne ihan hyviä on...
se vaan että on niin inhottava käyvä täällä...
se vaan jos on pakko
mutta ei mulla niinku mitään valittamista täältä oo.

Kysymys on siitä, että ”itteltä joutuu kysyyn” tai ”se on semmosta anomista ... ihminen ite tuntee sillai”. Nämä naisasiakkaat puhuvat kaikki hieman eri tavoin

häpeästä, joka liittyy kerjäämisen tai anomisen mielikuviin, joista osa ei tunnu lähtevän kulumallakaan pois. Nämä asiakkaat myös painottavat sitä, että kyse ei ole henkilökunnan taholta tulevasta kohtelusta, häpeällä ei näyttäisi olevan yhteyttä siihen, miten ystävällistä tai asiallista henkilökunta on. Itkut, unet ja yli-päänsä häpeän tunteet puhuvat myös omaa kieltään siitä, miksi ensikertalaiset asiakkaat kieltäytyivät videokuvauksista.

Miesasiakkaissa oli paljon sellaisia, jotka kieltäytyivät sanomasta asioimisesta mitään, heistä vain aivan harvat painottavat asioimisen vaikeutta:

MA1: ei tuu mieleen mitään
eka kerta oli vaikeeta

mutta on siitä aikaa

hyvin on sen jälkeen lähtenyt luistamaan.

MA2: hyvähän se on että tämmönen on

työttömyyspäiväraha on aika pikkanen

just ja just riittää

Kuvaaja: onks vaikee tulla tänne?

MA2: ei sitä nyt oikein mielellääkään olis tullu

mutta pakkohan se on

Kuvaaja: miten sut on otettu vastaan?

MA2: kylläjollakin tavalla täällä on tullu toimeen.

Eräs miesasiakas puolestaan torjui kiinnostavalla tavalla ajatuksen ”vaikeesta”:

Kuvaaja: onko vaikee tulla tänne?

MA3: ei toki

mun tilanne ei oo semmonen että olis vaikeeta

ei toki

ei oo kysymys ollenkaan semmosesta asiasta...

kuitenkin on sellanen asia

että en halua filmattavaksi.

Kysymys ”vaikeesta” saattaa selittää sen, miksi jotkut – erityisesti miesasiakkaat – vaikenivat kokonaan kuvaajan edessä tai olivat haluttomia ajattelemaan omaa tilannettaan ”vaikeena”. Tannen (1991, 51–61) väittää, että miehet eivät halua puhua ”ongelmistaan”, eivät ainakaan samalla tavalla kuin naiset. Miehet saattavat kyllä hyvien kavereittensa kanssa keskustella niistä, mutta naisten korvissa miesten keskustelu ongelmista kuulostaa lähinnä keskeytyksiltä tai toisten ongelmien vähättelyltä. Niinpä jopa naisten käyttämä ilmaus *vaikee* ehkä *kuulostaa miehistä leimaavalta* tai liian ”ongelmakeskeiseltä”. Vieraan miehen/kuvaajan esittämään ”vaikeeseen” miehet vastaavat kuvaamalla, kuinka he ovat selvittäneet pois päivä-järjestyksestä vaikean tilanteen. Miehet ratkovat ongelmat, he pärjäävät. Kenties tässä on syy siihen, etteivät miehet mielellään viljele ”vaikeeta” toisin kuin naiset. Se, että miehet torjuivat ”vaikean” ja sen taustalla olevan ajatuksen ”ongelmista”, voisi osaltaan selittää miesten vaikenemista. Toinen syy vaikenemiseen näyttäisi olevan ”koston” pelko: ajatus siitä, että sosiaalitoimiston väki saisi tietää asiakkaan valittaneen kuvaajalle, ja antaisi asiakkaan tuntea tämän nahoissaan – useat asiakkaat puhuivat myös tästä.

Eräs asiakas selosti kuinka ”pyytäminen on hassua” periaatteessa, eivät siis asiointikokemukset sinällään:

Kuvaaja: millaisia kokemuksia sulla on?

MA4: tyydyttävä ja parempi

kuvaaja: verrattuna mihin?

MA4: verrattuna pääasiassa eteläsuomeen...

mä olen täällä joutunu käymään nyt kun olen sairaana ollu

sehän on lakisääteinen mut aika hyvin kuitenkin...

mä saan sairaspäivärahaa mutta se ei ihan riitä...

tuntuu hassulta ku ennen on ollu töissä

ni ei tarvinnu keltään pyyvellä

mutta eihän sitä ni tiedä että mitä eteen tulee.

Ylivoimaisesti suurin osa miesasiakkaista kuitenkin korosti sitä, että he ovat ”tulleet toimeen hyvin tai kohtalaisesti” sosiaalitoimiston väen kanssa. ”Ei oo mitään semmosta mua kohtaan ollu, että ihan hyvin on menny” tai ”yhden kerran olen ollut täällä, asia kyllä selvis puolessa tunnissa ... sain mitä olin hakemassa”.

Kuvaaja: millasia kokemuksia sulla on?

ootko käyny aikasemmin?

MA5: minäkö ... joo, yheksän vuotta

Kuvaaja: yheksän vuotta sitten?

MA5: eiku yheksän vuotta ... suunnilleen

Kuvaaja: kuin sä kuvailisit tätä aikaa?

MA5: kyl mä oon tullu ihan hyvin näiden kanssa toimeen

sehän on tietysti omasta suhtautumisesta kii...

ainoo vaa noi asuntojutut ei oikein toimi.

MA6: tästä henkilöstä mulla on erittäin hyviä kokemuksia

maalaiskunnasta mulla ei tässä välillä ole

mutta aikaisemmilta ajoilta on

nyt oon käyny kolme kertaa

tästä henkilöstä hyviä kokemuksia

mutta Jyväskylän kaupungin sosiaaliviranomaisista huonoja kokemuksia.

tai

MA7: no enhän minä tiää

kyllä minun kohdalla kaikki on hyvin menny

yhtenä kesänä se meinas vähän ku

kaikki oli kesälomalla

ei ollu virkailijoita

ainakaan niinku minun kohalla

kun minulla on tuo eläkkeen nosto

muuten on menny loistavasti

sain minä sitten kumminkin...

kyllä täällä yleensä on tarpeeksi virkailijoita...

minun ei tarvii varata aikaa

ku minä meen tähän yleisöpalveluun.

Näissä kolmessa viimeisessä puheenvätkässä näkyy se, mihin suuntaan miesasiakkaat halusivat mielipiteitään kehittää – eivät suinkaan omien vaikeuksiensa tai häpeän suuntaan kuten naiset – vaan erilaisiin asiointiin liittyviin ongelmallisiin yksityiskohtiin tai tätäkin useammin erilaisiin muihin ”vihollisiin”. Näiden (sosiaalityöntekijöiden) kanssa menee hyvin, mutta asuntojen kanssa on ollut vaikeuksia, tai kesällä ei ole ollut tarpeellisia virkailijoita paikalla. Useiden miesasiakkaiden kritiikki sosiaalitoimistoa kohtaan sisälsi ”hitauden”, ”jäykkyden” tai

”kankeuden”. ”Vaikee sanoo ku on niin vähän tullu rampattua, vähän sellaista sãmplããmistä, hitaan puoleista touhua.” ”Kokemukset eri virastoista samantyyli- siã, tãmmöstã oottamista.” Ylivoimaisesti suurin osa miesasiakkaista otti asiointi- kãytãntöjen yksityiskohtia kritisoidessaan puheeksi ajanvarauksen: ”Sitten kun on se ajanvarauskin ni se on niin surkeeta.” Jãykkyys puolestaan tarkoitti tavallisim- min sitä, että rahaa sai liian vähãn.

MA8: jãykkã firma...
raha on niin pieni
että sillä ei tule toimeen...
kulkee jãlessã korvaukset ja kaikki
täytyy olla tosi taiteilija selvitãkseen nãillä
jos meet parturiin ni se maksaa seitsemãn kaheksan kymppi
oot sit pãivãn tai kaksi syömãttã...
sosiaalihuolto perustuu vããriin laskuperustuksiin.

Samasta temasta, rahan niukkuudesta, puhuu myös miesasiakas, joka odottaa yhdessä naisen kanssa:

MA9: meillä nyt ei paljoa ole tãstã mielipiteitã
kun me vasta muutettiin tãnne
eka kertoja kãymãssã tããllã...
mutta ennestããn sanosin
että aika kankeeta tahtoo olla
semmosta numerohomaa
siinã ei paljon niitã inhimillisiã piirteitã tahdota huomioida.

Asiakkaiden kritiikki odotushuoneessa kohdistui siis odotetusti avustuksen pienuu- teen tai erilaisiin asioimiskãytãntöihin, papereihin tai ajanvaraukseen. Seuraava miesasiakas, joka odottaa yhdessä naisen kanssa lastenvalvojan haastattelua, ottaa puheeksi molemmat:

MA10: ja yleensã
vaikka on kuinka mitãtön asia
ni aina täytyy olla papereita paperin perããn...
ihan semmosta turhaa paperisotaa...
no tietysti työllistããhãn se
ku mihin virastoon menee ni sieltã lãhetetããn sit toiseen...
(asiakas palaa aikaisempaan teemaansa – oli tullut ajallaan, mutta työntekijã ei ollut paikalla,
poistuttuaan ja tultuaan takaisin työntekijã oli varattuna)
minã en kysele perkele
on tãssã ittellãkin menoja
tulis ajallaan perkele...
eihãn tãssã toisaalta
työtããnhãn nekin tekee
en minã voi niiden kãytöstã moittia...
se on niin monisãikeinen juttu...
(vãhãn ajan kuluttua MA10 nousee ja nainen seuraa):
no nyt mã meen kysymããn perkele
(tulevat takaisin ja istuvat vãhãksi aikaa, MA10 nousee jãlleen ja menee sanailemaan
lastenvalvojan ovenraosta):
ku sovitaan joku aika
ni mã tykkããn et sillõn ollaan...
kyllã tãssã olisi itellãkin jotain hommia ku nãitã saatanan
(MA10 kãvelee ympãriinsã, mutisee ja rãhjãã, radio soi niin lujaa ettei äãnestã saa selvãã)

Tässä viimeisessä episodissa näkyy myös selvästi ero, joka on työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston odotushuoneissa olevien asiakkaiden välillä. Työvoimatoimistossa asiakkaat istuvat – enimmäkseen – rauhallisesti paikoillaan ja keskustelevat kohtuullisen rauhallisella ja asiallisella äänellä. Työvoimatoimistossa odottavien asiakkaiden käyttäytymisestä puuttuvat aggressiiviset äänenpainot ja hermostunut odotushuoneen kiertely toisin kuin sosiaalitoimiston odotushuoneesta. Seuraavassa episodissa kolme miesasiakasta esiintyy vihaisina:

MA11: mä kun olin tienannu viimekuussa ni viistonnia ni en kuulema tässä kuussa muutaku lääkäriapuun sain...

MA12: mistähän ne sai sen viistonnia?

MA13: mehän ollaan niin kortistoituja ihmisiä, että kun vaan lyö siihen koneeseen, aatekoolle sosiaaliturvatunnuksen ni...

Yleisenä käyttäytymisen normina myös sosiaalitoimiston odotustiloissa on se, että toisiaan tuntemattomat asiakkaat jättävät toisensa rauhaan eivätkä juurikaan ryhdy keskustelemaan keskenään, paitsi kysyessään työntekijöiden työhuoneiden varaimisista. Joissakin kuvausepisodeissa toisilleen tuntemattomat asiakkaat saattoivat ryhtyä vastaamaan yhdessä kuvaajalle tai asiakkaalle, joka ei tuntenut virastoa. Äärimmäistä tahdittomuutta osoittaa seuraavan episodin ”ilman aikaa” tullut miesasiakas (MA14) erästä odottavaa seuralaista (NA7) kohtaan kommentoidessaan sosiaalityöntekijää ja seuralaisen odottamaa naista, joka on juuri haastattelussa. Asiakas (MA14) istuu episodin aikana pienessä sivukäytävässä, josta johtavat ovet kahden sosiaalityöntekijän huoneeseen. Hän on tähän mennessä kierrellyt toimistoa ristiin rastiin ja käynyt sosiaalisihtheerin puheilla, sekä istunut varsinaisen odotushuoneen puolella. Hän jatkaa kiertelyä tämän lyhyen episodin jälkeen:

MA14: kyllä se nyt kestää kauan

NA7: ei täällä oo koskaan ollu näin paljon asiakkaita hänellä oli puolelta aika

kello on nyt viittä vaille

MA14: eihän me päästä filmaamaan koskaan...

ei tästä taida tulla yhtään mittään...

jos yhden asiakkaan kanssa noin pitkään keskustele

ni minä antasin lopputilin...

eikö se mummu saa rahhaa sieltä ollenkaan?

NA7: jos työ saatta sitten nopeemmin

MA14 huutaa ohi kulkevalle sosiaalisihtheerille: ei pääse tuonne

sosiaalisihtheeri: onks siellä joku? oottele nyt siinä sitten...

MA14: äihän tänne tänäpäpäni pääse

siellä se mummu istuu koko päivän...

(MA14 poistui toiseen osaan toimistoa.)

Myöskin seuraava vihaiseksi tai aggressiiviseksi luokkittamani episodi löytyy videonauhoituksista. Kaksi romaninaista jonottaa sosiaalityöntekijän vastaanotolle, heillä ei ole aikaa varattuna, ja he joutuvat odottamaan pitkään. He ovat selostaneet asioitaan kuvaajalle perusteellisesti. Odotushuoneessa on paljon muitakin asiakkaita, mm. kolmen nuoren porukka. Ainakin osa näistä nuorista ei ole pelkästään ”väsyneitä” vaan suorastaan räkäkännissä. Ensin tästä porukasta irtautuu nuori mies ja keskeyttää romaninaisen selostuksen:

MA15: tämmösen viraston toiminta on ihan niinko paskaa ... naurettavaa, miten sitä vois ihan sanoin kuvaillakaan vittu...
täällähän joutuu vittu tuleen ihan kerjäämään vittu aina kaikkee...
pistä se muistiin ihan kanssa ... sehän vittu et joutuu tulee kerjäämään
(hänen kanssaan samassa porukassa ollut NA8 työntää MA15:n syrjään ja antaa oman lausuntonsa)
NA8: meneeks se mikiin? tota ni tää paikka on semmonen, että täältä käyään...
sama ku laittas soppakupin tohon jotain sössöö saatana ja siit sit kaivelis tota nää alempi-
luokkaset
...tää on semmonen paikka
MA15: melkein sama ku vittu laittas jonku hernekeiton ... sekin saatanan joku litku
NA8: nii just nii... siit vois kaivella sitte ja syyä jos vaan kestäs syyä semmosta paskaa
MA15: missä se ihmisarvo on häh?
NA8: nii missä on ihmisarvo?
MA15: pistä niihin tiedusteluihis mukaan
kuvaaja: kyllä kyllä
(MA15 ja NA8 poistuvat peräkkäin takaisin paikoilleen).

Työvoimatoimiston hiljaisen, rauhallisen ja asiallisen odottamisen sijaan sosiaali-
toimiston asiakkailta on käytössään laajempi roolivarasto. On masentunutta itsen-
sä syyttelyä, täydellistä vaikenemista, hermostunutta ympäriinsä kiertelyä sekä
aggressiivista uhmaa – selvää ja humalaista.

Työvoimatoimistossa työntekijät eivät juurikaan "seurustelleet" asiakkaiden
kanssa odotustiloissa, paikkapörssin ja muiden avotiskien työntekijät saattoivat
istuutua asiakkaiden viereen neuvomaan heitä. Sosiaalityötoimistossa sen sijaan so-
siaalityöntekijät istuutuivat odotushuoneeseen kysymään tuttujien kuulumisia.
Seuraavassa sosiaalityöntekijä (NS1) istuu asiakkaan (MA16) viereen tyhjälle
penkille ja ryhtyy kyselemään asiakkaan perheen kuulumisia:

NS1: no mitäs Juntuselle kuuluu?
MA16: minä oon sinusta nähny unta
NS1: elä minusta unta nää
MA16: se oli semmonen rahauni
MA5 osallistuu keskusteluun: eiks se oo painajainen sillo?

Useat asiakkaat kävivät myös johtavan sosiaalityöntekijän huoneessa, vaikka hä-
nellä ei olekaan asiakasvastaanottoa. Asiakkaat sinuttelivat pitkään talossa olleita
sosiaalityöntekijöitä, huutelivat heidän peräänsä kommentteja, kehuivat heitä ku-
vaajalle, toivat pieniä lahjoja. He saattoivat myös neuvoa uusia työntekijöitä. Näin
esimerkiksi "kokenut" miesasiakas, joka haluaa avustuksensa maksuosoituksena
ruokakauppaan, neuvoo sosiaalityöntekijää: "Toini aikoinaan kirjoitti siihen lap-
puun, että pari pussia kessua viikossa. Mutta viimeksi ne ei sitä antaneet." Seuraa-
vassa kohtauksessa miesasiakas, joka on juuri antanut kuvausluvan, houkuttelee
sosiaalityöntekijää mukaan:

MA14:niemisen rouva, ne ottaa filmin minusta ... tule mukaan
NS2 : en minä nyt kun pitää lähteä tuonne pitäjän perille
MA14: no jaa ... ja hauskaa uuttavuotta vaan ... kyllä tässä vähän niinku on hankaluuksia...

Seuraavassa episodissa miesasiakas (MA13), joka syyttää sosiaalityötoimistoa omai-
suutensa ja lastensa "viemisestä", sanailee ohi kulkevan miespuolisen sosiaalityön-
tekijän (MS1) kanssa:

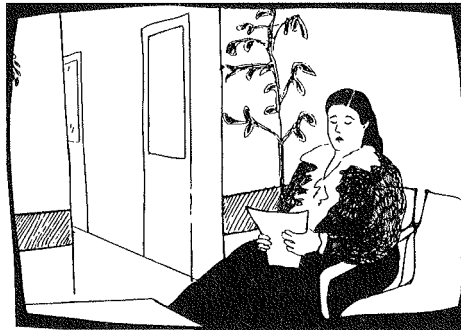
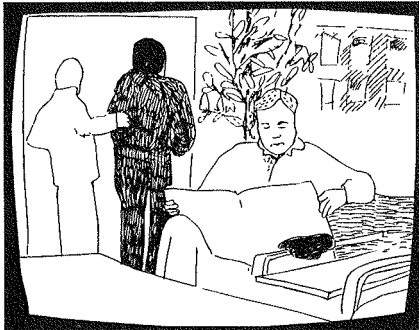
MA13 huutaa ohikullevalle MS1:lle: Salminen pääsiks sää kirkkovaltuustoon?
 MS1: en ... varalle ensimmäinen varalla
 MA13: no onneks olkoon
 MS1: käviks sää äänestämässä?
 MA13: joo
 MS1: joo olisit antanu äänes mulle ni mä olisin päässy
 MA13: tietysti annoin
 MS1: jaa
 MA13: te ootte ensimmäinen, paras mies koko tässä buljussa
 MS1 naureskellen: en tiedä paras mutta oon kumminki mies
 MA13: no olet sinä kumminki ... asiallinen mies
 MS1 lähtee ja MA13 kuvaajalle: joo siinä on kumminki



Työntekijöillä näytti olevan tapana tervehtiä pääasiassa ”omia” asiakkaitaan tai ”entisiä omia” asiakkaitaan – siis ylipäänsä tuttuja asiakkaita. Uudet työntekijät tervehtivät näin ollen harvempia asiakkaita kuin vanhat. Työntekijät kulkivat paljon odotushuoneen läpi, usein erilaisia papereita mukanaan: he menivät kopiohuoneeseen, johtavan sosiaalityöntekijän huoneeseen, ”kansliaan”, toisten kollegojen huoneeseen jne. Odotushuoneen kautta kulki asiakkaiden lisäksi suuri osa toimistohenkilökunnasta ja sosiaalityöntekijöistä – siis melkein kaikki. Jonkun kulkiessa odotushuoneen läpi muut asiakkaat tavallisesti seurasivat katseellaan huoneen poikki kulkijaa. Odotushuoneen läpi kulkiessaan sosiaalityöntekijät käyttivät papereita eräänlaisina suojina tai roolia osoittavina artefakteina. Jos odotushuoneessa ei ollut lainkaan asiakkaita, työntekijät saattoivat kulkea paperi sivulla kädessään. Mitä enemmän paikalla oli asiakkaita, sen todennäköisempää oli, että työntekijät nostivat paperin eteensä ja silmäilivät sitä kulkiessaan odotushuoneen poikki. Työntekijät siis käyttivät papereita eräänlaisena suojana kulkiesaan asiakkaiden kanssa jaetuissa tiloissa. Mitä uudemmista tai harjaantumattomammista työntekijöistä oli kysymys, sen todennäköisemmin he turvautuivat papereiden lukemiseen. Odotushuoneessa olevien asiakkaiden määrän noustessa papereihin turvautumisen todennäköisyys kasvoi, vanhat työntekijät eivät samalla tavalla turvautuneet papereiden silmäilyyn kulkiessaan odotushuoneen läpi.

Myös asiakkaat käyttivät mukanaan tuomiaan papereita ja odotushuoneessa valmiiksi olleita papereita. Tosin sosiaalitoimistossa esillä olleiden erilaisten lehtien tai esitteiden määrä oli pieni verrattuna työvoimatoimistoon. Asiakkaat saattoivat käyttää papereita ainakin kahdessa eri tilanteessa: ensinnäkin eräänlaisena luvallisena vetäytymisenä tilanteesta silloin, kun odotushuoneessa oli paljon muita, joiden seuraan

he eivät halunneet osallistua vaan halusivat sen sijaan olla omissa oloissaan. Toisaalta asiakkaat myös yksin odottaessaan täyttivät odotusaikaansa lukemalla erilaisia papereita. Lyhyesti sanottuna papereiden käytölle virastojen jaetuissa tiloissa näyttäisi löytyvät yksi funktio lisää: erilaisia papereita voidaan käyttää roolivälitmatkan esittämiseen. Wolfgang Schivelbusch (1979, 67–73) ottaa rautateiden sosiaalishistoriaa käsittelevässä teoksessaan esille sen, että lehtien ja halpojen taskukirjojen suosio oli sidoksissa junamatkoihin. Halpoja kirjakioskeja syntyi aluksi rautatieasemille. Toisilleen vieraat ihmiset, jotka joutuivat istumaan hiljaa juna-vaunuissa, pakenivat tilanteen piinallisuutta sanomalehtien ja kirjojen taakse.



Luultavasti on niin, että asiakkaiden yleisessä kritiikissä sosiaalitointa tai erilaisia asiointikäytäntöjä kohtaan ei ole paljoakaan uutta tai yllättävää. Myöskään asiakkaiden yleinen kunnioitus ja arvonnanto työntekijöitä kohtaan ei ole erityisen uutta tai yllättävää, vaikka asiaa ei ehkä usein oteta puheeksi. Mutta uutta tai yllättävää – ainakin itselleni – oli rajuus, jolla asiakkaat kävivät toistensa tai muiden asiakasryhmien kimppuun. *Sosiaalitoimiston odotushuone tuntui olevan täynnä vihollisia, vihattavia muukalaisia.* Eivät asiakkaat olleet käsirsyissä keskenään, mutta hyvin useat asiakkaat ottivat puheeksi ”väärin perustein avustetut toiset”.

Humalaiset, mustalaiset, rikkaat ja pakolaiset saa

Asiakkaiden puheissa viljeltyjen vihollis- tai muukalaiskuvien¹¹¹ taustalla on se, että avustus on heistä liian pieni tai että juuri he eivät saa avustusta, vaikka tarvitsevat sitä kipeästi. Jäykkien, epäinhimillisten normien ja surkean ajanvarauksen, siis viraston, ohella asiakkaat hakivat syytä toisistaan.

MA17: eläkehakemuksen käsittelyn ajan olen hakenut rahaa täältä
 ne antaa sen, niillä on semmonen listahinta, minkä ne antaa...
 tuhat seitsemänsataa kuukaudessa että ei sillä paljon hurrata
 mutta saa nyt jotakin...
 mulla on sellanen kuuslapsinen perhe
 taikka neljä on kotona kaks on jo aikuista...
 kyllä tää pelaa
 mutta pienihän se on raha tuota noin ... ei sillä pärjää
 se on tietenki sen takia
 että niitä on sellasiakin hakijoita

jotka eivät viitti tehdä töitä ja joilla ei oo eläkettäkään...
mitä nyt sanotaan sosiaalipummeja...
sen tähän se on tietysti rajattu...
minun tapauksessa saisi vähän isompi kyllä olla.

Ylläolevassa sitaatissa puhui miesasiakas, joka oli joutunut tutustumaan sosiaalitoimistoon jouduttuaan auto-onnettomuuden jälkeen odottamaan eläkepäätöstä. Elämä vaimon palkalla ja sosiaalitoimen listahinnalla oli taustalla, kun asiakas pohti liian pientä avustusta. Tässä itsen vastakohtaksi asetettiin ”sosiaalipummit”, jotka eivät tee töitä vaikka eivät ole sairaita. Useat romaninaiset, seuraavassa lainatun (NA9:n) tavoin, puolestaan pitivät itseään ”kunnollisina” suhteessa viinaa käyttäviin toisiin:

NA9 (selostaa sormi pystyssä):
mustalainen ku täältä saa ni se menee ruokakauppaan
mutta minulla on sellaisia naapureita
jotka saa täältä ja menee suoraan viinakauppaan...
meikäläinen aattelee lapsiaan...

Ilmeisesti samanlaisten naapureiden tuttu on myös seuraava naisasiakas:

NA10: laittasvat sen rahan tulemaan sillai ettei se tule kerralla...
mitä määkin näitä ihmisiä tunnen
ni moni panee sen heti menemään
että parempi olis ettei se tulis kerralla.

Toisaalta myös sosiaalipummeilla ja ”naapureilla” itsellään näyttää olevan viholisensa, siis sellaiset asiakkaat, jotka voisi jättää ilman:

MA18: minä ku olin sairaana ja pistäny kuukauden rahat menemään
niin platiakaan en saanu
mutta jotkut hienohelmat, jotka ei tartte mutta periaatteen vuoksi käyvät hakemassa,
saavat...
ihan kun ne jakais omiaan eikä verovaroja.

Ilmeisesti samaan, lähinnä ”kunnollisten” asiakkaiden ryhmään viittaa seuraava miesasiakas, jolla ei tosin ollut omalta kohdaltaan valittamista:

MA19: sen minä sanon
että kyllä tätä laitosta aika paljon väärin käytetään...
miten se on mahdollista että käy töissä
ja siitä huolimatta käy soppalasta hakemassa rahaa
nimee en mainitse mutta tiiän tapauksen
ja semmoset ku on tositarpeessa ni ne ei taho saaha millään.

Samasta aiheesta löytyy myös seuraava miesasiakkaan lausunto: ”Täällä on aika huono käytäntö tota köyhäosasta kohtaan. Mutta jos oikein rikas on niin täällä käsitellään aivan eri lailla.” Sama mies jatkaa myöhemmin oman köyhän osansa pohtimista suhteessa rikkaisiin:

MA13: Täältä ku hakee semmoset, jotka mersulla ajaa tohon eteen. Ne vaan sanoo, että minä tarvin nyt rahaa tilille.
Ajaa mersulla tohon eteen, hienot nahkatakkit päällä ja muuta.
Ni joo joo, kyllä kyllä, kyllä kyllä, kuinkapaljon vaa, kuinkapaljon vaa, kuinkapaljon vaa.
Minä voin sen todistaa...
niin niin saavat katkasta tosta kaulan poikki jos mä puhun paskaa.

Mutta jos tänne tulee köyhä hädissään pyytämään, että saanko minä, saanko minä jotain, että minä saisin ruokaa. Ni ei, ei ei ei ei niin.

Viinakaupassa käyvien naapureiden vihollisia ovat siis yhtäältä periaatteesta luukuttavat hienohelmat, työssä käyvät ja pankkitileillä rahaa pitävät, toisaalta myös erilaiset ei-suomalaiset, mustalaiset ja pakolaiset:

MA20: ku täältä tulee jotain apuja hakemaan ni ei täältä mitään saa, täytyy puhua yli tunti...

kyllä täällä muita autetaan, pakolaisiaki on niin perkeleesti, mutta suomalaisia ne ei auta yhtään.

kuvaaja: olisko sun asenteissas parantamisen varaa?

MA20: täällä jotain vanhoja lappusia lukevat...

ku mistä luukusta valo ei vaan pala ni siitä mustalainen menee sisälle ja saa heti ... saatana...

ku suomalainen tulee ni pitää puhua ummet ja lammet.

Edellinen miesasiakas tuntuisi olevan sitä mieltä, että mustalaiset tulevat ilman ajanvarausta ja menevät sisälle kun punainen ei pala. Seuraavan miesasiakkaan näkemys mustalaisista ja pakolaisista on muuten samanlainen kuin edellisenkin – mies itse ei saa, mustalaiset ja pakolaiset saavat – mutta mustalaiset tulevat ”varatulla ajalla”. Lisäksi seuraavan episodin miesasiakkaalla on raikas näkemys yrittämisestä.

MA14: tulin pyytään täältä

kymmeneneen vuoteen en oo käyny

eihän ne anna

täytyy olla mustalainen... taikka pakolainen

mustalaiset tulee, niillä on aika varattuna ne vaan ottaa...

ja myy kurjille viinaa, niin sitä pitäs yrittää.

Seuraavassa puolestaan itseään ”köyhäksi” kuvannut miesasiakas, joka aikaisemmin valitti ”mersulla ajavista toisista”, puhuu pakolaisista:

MA13: minä boikotoin jyrkästi tätä yhteiskuntaa vastaan tässä suhteessa...

että että onko se tämä hallitus ... antanut tämmösen ohjeen

että ei saa auttaa kansalaisia

pitää säästää menoja...

tää tuntuu aika vaikeelta käsittää tämmönessä yhteiskunnassa

ku näin paljon tuodaan pakolaisia Suomeen

ja niille järjestetään heti helkkarin hyvät asunnot

ja annetaan se elatustukipäiväraha sosiaalilautakunnasta

ja maahantuloraha ja kaikki...

en minä sitä sano

että jos huonoista oloista tulee ihminen tähän maahan

ni olkoon se täällä, jos ei aiheuta mitään sabotaasia...

mutta liika on liikaa.

Näistä toisia, ”muukalaisia”, koskevista puheenpätkestä käy ilmi, että asiakkaiden keskinäisen vihamielisyyden taustalla on se, että avustusta ylipäänsä saa liian vähän tai ”ei platiakaan”. Mutta samalla niistä saa vaikutelman, että asiakkaat pitävät tarkkaa huolta toistensa asioista. Asiakkaiden puheissa esiintyvät toiset ovat naapureita tai tuttuja, ”tiedettyjä tapauksia, vaikka ei nimiä mainitakaan”, asiakkaat ovat valmiit tietonsa ”todisteeksi laittamaan jopa päänsä pantiksi”. Kyse on siis

lähinnä tutuista, puolitutuista – usein kyseessä näyttäisivät olevan jopa toimistossa havainnoidut ihmiset. Jos tästä toisiin kohdistuvasta vihamielisestä puheesta voi mitään päätellä, niin ainakin sen, minkä jo aikaisemmin otin esille odotushuonekäyttäytymisen yhteydessä: *sosiaalitoimiston odotushuoneessa istuu toisilleen vihamielisiä asiakkaita*. Hermostuneen ympäriinsä kulkemisen lisäksi toimistosta tai asiointikäytännöistä kirpoaa viljalti kirouksia. Asiakkaat näyttäisivät katselevan toisiaan pahantahtoisesti ja ”pahalla silmällä”. Suuri osa aggressiivista tai ”muukalaispuhetta” harjoittavista asiakkaista on miehiä. Aggressiiviset naiset ovat useimmiten miesten kanssa asioivia, ja vaikenevat kun miehet antavat lausuntoja, tai sitten he ovat romaninaisia. Naisasiakkaiden syyttelyt – kuten aluksi kävi ilmi – kohdistuvat pikemminkin itsen ja ovat häpeäluonteisia. Miehet puolestaan pitävät joko virastoa tai toisia asiakkaita, usein tietysti molempia, kritiikin kohteina.

Elisabet Cedersund (1992a; 1992b) on väitöskirjassaan tutkinut ruotsalaista toimeentulotukea prosessina, jossa kansalaisista tulee asiakkaita. Hän havaitsi, että asiakkaat puhuivat myös sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa moralisoivasti (tai vihamielisesti) toisista asiakkaista (1992a, 78–80). Omassa tutkimuksessani asiakkaat eivät haastatteluissa viljelleet toisiin asiakasryhmiin kohdistuvia vihamielisiä kommentteja, odotushuoneessa ne sen sijaan otettiin erittäin painokkaasti esille.

Odotushuonekertomuksia

Seuraavaksi esittelen lyhyesti kolmen asiakkaan tarinat, pääasiassa asiakkaiden itsensä haluamalla tavalla. Kyseisille asiakkaille on esitetty suurinpiirtein samanlainen kysymys: *millaisia kokemuksia sinulla on tässä virastossa asioimisesta*. Mainitsin nämä virastohistoriikit tai elämäkerrat jo avauskertomuksen yhteydessä, koska näistä pitkistä kertomuksista tuli eräänlainen ”professionaalisen vallankäytön paikka” sosiaalityöntekijöiden, kuvaajan ja itseni välillä. Olin jossakin vaiheessa sitä mieltä, että en lainkaan kerro näitä asiakkaiden kertomuksia. Mutta kuunneltuani ja katseltuani niitä pitkään ajattelen, että ne ovat joka tapauksessa näiden kuvattujen asiakkaiden yritys murtaa ”julkisuuskyynys”, byrokraattinen hiljaisuus, köyhien osattomuus tai millä nimellä asiaa haluaakin nimittää. Nämä historiikit ovat myös sellaisia, etteivät ne tule esille sosiaalityöntekijöiden strukturoiduissa haastatteluissa, siis videonauhoituksissa. Sen sijaan uskon vakaasti, että nämä asiakkaat ovat aikaisemmin – luultavasti useinkin – kertoneet työntekijöille elämäkertansa.¹¹²

Seuraavissa esimerkeissä esiintyvät nimet ja paikat on keksittyjä, muuten olen pyrkinyt olemaan uskollinen tarinoille ja toiminnalle. Asiakkaiden oman äänen esille kuulumista olen yrittänyt edesauttaa olemalla uskollinen heidän esitystavalleen. Mutta toisaalta asiakkaiden kertomukset ovat varsin pitkiä, joten olen ”toimittanut” niitä, heidän puheensa on muuttunut lyhennetyksi tekstiksi. Olen jakanut kerrontaa kappaleiksi, ryhmitellyt puhetta temaattisesti ja karsinut joitakin aiheita kokonaan pois. Olen lisännyt kertomuksiin pisteitä ja pilkkuja, poistanut taukoja ja keskeytyksiä.

”Kaikki alkoi auto-onnettomuudesta”

Kertomuksen asiakas on keski-ikäinen mies (MA 13), joka kertoo tarinaansa sosiaalitoimiston odotushuoneessa, odotushuoneen ulkopuolella olevassa käytävällä sekä seuraavan kerroksen käytävällä, jossa on yhden tuolin sijasta kaksi. Mies aloittaa kertomuksensa ennen sosiaalityöntekijän vastaanottoa ja lopettaa sen käytyään haastattelussa, se siis välillä keskeytyy. Kertomuksensa aikana mies ehtii polttaa monta tupakkaa ja myös itkee joissakin kertomuksensa kohdissa. Välillä hän keskustelee tai huikkailee tervehdyksiä ja lyhyitä kommentteja ohi kulkeville tutuille, asiakkaille ja sosiaalityöntekijöille.

Kertomuksen avaus on dramaattinen. Kuvaajan kysymykseen ”onko sinulla kokemuksia virastosta” asiakas vastaa: ”Mulla on kokemuksia tästä virastosta. Ensikshän se vei multa taloni ja vei mun rahani ja vei mun lapseni ja ... semmosia kokemuksia mulla on tästä virastosta ... että katkeria.” Tarkennuskysymysten jälkeen tarina näyttää seuraavanlaiselta:

MA13: No mä ajoin kolarin, jossa kuoli vaimoni. Mulla oli nollapisteyheksän promillie veressä silloin kun ajoin sen kolarin. Iteltä meni jalat poikki siinä kolarissa, missä vaimo kuoli. Kylkiluita meni poikki mutta henki säily kuitenkin.

Meillä oli kaksi pientä lasta viisi- ja kaksivuotiaat tytöt. Mä olin vaimoa hakemassa töistä, ajoin aika kovaa ja sitten menetin auton hallinnan. Meillä oli lastenhoitaja tyttöjä katsomassa. Kun se kolari sattui niin lastenhoitaja lähti samantien. Kun sosiaaliviranomaiset saivat kuulla, että vaimo on kuolleena ja toinen raajarikkona, ni tulivat ja veivät lapset lastenkotiin. Minä en ottanut asianajajaakaan siihen hommaan, niin tää meni sitte sillai, minä sen lusin. Se oli kyllä ihan asiaa että mä siellä olin. Alkoholin takia, törkeä rattijuoppous, kuolemantuottamus, törkeä kuolemantuottamus, törkeä liikenteen vaarantaminen. Mutta minä en tuottanu sitä kuolemaa tahallani niinku nämä käsittivät sen.

Siinä olikin työ, että mä sain ne tytöt lastenkodista pois. Tikkakosken poliisin, Huttusen Toukon kanssa haettiin ne pois sieltä. Ne ei meinannu millään antaa niitä pois sieltä mutta Huttusen Touko sano, että nehän lähtee nyt. Minä menin Saarijärvelle serkkupojan luokse. Se on uskovainen serkkupoika, ei ole ikinä juonu viinaa eikä polttanu tupakkaa. Sanoin, että saat saman hinnan ku minkä maksoin sinne lastenkotiin. Että saisin ne tytöt sieltä pois. Tämä serkkupoika joutui raittiustodistukset ja kaikki tuomaan tänne, että hän todella on raitis. Hän joutui ottamaan Saarijärveltä vielä raittiyslupauksen ja muuta tämmöstä. Täähän on ihan byrokraattinen valtio, minkähän takia?

Hyvin ne tytöt kasvo siellä nuoreks ja mä oon maksanu sinne. Kun olin tytöt saanut serkkupojan luo niin soitin nimismiehelle, että panee nyt täytäntöön ton minun tuomion. Minä pääsin silloin lähtemään lusimaan sen pois. Minä olin silloin kaupungin työmaalla työssä ja sanoin, että saanko minä nyt soittaa tolle nimismiehelle. Se tuomio sitten pantiin täytäntöön ja mä pääsin heti Konnunsuon keskusvankilaan. Mä pääsin puolella siitä, mitä oli tuomio, alle puolella. Siellä käsiteltiin hyvin, oli henkilökunta hirveen ystävällistä. Ihmisen henkihän ei oo koskaan lusittu lusimalla varsinkaan, kun se on päissään ajettu autolla. Koskaan se ei ole korvattu.

Mulla oli tossa Tiituspohjassa vanhemmilta peritty maatila ja ne vei sen koko maatilän. Juridisestihan se lusiminen vankilassa oli ihan asiallista. Mutta sitten nää sano täällä sosiaalilautakunnassa nää virkailijat, että hyö vie koko talon pois, kolmekymmentähehtaari- sen maatilän ihan tossa keskustassa. Siitä maatilän viemisestä en tiedä, näiden herrojen päätöksiä. Ei siitä voinut valittaa. Vankilasta ei päässyt edes lomalle vuoteen. Ensin kunta pakotti ottamaan mustalaisia vuokralle taloon, mutta ne repivät puukolla seinästä tapettia että ne sai uunin syttymään, ei ne välittäny. Ne kusivat ja paskansivat nurkkiin. Sitten kunta meinas ottaa sen kesähuvilaks itelleen, se on niin nätillä paikalla. Sitten ne pisti sen pakkomyyntiin. Perusteluja sille pakkomyynnille ei tarvittu. Täällä on entisen vaimon sisko yhtenä sihteerinä, eikä siinä sen kummempia perusteluja tarvittukaan. Sain puolet siitä tai

suurinpiirtein puolet siitä rahaa, mikä oli todellinen pyyntö. Meni ihan ilmasiksi mun tilani. Se meni yksion hinnalla tai sillä, mitä sais yksion nyt koko maatala. Olen kyllä katkera. Ne hyökkäs nää kunnanisät niskaan. Täällä oli silloin sosiaalijohtajana toinen mies kun nykyään. Tuolla Osuuspankissa tehtiin kaupat. Mulla oli se tossa välitys oy: ssä myytävänä. Niin sen johtajan kanssa tehtiin ne kaupat. Ja se sosiaalijohtaja sano, että Pertin lapset on lastenkodissa ja se on neljäkymmentätuhattakolmesataa velkaa sosiaalilautakunnalle. Minä sanoin, että sen tulet justiin saamaan – ihan tänäpäivänä ku minä sen talon joudun kerran myymään. Istuttiin tuolla ravintolassa ja juotiin kahvit ja otettiin konjakit päälle ja tehtiin ne talokaupat sen uuden isännän kanssa. Minulle jäi tuommonen, seitsemänkymmentätuhatta ko siitä jäi, ei sitäkään. Lopulla ostettiin sitten pari osaketta lapsille. Ku siihen aikaan, viisitoista vuotta sitten ei enempää maksanu. Ne asunnot pantiin vuokralle kun lapset oli lastenkodissa. Minä taas itse lähdin linnasta. Ne oli vuokralle niin kauan, että vasta vähän aikaa sitten ostettiin niille iso lukuuri Jyväskylän keskustasta. Nyt on vanhin tyttö kaupassa kassalla ja nuorin on hotellissa kylmäkkönä.

Mä en saanu niitä lapsia kun tulini linnasta, olin liian huono isä. Olin vaan tehtaalla töissä, olin liian huono isä niille kuulema. Mutta sitte ku tulini vankilasta pois ni kaikki sukulaiset hylkäs minut. Omat sukulaiset, koko suku, hylkäs minut ihan täysin. En ole käynyt yhdessäkään talossa kahteenkymmeneen, viitentoista vuoteen. Ei ole menemistä. Minä olin kuulema kaikkeen syypää. Sille ei mahda mitään. Meni työpaikat, tehtaantöpaikat. Olin kiertänyt seitsemäntoista vuotta yhdessä bändissä iltakaudet soittamassa. Hankin lisäpennä itelle ja muille, ei voinut bändiinkään enää mennä. Mitään ei jäänyt. Nyt olen tuolla rakennuksilla koittanut rämpiäsen mitä olen osannut siellä tehdä.

Oli minullakin ennen omaisuutta. Varmaan nyt maksas vaikka mitä. Mä kysyin siltä isännältä, jolle tämä sosiaalilautakunta myi taloni, että mitä se nyt maksas. Ni se isäntä sano, että toista miljoonaa markkaa. Mää ku sain vaan satakahdeksänkymmentätuhatta, mikä sitten jaettiin kolmeen osaan. Onko nyt oikein, että mua on käsitelty tällä lailla? Kyllä aika lailla katson kaltoin tämmöstä käyttäytymistä. Heidänhän pitäis olla kuten sanotaan, että silloin kun tarvitsee sosiaalista apua ni näidenhän pitäis auttaa. Mutta näähän vain parjaa ja sanoo, että voikun ei näkis sinun pärstääs enää koskaan. Minä en ole heille mitään vahingollista tuottanut, enkä mitään vahinkoa aiheuttanu heille. Toivoisin kyllä toisenlaista käyttäytymistä. Siis sikin tuommosta psykologista analyysia taikka psykologista tutkintoa sosiaalivirkailijoille. Jotta ne olisi niin kuin psykiatrit, pystyisivät ymmärtämään ihmisiä ja auttamaan niitä hädässä. Tämä nyt ainakin puuttuu Jyväskylän maalaiskunnan sosiaalilautakunnalta.

Turussa olin hitsaajakurssilla silloin kun Leppänen oli työvoimaministerinä. Hän lopetti nää lauantain ja sunnuntain ruokarahat, niin jouduttiin hakemaan rahaa Turun sosiaalilautakunnasta. Siellä käsiteltiin ihmistä kuten ihmistä pitää käsitellä. Siellä annettiin rahaa että sai syödäkseen, vaikka oltiinkin vieraspaikkakuntalaisia, jyväskyläläisiä ja lappeenrantalaisia, mistä kaikkialta meiltä olikin porukkaa. Siellä auttoi pelastusarmeijakin, antoi ruokalappuja. Saatiin ostaa määrätystä kauppoista ruokaa. Mutta täällä ei ole samanlainen tyyli. Tuntuu joskus katkeralta että on tämmönen maalaiskunta perustettukaan. Minä boikotoin jyrkästi tätä yhteiskuntaa vastaan tässä suhteessa.

Minä olen maksanut tähän päivään saakka kaksisataakaksikymppiä joka korvauksesta näille lapsille. Mikään ei riitä enää. Nyt ne asuu Jyväskylän keskustassa sitte. Ostettiin niille viidensadantuhannen osake. Mutta minä en osaa käsittää, että mistä se kunnan saatava syntyy. Mää äskenkin kävin juttelemassa siitä. Niin ne sano, että kun se toinen on alaikäinen. Se täyttää nyt joulukuussa. Mää sanoin, että sehän on ollu jo vuoden hotellissa töissä. Että helvettiäkö minä oon viidensadantuhannen osakkeen niille ostanu. Vieläkö, vieläkö työ aina vaan karhuatte lisää rahaa. Tätä minä ihmettelen. Ei ne osaa muuta sanoa kun että se on alaikäinen, se on alaikäinen. Minkä mä sille toiselle mahan se kun on alaikäinen. Mutta miksi se kelpaa alaikäinen töihin sitte tommoiseen hotelliin? Keski-Suomen komeimpaan hotelliin. Kuitenkin niillä on niin hieno osake, että näillä ei varmaan ole yhdelläkään virkailijalla semmosta lukuuria.

Viimeksi olin tuossa uimahallin työmaalla noin pitempiaikaisesti. Maalasin ja laitoin pieniä nippeleitä, putkinippeleitä. Siellä oli erittäin hyvät työnjohtajat noin meikäläiselle, varsinkin se päällikkö, se ymmärti. Vaikka kaikki on nykyään tietokoneilla kun se koodi lätkästään, niin kaikki tieto ihmisestä saadaan esille. Mehän ollaan vankilassa käyneet, niin tietokoneisiin kytketty, että ei mistään saada semmosta vakituista työpaikkaa, kunnollista työpaikkaa. Vankilan käynyt on tietokoneen orja ja pysyy siinä niin kauan kuin henki pihisee.

Tämä laitos osaa ihmisen pistää niin matalalle jos haluaa mennä lokaan. Mutta minä en ole lokaan vielä mennyt. Jos nyt pääsisin eläkkeelle niin saisin varmaan paremman eläkkeen kuin yksikään tästä talosta. Ikäni olen raatanut, ensin seitsemäntoista vuotta tehtaalla ja soittamassa. Kaikki on mennyt liiton verokirjalle. Mitään minä en ole tehnyt pimeesti. Juuri kävin yhden asuntolan villoittamassa, siitä vähän raapasin rahaa, että tämmöstä. Mutta ihmisenä mua ei ole ymmärretty ei, ei, ei. Täältä ku hakee semmoset, jotka mersulla ajaa tohon eteen. Ne vaan sanoo, että minä tarvin nyt rahaa tilille. Ajaa mersulla tohon eteen, hienot nahkatakkit päällä ja muuta. Ni joo joo, kyllä kyllä, kyllä kyllä, kuinkapaljon vaa, kuinkapaljon vaa, kuinkapaljon vaa. Minä voin sen todistaa. Niin niin saavat katkasta tosta kaulan poikki jos mää puhun paskaa. Mutta jos tänne tulee köyhä hädissään pyytämään, että saanko minä, saanko minä jotain, että minä saisin ruokaa. Ni ei, ei ei ei ei ei niin.

Asiakas siis vastaa sosiaalitoimistossa asioimista koskevaan kysymykseen kertomalla tarinan, oman elämäntarinansa. Tässä elämäntarinassa – toisin kuin sosiaalityöntekijälle kerrotuissa tarinoissa – aikaperspektiivi on erittäin pitkä, useita vuosikymmeniä.

Tarinoita analysoitaessa niiden rakenteen voi esimerkiksi jakaa kolmeen struktuuriin: *orientaatioon (puitteet, tausta), mutkistavaan toimintaan ja päätäntään*.¹¹³ Edellä puhunut miesasiakas aloitti orientaation kertomukseensa esittelemällä itsensä sellaiseksi, joka ”ajoi humalassa kolarin, jossa vaimo kuoli”. Kolaria ennen hän oli mies, jolla oli vaimo ja kaksi pientä lasta, vakituinen työpaikka ja lisätuloja sekä vanhemmilta peritty maatila. Mutkistavaa toimintaa olivat järjestäneet erityisesti sosiaaliviranomaiset, jotka olivat aluksi vieneet lapset lastenkotiin ja yrittäneet estää miehen toimet saada lapset serkkupojan hoitoon, pistäneet sen jälkeen talon pakkomyyntiin ja vaatineet edelleenkin hänen maksavan elatusapua toisesta lapsesta. Vaikka sosiaaliviranomaiset olivat yrittäneet monin tavoin estää asiakasta toimimasta ”hyvän isän ja kunnian miehen tavoin”, hän oli kuitenkin onnistunut pitämään päänsä. Tässä häntä olivat auttaneet mm. tuttu poliisi, serkkupoika, nimismies, vankilan henkilökunta, Turun sosiaalilautakunta, erilaiset työnjohtajat rakennuksilla. Jos nämä viimeksi mainitut tahot luokittelee kertojan ”avustajiksi”, niin ”vihollisiksi” tai konniksi asettuvat selvästi oman kunnan sosiaaliviranomaiset, kunnanisät, vuokralla olleet mustalaiset, tietokoneet ja mersulla ajavat nahkatakiset. Kertomuksen päätäntään kuuluu puolestaan se, että kertoja ei ole mennyt lokaan, hän käy ajoittain rakennuksilla töissä, hänen tyttärensä ovat töissä ja selviytyvät, hän on ostanut työlleen asunnon ja saa itse joskus eläkkeelle päästyään hyvän eläkkeen.

Seuraava oman tarinansa kertova naisasiakas on erittäin vuolassanainen. Tajuunvirtatekniikasta huolimatta hän esittää erittäin lyhyen ja ytimekkään tiivistelmän¹¹⁴ omasta tarinastaan: ”Mä oon lapset yksin kasvattanu ja ... kato oisko tässä mun lääkärintodistus ... terveystodistus? – Ja terveyteni menettäny ja nyt minä en saa minkäänlaista apua mä oon ihan maaliskuusta lähtien ollu tyhjillä. Roskalaatikoista oon ruuan hakenu.” (Itkee.) Tästä tiivistelmästäkin on itse asiassa luettavissa edellä mainitut tarinan kolme osaa. Kertoja esittelee itsensä äitinä tai lasten kasvattajana. Hänen elämänsä on mutkistanut terveyden menetys. Kertomus päättyy umpikujaan, kertojalla ei ole mitään, hän joutuu hakemaan ruuankin roskalaatikoista. Lisäksi hän jo tiivistelmässä tarjoaa kuvaajalle lääkärintodistusta terveydentilastaan ja itkee nykyisen tilanteensa epätoivoisuutta.

”Tästä lääkärintodistuksesta näkee”

Kuvaaja NA11:lle: Ollaan kyselyt ihmisten kokemuksia

NA11: Ai näistä? täältäkö huonot kokemukset? (vilkaisee ympärilleen ... avaa samalla käsilaukkuaan) mä oon lapset yksin kasvattanu ja ... kato oisko tässä mun lääkärintodistus ... terveystodistus? ja terveyteni menettäny ja nyt minä en saa minkäänlaista apua mä oon ihan maaliskuusta lähtien ollu tyhjiällä. roskalaatikoista oon ruuan hakenu. (itkee)

Ette te tiä miten raskasta on, mulla on hermot ihan lopussa ... ku mä löytäsin sen lääkärintodistuksen (selaa paperipinoa)

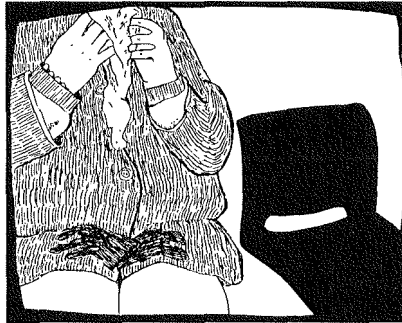
kuvaaja: Ihan omin sanoin vaan, mä en tartte todistuksia

NA11: Mä oon neljä lasta ihan yksin huoltanu yhteiskuntaan veronmaksajiks. mä erosin seitsemänkymmentäyksi, mulle jäi kaksvuotias nuorin. oli oikein juoppo mies ja ilkiä. nyt tota mä oon ollu kakskytä vuotta sitten avomiehen kanssa. mutta mä en enää asu hänen kanssaan. hän on nyt oman asunnon saanu. mä asun yksin koiran kanssa Vaajakoskella Kosken tilalla. mutta nyt mulla on ollu tosi vaikeeta. mä autoin lapsiani liikaa ja tulin ylivelkaantuneeksi sitten. ja nyt täältä ei ymmärretä, ei yhtään, ei missään asiassa, ei ruoka-avustusta, ei mitään. ku tonne Vaajakoskelle muutti Siwa, ni mä sieltä roskalaatikosta hain ruokaa yhtenä iltana. sinne oli viety makkaroit ja kaikkia leipiä ja (itkee) ni sitten Vaajakoskella ni semmonen, mä annan sen nimenkin teille. ni semmonen seurakuntasisar ku Leena Tuominen, kirkkoherran rouva, ni kävi kotona minun luona. hän ties tämän minun tilanteen ni hän toi minulle viissataa markkaa rahaa ja nyt minä oon sitten ostanu sillä rahalla. mutta mulla on vuokratästä, nytki kolmen kuukauden vuokrat maksamatta, täältä niitä ei makseta. ei sanota mitään syytä, ei anneta mihinkään mitään. missään ei avusteta. mä tulin justiin kysymään sitä kielteistä päätöstä täältä. tällä sosiaalityöntekijällä on joku asiakas siellä nyt ... Mulla menee kokonaan eläke lainaan ... pankkiin. mun sisko on vielä takaamassa siinä ni sitä ei voi maksamatakaan jättää. eikö oo näin? mulla on hermot ihan lopussa ja mulla on kaiken maailman vaivat ja kaikki niveltaivat ja kaikki leikkaukset eessä.

Ikäni mä oon ollu työhminen. mä voisni näyttää teille papereita (aukaisee laukkuaan)

Kuvaaja: Mä uskon puheisiin

NA11: Mä oon ollu eläkkeen lisäksi töissä. on ollu pakko olla ku mulla on ollu velkaa pankkiin. että mä oon saanu sitä maksettua ja ostanu ite käteisellä huonekalut ja kaikki. mutta nyt on näin surkee tilanne. ja asun purkutilassa. semmosessa että on ihan auki alaholvi tykkään, pelkkä sementtilattia. semmosessa että voi tulla purku millä hetkellä hyvänsä, ja mulla on ollu tosi vaikeeta. enkä oo mitään viinaihmiäkiään. ennen joskus otin murheeseen ... mä oon kertakaikkiaan hukassa (itkee).



Mun on syykenlääkkeet ja kaikki tullu sen jälkeen. tiapamia syön ja sitte noita kuussataamilisiä särkylääkkeitä ihan jatkuvasti ja maha on ihan sekasi. mut se on totta nii että äiti ja sisko on ainoot jotka on antanu mulle silloin sun tällö leipään rahaa. että mulla ei oo ollu ku ihan mistä sattuu saamaan. että minkäänlaista turvattua toimeentuloa ei oo ollu maaliskuusta saakka ollenkaan. minä olin kalusteliikkeessä töissä tuolla, tiedättehän te sen, joka on tuolla Yliopistonkadulla? mutta ku mä jäin asunnottomaksi ni sitten minä olin neljä kuukautta asunnottomana ja koiran kanssa kuljin paikasta toiseen ni sitten mä menetin sen työpaikan sen takia. mä oisin sairaana käyny vielä sielä töissäki mutta mun oli pakko lopettaa. kato ku

työnanatajathan ei ymmärrä sitä ku asunto menee. ne vaan laskee, että mitä tulee voittoa heille. Sillon ku mulla oli lapset pieniä ni täältä annettiin semmosia enneaikasia lappuja, jotka oli niinku semmosia alentavia. niillä joutu meneen, sosiaalitoimiston lapuilla kauppaan. ne oli aika alentavia minua kohtaan ku ajattelee. mejän äitiki muistaa sen niin hyvin kun mä itku silmässä menin monta kertaa, mun lapset kanssa ku mä olin töissä. mä en meinannu kehata mennä niiden lappujen kanssa. alentavia ne oli ja kaikkien kuulten vielä kaupassa sanottii, varsinkin kun lapset meni kauppaan, että ai nii tämä on sosiaalitoimistosta. mulla ei oo mitään muuta ollu nyt ku kärsimystä. mulla ei oo ku koira ainoastaan tukena ja turvana. kuvaaja: Minkä takia sä sen lainan otit? lasten auttamiseksi?

NA11: Nii, lasten auttamiseksi alkuun. siksi mä oon ylivelkaantunu niin. justiin tää kierre nii. täältä ei anneta mitään. sanotaan, että teillähän on eläke, vaikka se menee suoraan pankkiin. semmonen ku Laura Ollila, mun sisko on siinä takaajana, häneltä voi kysyä. lapset on kaikki muuttanu jo kotoa pois. niitä on viis kappaletta. ne ei oo kukaan enää kotona.

Ja sitten mä kuulin täältä yhtenä päivänä yhden ihmisen kautta että oli sanottu, että minä oon kuulema saanu täältä tavaroita, niinku huonekaluja ja semmosta. ja mulla on kaikista kuitit täällä laukussa ku mä oon ostanu huonekaluliikkeestä sillon ku mä oon ollu töissä, käteisellä, ja ne tavarat on mulla kotona. minä en voi muuta sanoa ku että minä oon katkerasti, katkeran kokemuksen saanu tästä talosta. mul on menny hermot.

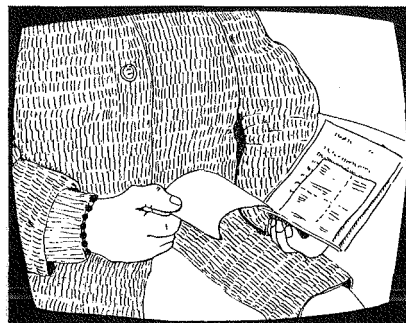
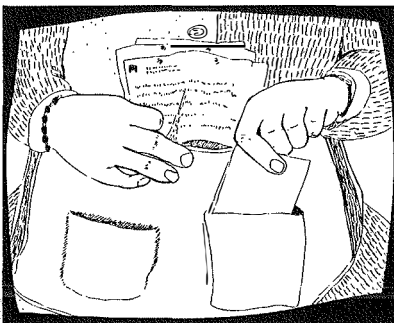
Multa vietiin yks lapski lastenkotiin puolväkisten. ja sitä pidettiin aikuiseks asti siellä. sen takia että ku minä en jaksanu kuulema hoitaa ku niitä oli neljä ennestään. kun mä jäin yksin ja se oli viies.

Ja asunto oli minkälainen sattuu. kaksikymmentä vuotta kiusattiin asunnon takia ennenku annettiin asunto kunnollinen. enkä mä nytkään silti asu kunnan asunnossa elikkä mä asun semmosessa purkutalossa. sitä voi käyä kattomassa että se ei oo mitään valetta. ne meinas tehdä siihen remontin mutta kun se tulee niin kalliiks. tielläkään ei voi koiran kanssa olla sairas ihminen.

Nyt minä just olin tulossa hakemaan tältä sosiaalityöntekijältä sitä kielteistä päätöstä. mä meinasin kirjottaa sosiaali- ja terveysministeriöön Helsinkiin, sinne puolelle. mulla olis ollu lääkärintodistus ku mulla on täällä hoitavan lääkärin todistus, missä hän kirjottaa että minulle pitäa antaa avustusta täältä. koska ei resurssit riitä enää työelämään. eihän Suomessa vielä semmosta lakia oo, että nälkään tapetaan äiti, yksinäinen äiti, joka on lapset yhteiskuntaan kasvattanu ... Mullon täällä lääkärintodistus. luepas tämä lääkärintodistus, minkälainen. tämänkään perusteella ei tullu avustusta vaikka hän kirjoitti tämän (ottaa laukusta esille nipun lausuntoja ja reseptejä ym.).

kuvaaja: Kyllä mä nyt uskon. en mä oo viranomainen ni en mä näitä lappuja

NA11: Tas on taas erikoislääkärille meno, tas ois selkäkuvaukseen meno, tas on hoitavan lääkärin todistus. lueppas minkälainen se on. (ojentaa kuvaajalle) tas on kuntoutukseen meno jos pääsee ... mitä vikoja on. nyt oon erikoislääkärin hoidossa. tämä lääkäri määränny ku häneltä loppu neuvot. ku hän ei tiedä leikkaako polvet vai mitä tehdä. tas on taas selkäröntgeniin meno ... jatkuvasti on lääkäriä joka päivä. ja leivästä ei oo tietoakaan. Kansaneläkelaitos on ainoa, joka on minua ymmärtäny. tas on hoito. nämä tohtori Helstenin määräykset noihin hoitoihin. jos pääsee tonne Kansaneläkelaitoksen kuntoutukseen Peurunkaan tai Ikaalisiin, jos pääsee. nyt on tulossa siitä kotia kirje. en tiedä onko myönteinen tai kielteinen ... (pistää paperit takaisin laukkuun).



Tämä on kertakaikkiaan vakava tilanne minulle ... ja laiskana en oo ollu ikinä. lapset kävi syntymäpäivänä. mulla on kolmaspäivä joulukuuta syntymäpäivät. ne sano että sun on pakko jotain tehdä äiti. mun sisko on kuulema ottanu tänne eilen yhteyttä, se Laura Ollila, joka on mulla takaamassa siinä lainassa. se Leena Tuominen justii, kirkkoherran rouva, joka toi minulle sen viissataa, ni sano ku minulla on kuitit kaikki kotona ku mä ostin ruokaa, ni se tuli ottaan valokopiot niistä. ni se haluaa nyt tietää että miten täällä on käyny. sano että jotain on ruvettava tekemään. mulla ei ollu yhtään mitään kaapissa ruokaa ku se kävi meillä. näytin sille. ei yhtään mitään muuta ku marjat, mitä oon kesällä hankkinu. sano että ethän sinä näillä elä koiran kanssa. hänen on pakko antaa sulle viissataa markkaa. sillonku lapset oli pieniä ni mä sain joskus sellasia yllätysjouluapaketteja. nyt ei oo enää saanu mitään sitte ku on yksin jääny.

Ja nyt se tyttö kuule se vihottelee mulle siitä kato. sillon kaks lasta ja se asuu tuolla Palokassa semmosen ku Mattilan Tuomon kanssa ja sillä on ihan hyvä elämä. mutta se vihottelee mulle siitä ku ne piti väkisten sitä siellä lastenkodissa. kato se ois menny samassa ku muutki ku ois avustaneet täältä sillon ku ois tarvinnu. ja sentakiahan mä jouduin velkaantumaan. ku täältä ei avustettu sillon ku ois tarvittu. sairas ihminen kuten lääkäri sano, jouduin töihin menemään vaikka oon eläkkeellä. sitten mä kävin eläketoimistossa yrittämässä sitäki että laittasvat eläkkeen poikki. ni ei sitäkään. mä vein todistuksen nähtäväksi ni sanoivat että hyö eivät näin sairasta ihmistä ota työnvälitykseen.

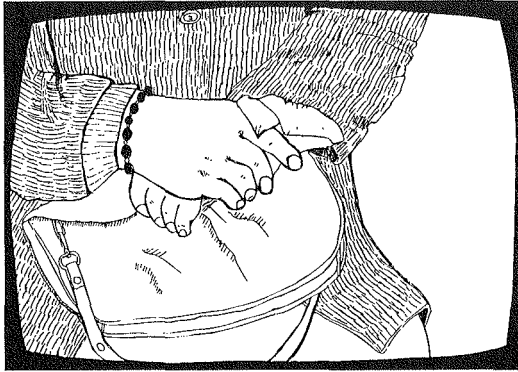
Mitään muuta mahdollisuutta ei oo ku tämä. tai sitte tappaa ittesä. se oli ihan hätäinen se sosiaalityöntekijä tuossa ovella äsken. ku minä tuota nii (avaa laukkuuan) sanoin sille, että ethän sinä ole laittanukkaan minulle sitä kielteistä päätöstä kotiin. kato ku lääkäri ei voi kirjottaa eteenpäin asiassa jos ei täällä luonnaa. se oikein säikähti ku minä tuln tuohon ovelle. Kato mitä nämä todistukset? ai ne on ne. kato ne menee tuonne (laittaa laput takasin laukkuun) eläketoimistoon. missä on nyt ne paperit? (etsii laukustaan) ku se oli väittäny semmosta että minä oon täältä kuulema saanu huonekaluja. niinku täältä toiset saa pyykikonnet ja kaikki. ku mullon täällä. kuule mä löysin tämmösen nivaskan maksettuja kuitteja ku mä oon ostanu huonekaluja. ei näitä varastaa voi, nää pitää maksaa. eikä näitä ilman eestä huonekaluliik-keestä saa. (selaa kuitteja) täällä on kuitteja vaikka verran, patjoja ja kaikkea. siinä on Kalustekymppiä ja Jyväskylän kalustetta. kaikki on käteisellä maksettu. tällä lailla. (kuitit takasin laukkuun). toiset täältä saa automaattikoneet ja minä pesen vanhalla rumpukoneella.

Minä otin ihan tämän asunnon mikä sattu olemaan. oli pakko ottaa ku ei ollu asuntoa neljään kuukauteen. asuin sukulaisten luona. ei ollu sekään hääviä kuule toisten nurkissa olla koiran kanssa vielä piti. siitä minä en kyllä luovukkaan. (nauraa) se puolustaa minua niin, näkisit. mutta silti se ei oo vihanen, se on ihan semmonen lepu. mutta jos joku lähtee minuun päin vaan tulemaan ni. linja-autoasemalla ku olin ni oli hyvä ku mä istuin siinä penkillä, ootin siinä linja-autoa. ni yks mies sano että hän ostaa tyttö seitsemällä tuhannella tuon koiran sulta. ni mä sanoin että se on kolmetuhatta minulle maksanu. minun äiti ja sisko on sen minulle ostanu, eikä se lähe ikäänään silläkään rahalla. sillon Ressu hyökkäs kuule. vaikka mulla oli kiristyspanta ja pitkässä hihnassa, yhtäkkiä. mies sano että hän ei tuommoisia sheeffereitä pelkää, mutta se koira meinas mennä sen päälle. mä sanoin, että mitä se Ressu. ni ihan tuohon jalkojen juureen tuli maata, vielä muris siinä sille miehelle. kato ku se on ollu mulla ihan semmosesta pikkusesta.

Meiän äitiki tykkää Ressusta hirveesti. mä oon senki asioita joutunu, nytki meen sen asioita hoitamaan. ku mä oon meiän äitin kaikki eläkeasiat hoitanu vaikka mullon itellä ollu vaikeeta ni tossa sivussa.

Tämän jälkeen kertoja kaivaa laukustaan esille Kelan lehden ja ryhtyy käsittelemään äitinsä eläkkeen korotusta yhdessä kuvaajan kanssa. Äidin eläkeasian jälkeen kertoja siirtyy siskonsa asioiden käsittelyyn: "Siskohan tääl ois pitäny olla nyt, sen Laura-siskon. sillähän on kanssa semmonen. käytkö sä yleensä kotona haastattelemassa ku hänellä on tosivakava tilanne?" Kertoja haluaisi, että kuvaaja menisi hänen siskonsa kotiin haastattelemaan siskoa. Sisko on ollut "byrokratian myllyssä vuosikausia", työkyvyttömänä monta vuotta ja yrittänyt toistaiseksi turhaan hakea itselleen korvauksia työtapaturmasta. Nyt olisi kaikki paperit valmi-

na, mutta niiden liitteeksi pitäisi saada hakijan oma lausunto. ”Nyt pitäis just olla semmoinen ku tekis siihen laatimuksen mukaan sitte, niiden lääkärintodistusten perusteella. hän on viimeks ollu erikoislääkärillä. nyt pitäis olla kirjaihminen, joka osais sanella siihen mukaan sen todistuksen, henkilökohtasen kirjeen. sä tiedät mitä mä tarkoitan.”



Sukulaisten asioiden tultua käsitellyksi asiakas ryhtyy kertomaan sosiaalitoimistosta:

NA11: Tuos on hyvä mies tuossa tuo (osoittaa MS1:n ovea). minä oon ollu tuon asiakkaana joskus. tuo on ollu mua kohtaanymmärtäväinen sillon ku lapset oli vielä pieniä. se aina sano että pannaan vähän lissää, että (naurahtaa) ja sitten NS2 ja MS2. ei täällä kaikki oo samanlaisia.

NS2, MS1 ja MS2. saa panna heidät kunniaporukkaan. mehän oltiinkin täällä mun siskon kanssa avoimien ovien päivänä. sosiaalijohtaja oli kuvassa ja tuo MS1 istu meijän vieressä (naurahtaa). me istuttiin MS1 keskellä. täs on hänen huoneensa. mä meinasinki antaa hänelle ton kasetin. ku mun sisko, kolme siskoo mul on uskovaista nyt. kaks on jehovantodistajaa. (korottaa äänensä) hei Toivo, minunpiti antaa sulle kasetti (aukaisee laukkunsa ja penkoo sitä)

MS1: Minulle kasetti?

NA11: Nii, kato tunnetko? nämä oli minun synttäreillä laulamassa.

MS1: Voi jee, mulla on jo tällönen. ne on antanu juu

NA11 (ojentaa kasetin): Anna eteenpäin sitte jollekin

MS1: No mä en oo antany kyllä tällösiä ja itellä mulla on

NA11: Nii, kyllä sulla onkii, kyllä mä sen tiedän. mää kehuin sua tässä just. mee poissettet kuule

MS1 (naurahtaa): jaa no nii

NA11 (naurahtaa): enkö kehuin? (MS1 lähtee pois)

NA11 (heilauttaa kättään MS1:n perään): Hei kuule mää tiian anna jolleki siellä

MS1: Joo, joo mää laitan

NA11: Se oli laulamassa siellä minun synttäreillä

MS1: Se oli hyvä, se oli hyvä (menee johtavan sosiaalityöntekijän huoneeseen)

NA11 (naurahtaa): Se on hyvä. siinä näät miten mukava se on.

Jälleen kertoja siirtyy sukulaisiinsa, tällä kertaa ensin siskonpoikaansa, joka ker-tojan nuorimman lapsen tavoin oli ollut lastenkodissa ja on edelleenkin laitokses-sa. Siskonpojan välit vanhempiaansa ovat kunnossa, mutta kertojan suhde tyttä-reensä on poikki:

Mää laitoin kortinki sille tytölle sillon ku mä muutin tohon Kosken tilalle. että tuu nyt käymään lasten ja miehen kanssa. ei kuule vastannu edes siihen korttiin. tääl oli semmoinen ku NS4 ja MS3. MS3:n huone (vilkaisee taakseen käytävälle ja osoittaa kädellään) on tuolla perällä. ni sehän sitä oikeen piti siellä. ku se tuli minun luokse ni ne haki pois sen.

me oltiin kerran piilossa ni vintin rapuissa sen tytön kanssa. ne sano sitte toiset lapset, että myö ei äiti puhuta mittään että sää oot siellä. lastenkodin johtaja tuli. jätettiin penkille vaatteet ni ne näki et se on meillä. mä olin hakenu omalla luvalla lomalle sen. ku ei meinannu antaa millään pois sitä, eikä antant sittekää. sitte se sai alkaa käydä lomalla ku aikasa nää jumutti. kerrahan mää löin ikkunat kaikki rikki siellä lastenkovissa. mää hermostuin niin kauheesti. eikä pennin penniä tarvinnu maksaa tänne ku mää olin oikeessa. mä yritin hakee lastani pois. sieltä toisesta lastenkodista ne päästivät pois ja sanovat että käykää sopimassa MS2:n kanssa. MS2 sano vaan että älä Seija tee toista kertaa enää tuota (nauraa). mutta siitä lähtien tyttö rupes lomillaki kulkemaan. mutta nyt kato sillon omat lapset. ni se aatteli, että hänellä on olluki tommonen äiti, se ei ole välittäny hänestä. vaikka mulla aattele neljä oli.

Kertoja kuvailee aikuisten lastensa kohtaloita, kertoo asumisesta, töistä ja mm. yhden tyttären miehen kuolemasta. Lopuksi hän palaa vielä entisen miehensä ja lastensa isän kuolemaan.

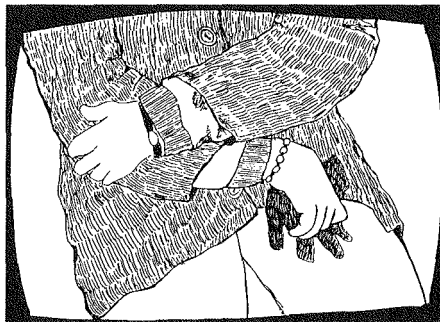
Siellä lähellä missä asun ni on hautausmaa. mun kaverin kanssa kierreltiin siellä kesällä ja kateltiin niitä hautoja. siellä on mun entinen mieskin, näiden lasten isä. se kuoli aivokasvaimen vai mikä se on ... (päätyvät kuvaajan kanssa aivopullistumaan ja kertoja kertoo aivopullistuman aiheuttaneen entisessä aviomiehessä mm. päänsärkyä) aivopullistumaan meni sitte ja niin kova metsuri. köyhyyden takia me erottiinkin. ku ei täältä ymmärretty aikoinaan. (itkee, nostaa käden silmilleen) nytkin kun isänpäivänä kukaan ei sinne hauvalle. (itkee) vaikkei sitä enää ois yhdessä, mutta kaikki nää kurjimmat ajat.

Mä olin miehen kanssa halkometässä ja ropsimetässä ja joka paikassa (itkee). asuttiin yhden Koivusen perheessä ja se emäntä hoiti lapsia. sieltä koululta opettaja tuli kattomaan että kuka ihme täällä hakkaa halkoja tommosella voimalla. ku kuuluu niin kauhea lekan ja kirveen, kyllä sää tiiät mitä ne on. mää löin halkoja kato ku olin kakskytävuoτίας. kuka ihme täällä hakkaa noin kamalasti. (niistää ja pyyhkii silmiä) herran tähän tänne on tuonut Eskola ton nuoren rouvansa. että viekää ihmeessä kotia tuo rouva. nuin nätti ja nuori rouva, viekää heti pois se täältä sano se opettaja sieltä. minä sanoin, että en minä. ku halusin lähteä miestä auttamaan ku se emäntä kahtoo poikia. minä haluan auttaa ku me yhdessä näitä leipärahoja syyväänki. sit meillä oli kaikki vaikeudet. ni sit hän alkoi juomaan. kato ku ei mistään ymmärretty. ku oli neljä kato, ni ei jokapaikkaan riittäny rahat. sitten tuli alkoholi kuvioihin. ni se lähti menemään alaspäin. mä jouduin eroamaan sit siitä. se kävi väkivaltaseks kotona ja kohisti minuun ja lapsiin sen vihansa. sitten se oli poissa viikkotolkulla eikä tuonu enää kotiin tilejensä. se niinku katkeroitu yhteiskuntaa vastaan.

Kolme kertaa hain eroa ni sit sain vasta. aina tuolla kunnalaki sanovat, nimismiehenä oli Valkonen silloin, että yrittää vielä vain sopia ja olla keskenänne. mutta sit ku niitä tuli piätyksiä, kotona pahoinpiteli ja kaikkea, ni sit ne viimein siihen suostu, nimismieskin muuttui. sit oli pakko antaa ero ku minä en antanut periksi. kolme vuotta multa kesti ennen kuin mä siitä toivuin. samahan se oli hänelläkin. saa sanoa että kunnia hänen muistolleen.

Miten se siellä näin kauan se?

NA11 (nousee paikaltaan ja lähtee sosiaalityöntekijän huoneeseen): Ei täällä oo ketään ja valo palaa.



Edellisen asiakkaan asioimishistoria oli siis erittäin pitkä, useita vuosikymmeniä. Se oli kestänyt ainakin suuren osan yksinhuoltajuudesta, kenties alkanut jo sitä ennen. Kertoja ehkä viittaa yrityksiin hakea avustusta valittaessaan aviomiehensä alkaneen juomaan ja muuttuneen väkivaltaiseksi, ”ku ei mistään ymmärretty”. Kertoja siis aloittaa orientaatiolla, jossa kuvaa itseään useita lapsia aikuiseksi kasvattaneeksi yksinhuoltajaksi. Esteitä lasten kasvatukselle (mutkistavaa toimintaa) löytyi paljon. Kertomuksensa alussa hän esitti joutuneensa eroamaan miehestään, koska tämä oli ”oikein juoppo mies ja ilkiä”, kertomuksen lopussa hän ymmärtää miestä enemmän. Käy ilmi, että mies oli kova työmies ja että hänellä oli ollut synnynnäinen vika, aivopullistuma, joka ehkä aiheutti kovia päänsärkyjä, joista mies oli kärsinyt. Neljän lapsen kanssa eivät rahat riittäneet kaikkeen ja mies katkeroitui ja muuttui väkivaltaiseksi. Kertoja joutui ottamaan eron miehestään, hoiti neljä lasta itse ja yritti pitää viidettäkin itsellään, mutta sosiaalitoimi arvioi tilanteen toisin – vei viidennen lapsen lastenkotiin ja piti hänet siellä kertojan vastarinnasta huolimatta.

”Pahoja” tai ”vastustajia” kertomuksessa olivat sosiaaliviranomaiset mutta eivät suinkaan kaikki, osa heistä kuului ”kunniaporukkaan”, jotka olivat ymmärtäneet naista. Kertoja toi jopa eräälle kunniaporukkaan kuuluvalla sosiaalityöntekijälle lahjan, kasetin, asioidessaan toimistossa. Pahoihin kuului myös pankki, joka vei kaikki kertojan tulot lainan lyhennyksiin. Tässä kertomuksessa, toisin kuin aikaisemmassa miehen kertomuksessa, sukulaiset eivät juurikaan kuulu vastustajien leiriin. Ainoa poikkeus oli entinen aviomies, mutta kertojan kanta häneenkin muuttui kertomuksen edetessä ”juoposta ja ilkiästä” tuli ”kova työmies, kunnia hänen muistolleen”. Lastenkodissa ollut tytär, joka ei kerrontahetkellä ollut puheväleissä naisen kanssa, ei kuulunut vastustajien puolelle; kertoja oli ottanut tätä lasta auttaakseen itselleen pankkilainaa ja yritti ylläpitää yhteyttä lähettämällä kutsuja kylään.

Tälle kertomukselle näyttäisi olevan ominaista se, että kertoja arvioi kertomuksensa kuluessa henkilöitä uudelleen tai että sosiaalitoimistosta tuntuisi löytyvän erilaisia ihmisiä: toiset kuuluvat ”kunniaporukkaan” ja toiset eivät. Kokemukset sosiaalitoimesta viittaavat kuitenkin enemmän toiminnan mutkistamiseen kuin edistämiseen. Sosiaalitoimi oli väkisin vienyt yhden lapsen lastenkotiin ja antanut avustusta ”ennenaikaisina alentavina lappuina”, maksuosoituksina. Sosiaalitoimen nykyiseen kuvaan kuului puolestaan se, että he jättivät kertojan ilman avustusta, vaikka tällä ei ollut rahaa edes ruokaan. Kun mieskertoja otti erittäin voimakkaasti moraalisesti kantaa toisia, ”mersulla ajavilla nahkatakkisia” kohtaan, naiskertojan ”toiset” tulevat lievemmin muotoiltuina. Naiskertojan tarinassa moraalinen närkästyminen kohdistuu sellaisia asiakkaita kohtaan, jotka ”saavat huonekaluja, jopa automaattipesukoneita”. Kertoja itse puolestaan joutuu ostamaan huonekalut omilla rahoillaan.

Kertojan avustajia olivat erityisesti äiti ja sisko sekä varsinkin koira. Ainoat kerrat, jolloin asiakas nauraa kertomuksensa kuluessa, liittyvät koiraan, joka puolustaa kertojaa. Myös seurakuntasisar sekä Kela ja useat lääkärit kuuluvat toiminnan edistäjiin tai kertojan avustajiin. Äidiltä ja sisarelta saatu apu saa kertojan avustamaan heitä. Kertomuksensa kuluessa tämä nainen myös konkreet-

tisesti osoittaa, mitä hän sisaren ja äidin avustamisella tarkoittaa. Yhtäältä hän yrittää (yhdessä kuvaajan kanssa) selvittää äidilleen tulevan eläkkeen määrää. Toisaalta hän yrittää saada kuvaajan auttamaan sisartaan hakemusten teossa. Sisaren työtapatuurmaa koskevat hakemukset ovat muuten valmiit, mutta niihin pitäisi liittää hakijan oma vapaamuotoinen selvitys, ”laatimus”. Niinpä kertoja neuvottelee kuvaajan kanssa siitä, voisiko tämä mennä sisarta tapaamaan. Monella tapaa tämän naisen kertomusta luonnehtii ”verkostojen rakentaminen” tai verkostojen varassa toimiminen. Itse asiassa kertojan verkostot ulottuvat vielä tätä kertomustakin pitemmälle. Hän oli kertonut sosiaalitoimistossa olevasta kuvaajasta miespuoliselle tutulle, joka tuli myöhemmin kertomaan oman sosiaalitoimistoa sivuavan tarinansa. Tavassa, jolla nainen liittyy kertomuksessaan osaksi äidin, sisaren, lastensa, jopa sisarenlapsen verkostoa, hän eroaa selvästi aikaisemmasta miespuolisesta kertojasta, jolla ei tällaisia verkostoja kertomuksessaan ole. Toisten ihmisten vetämistä omaan kertomukseensa kuvaa myös hyvin tapa, jolla nainen vetää kuvaajan mukaan kerrontaansa. Nainen esittää myös useita kysymyksiä ja kommentteja kuvaajalle: ”kyllä sää tiedät”, ”tiät sää?”, ”voiko ne ottaa?” jne.

Kertomuksen päätökseen puolestaan kuuluu se, että kertojalla ei ole mitään. Hän on menettänyt terveytensä, erilaisia sairauksia ja vaivoja on paljon. Hän joutuu hankkimaan ruokaansa kauppojen roskalaatikoista. Lähes joka kerta sivutessaan nykyistä tilannettaan kertoja itkee. Ylipäänsä kertomukseen liittyy vain muutama kerta naurua, mutta itkua sitäkin enemmän.

Oman tutkimuskertomukseni juonen kannalta kiinnostavaa on se, että kertoja haluaa jatkuvasti todistaa erilaisten dokumenttien avulla kertomuksensa todeksi. Hän tarjoaa kuvaajalle katsottavaksi erilaisia dokumentteja, lääkärintodistuksia, maksettuja laskuja, Kelan lehteä jne. Hän myös ehdottaa kuvaajalle mahdollisuutta käydä katsomassa, kuinka huono hänen asuntonsa on vakuuttaakseen kuvaajan puheensa uskottavuudesta. Vaikuttaa myös siltä kuin hän puhuisi erilaisista ihmisistä, viranomaisista ja sukulaisistaan, oikeilla nimillä samasta syystä, ”voit kysyä”, hän toistaa usein kuvaajalle. Kuvaaja torjui kahdesti asiakkaan kertomuksensa vakuudeksi tarjoamat dokumentit, vasta kolmannella kerralla hän ilmeisesti katsoi käyttäytyvänsä epäkohteliaasti jos ei ota katsoakseen kertojan papereita. Tässäkin kohdin naiskertoja erosi siis selvästi aikaisemman kertomuksen miehestä. Hän piti ikään kuin luonnonjärjestykseen kuuluvana, että hänen kertomuksensa on uskottava ainoastaan erilaisten dokumenttien varassa. Ensimmäisen kertomuksen mies ja toisen kertomuksen nainen esittävät molemmat oman tarinansa tavalla, joka kuvaa sukupuolenmukaista virastokäyttäytymistä. Mieskertoja esittää oman tarinansa ilman dokumentteja, naiskertoja omansa useisiin dokumentteihin (ja henkilöihin) vedoten.

Ulvilan¹¹⁵ kunnan kelvoton assistentti

Kolmas mukaanottamani asiakkaan kertomus eroaa kahdesta edellisestä ensiksikin siksi, että kyseessä on etniseen vähemmistöön kuuluvien ihmisten, romanien, tarina. Toiseksi kertomus eroaa aikaisemmista siksi, että kertojia on kaksi. Kertojina ovat romaninaiset toimivat kertomuksensa ohessa aktiivisemmin kuin ai-

nutkaan muista videonauhujen asiakkaista. Asiakkaiden kertomus kuvaajalle kokemuksista erilaisista viranomaisista – pääasiassa sosiaalityöntekijöistä – limittyi toimintaan. He menevät useaan kertaan sosiaalityöntekijän huoneeseen toisten jonottavien asiakkaiden ohi, käyvät monta kertaa johtavan sosiaalityöntekijän huoneessa ja oven raossa sanailemassa, keskustelevat äänekkäästi sosiaalityöntekijän kanssa odotushuoneessa, sättivät asioitaan hoitavaa sosiaalityöntekijää sekä johtavaa sosiaalityöntekijää jne. Toinen heistä pummaa tupakkaa eräältä miesasiakkaalta. He seurustelevat odotushuoneen ulkopuolella käytävässä tämän asiakkaan ja hänen seuralaisensa kanssa, he tervehtivät tuttua ”Attea”, keskustelevat hänestä, kun hän on poistunut toimistosta jne. Ennen kaikkea he tekevät poikkeavan teon – menevät sosiaalityöntekijän vastaanotolle ilman varattua aikaa. Cedersundin (1992a, 27–41) ruotsalaista toimeentulotukea käsittelevän tutkimuksen valossa tällainen ajanvarauksen ulkopuolelta toimistoon tuleminen ei olisi lainkaan mahdollista. Koska kuvaamassani sosiaalitoimistossa yritettiin pitää kiinni siitä, että asiakkaita otettiin vastaan vain varatuilla ajoilla, kaikki ajanvarauksen ulkopuolelta tulleet asiakkaat olivat ”norminrikkovia”.

Näitä romaninaisia voidaan hyvin verrata Harold Garfinkelin (1967, 35–75) kuvaamiin sosiologian opiskelijoihin, jotka paljastivat tuttua tai arkipäiväistä käyttäytymistä järjestämällä vaikeuksia tai hankaluuksia. Toisin kuin Garfinkelin tutkimuksessa, jossa opiskelijat olivat saaneet opettajaltaan tehtäväksi murtaa perheen rutiinit, romaninaiset ovat itse ottaneet tehtäväkseen murtaa rutiineja. Garfinkelin opiskelijat osoittivat rutiinien olemassaolon ja tekivät ne näkyviksi rikkomalla rutiininomaista käyttäytymistä. Saman tekevät romaninaiset sosiaalitoimistossa. Garfinkeliä (mt., 38) lainatakseni he synnyttävät hämmennystä, tyrmistystä ja epäjärjestystä rikkoessaan toimiston vakiintuneen vuorovaikutuksen. Kuvattavat romaninaiset eivät olleet ainoat, jotka menivät sosiaalityöntekijän huoneeseen ohi ajanvarauksen, mutta toisaalta he synnyttivät eniten epäjärjestystä kuvausten aikana.

Tämä tekstiksi ja piirroksiksi käännetty videonauhoitus, jonka kokonaispituus on tunti kaksikymmentä minuuttia, kärsii erityisen pahasti siitä, että kuvaukseen ei voi liittää ääntä. Kirjallisuustieteessä ja etnologiassa keskusteltu kysymys erilaisten ihmisten äänistä tarkoittaa tavallisesti sitä, että ihmisten puheet muutetaan kirjalliseen, tekstuaaliseen, muotoon. Tässä kertomuksessa odotushuonepuheesta ja -käyttäytymisestä tarkoitan kuitenkin konkreettista, oikeaa, ääntä. Odotushuoneessa oli usein radio päällä. Sen tarkoituksena oli parantaa huonoa äänieristystä, estää asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden yksityisten keskustelujen kuuluminen toisiin huoneisiin tai odotushuoneeseen. Videon nauhoituspäivänä 14.12.90 paikallisoradiosta tuli pääasiassa perinteisiä joululauluja. Seuraava kuvaus odotushuoneesta vaatisi siis taustakseen Mauno Kuusiston esittämän ”Sylvian joululaulun” ja ”Joulumuiston”, Katri Helenan esittämän ”Kuulkaa huudot pienten lasten” sekä joululaulusikermän, johon kuuluvat mm. ”Juokse porosein”, ”Reippahasti käypi askeleet”, ”Soihdut sammuu” jne. Koska en voi liittää ääntä tämän kirjallisen tuotoksen väliin, esitän toivomuksen sinulle, (ihanne)lukijani: Hyräile joululaulusikermää lukiessasi, tunnelman tähden.

Tämä videonauhoitus oli viimeinen, jonka kuvaajani teki Jyväskylän maalaiskunnan sosiaalitoimistossa. Toimiston odotushuone oli poikkeuksellisen ruuhkainen, joulukuu oli tulossa ja useita sosiaalityöntekijöitä oli poissa. Seuraavassa kuvattavat asiakkaat olivat myös poikkeuksellisen aktiivisia. Erityisesti sosiaalityöntekijä (MS4), joka joutui näiden romaninaisten painostuksen kohteeksi, oli kuvattaessa sitä mieltä, että kuvaaja ja videokamera olivat osaksi syyllisiä syntyneeseen konfliktitilanteeseen. Sosiaalityöntekijän väite pitää varmaan paikkansa. Romaninaiset käyttivät kameran suomaan tilaisuutta hyväkseen. Mutta toisaalta kuvauksia kritisoineelta sosiaalityöntekijältä jäi kuulematta mukana olleen romaninaisen (NA13) selostus kokemuksistaan Ulvilan kunnan sosiaalitoimistossa, josta hänet oli poistettu poliisin avulla. Hänen kertomuksessaan esiintyi myös muita viranomaisia, jotka olivat ”ottaneet heparit, vaikka keskustelu NA13:n kanssa oli alkanut rauhallisissa merkeissä”. Vaikka siis uskonkin, että kuvaajalla ja kameralla oli osuutensa tilanteen kehittymiseen, niin kertomukset asiakkaiden aikaisemmista kokemuksista viittaisivat siihen, että nämä asiakkaat onnistuvat saamaan aikaiseksi hankaluuksia viranomaisten kanssa. Vaikea on sanoa, olisiko lopputulos ilman kameraa ollut erilainen – siis olisiko sosiaalityöntekijä pitänyt kiinni kannastaan, ettei ota vastaan ajanvarauksen ulkopuolta tullutta romaninaista (NA12).

Tämän kertomuksen välittäjänä (videonkatsoja-kertojana) vaikutelmani odotushuoneen tapahtumista on se, että odotushuonejuonen kulkuun vaikutti kuvaamisen lisäksi se, että romaninaisia oli kaksi. Aikaisemmin työvoimatoimiston paikkapörssiä esitellessäni selostin kaksittain tai ryhminä asioivia nuoria, jotka yhtäältä harjaantuivat asiakkaan rooliin ja toisaalta harjoittivat roolivälimatkaa asioimalla yhdessä toisen kanssa. Seuraavaksi kuvattavissa odotushuoneen tapahtumissa kyse on konfliktista. Ilmeistä on, että asiakkaana esiintyvän romaninaisen (NA12) seuralainen (NA13) on ”pätevä” järjestämään sekaannusta erilaisten viranomaisten keskuudessa. Asiakkaat esimerkiksi painottivat sanomaansa puhumalla molemmat yhtä aikaa, joskus asiaansa hoitavalle sosiaalityöntekijälle, joisakin kohdin toinen puhuu sosiaalityöntekijälle ja toinen kuvaajalle tai johtavalle sosiaalityöntekijälle. Molemmat käyvät useita kertoja sosiaalityöntekijän ja johtavan sosiaalityöntekijän huoneissa, tunkeutuvat näihin huoneisiin kielloista huolimatta, paiskovat vihaisesti kiinni ovia jne. Mitä pitemmälle odotus kuluu sen kiihtyneemmiksi kummankin äänenpainot kehittyvät ja sen solvaavimmiksi heidän puheensa: ”kylmä nainen”, ”tuolle tekisi hyvää joutua autiolla saarelle”, ”sinulle on menny pään”, ”sinussa on rasismia” jne. Naiset käyvät kuvausten aikana myös keskenään neuvotteluja tavasta, jolla asiaa pitäisi hoitaa. Asiakkaana oleva romaninaisen esimerkiksi sanoo tiukkaan sävyyn seuralaiselleen: ”Älä sinä puutu ku tämä on minun asiani.” Seuralainen arvioi asiakkaalle pitkää odotusajaa, kun sosiaalityöntekijä oli jo luvannut ottaa asiakkaan: ”Jos tämä olisi ollut minun asiani.”

Videon alussa NA13 istuu ja NA12 seisoo sekä liikehtii jatkuvasti. NA13:lla on kädessään auton avaimet, joita hän heiluttelee ja siirtää kädestä toiseen.

kuvaaja: Mä oon kysynyt ihmisiltä niiden kokemuksia näistä virastoista noin yleisemminkin. NA12: Kerro sinä omasta kokemuksesta ni mää kerron sitte minkälainen niinku minun

tilanne.

NA13: Joo joo

kuvaaja: Hyviä puolia, huonoja puolia

NA13: Joo minulla on yks huono puoli tuolta Ulvilan kunnasta

kuvaaja: Mitä?

NA13: Minulla on yks huono puoli sieltä Ulvilan kunnasta

kuvaaja: Nii, konkreettisia tapauksia

NA12: Kerro minkälainen huono puoli sulla on siitä

NA13: No esimerkiksi semmoinen huono puoli ku mäky menin viimeks sinne Ulvilan kuntaan ja mul oli normaali kuukausitulo siellä ja mäku menin sinne viimesen kerran, en ollu kyllä käyny siellä niinku kahteen kuukauteen. Niin että ne ei ollu nähny mua niinku. Ja ku mä menin käymään sinne ni se mun assistentti, mikähän se oli se assistentti, mä en muistasen nimeä ... Raila Korpela. Se oli niinku kanslian puolella ja siinä oli muitaki ihmisiä ja mun olis hälle pitäny kertoa siinä omia asioita. Niinku selittää siinä kaikki osotteet ja kaikki. Mä sanoin sit sille näin, että en mä selitä yleisön eessä mitään, osoitteita ja mitään. Ethän sinäkään selitä henkilökohtaisia asioita yleisön eessä, sehän on väärin. Se ei tullu mun kanssa edes tonne assistentin huoneeseen. Sanoi ettei hän tuu sun kanssa. Sä voit selvittää ihan hyvin tässä asias. Mä sanoin etten mä rupee yleisön eessä sulle selvittää asioita. Sit se soitti poliisit sinne. Ensin pyysi mua lähtemään pois, mutta kun mä en lähteny pois, ni soitti poliisit sit sinne. Väkipakolla laittovat mut pois, eikä antaneet mitään avustusta. Laittavat kaikki poikki siinä kunnassa. Nyt mä en saa mistään mitään.

Tässä siis tiiviisti seuralais-kertojan (NA13) tarina. Taustaksi hän kertoo saaneensa avustusta Ulvilan kunnassa ja menneensä sinne avustusta varten (myöhemmin käy ilmi, että kolme kuukautta sitten). Mutkia kertojan tarinaan toi ”assistentti”, myöhemmin kertomuksesta ilmenee, että kyseessä oli uusi työntekijä. Tämä assistentti ei tullut romaninaisen kanssa työhuoneeseensa vaan kysyi hänen henkilötietojaan kanslian puolella. Kertoja ja assistentti riitautuivat ja kertoja poistettiin poliisiin avulla sosiaalitoimistosta. Kertomuksen päätöksestä käy ilmi, että naisen avustus lakkautettiin, eikä hän ole sen jälkeen saanut mistään muualtakaan avustusta. Vähän myöhemmin hän kertoo myös valittaneensa asiasta ”oikeusavustajalle”, mutta päätöstä asiasta ei vielä ole. Myöhemmin romaninainen kertoo, että häneltä oli jo tätä ennen otettu kunnan vuokra-asunto pois ja että hän on noin kolme vuotta asunut ”taivaskaton alla”. Asiakkaana olleen romaninaisen (NA12) tiivistelmä omasta kertomuksestaan on seuraava:

NA12: Mun kohalla taas on sosiaalihuollossa niin, että mä oon täällä ollu kolme vuotta asiakkaana. Mulla on ollu huoneisto täällä Tikkakoskella ja oon jatkuvasti ollu täällä, joka kuukausi. Mullon kaksi lasta ja mä oon tiettyjen asioiden, romaniasioitten takia joutunu muuttamaan täältä Jyväskylältä.

NA13: Sukuvihojen takia

NA12: Sukuvihojen takia tavallaan niinku pois. Joutunut antamaan asunnon pois ja sitten mä oon siitä lähtien ollu vähän piilosilla täällä Jyväskylässä siellä sun täällä. Kun tämä Jyväskylän sosiaalihuolto ei tajua sitä, että miksi minä oon antanu sen asunnon pois kun mulla on kaksi pientä lasta. Mullahan on siihen vahvat syyt, koska romanisuhteet sijoittaa sen, että jos ihminen pystyy lähtemään pois, ni ei saa jäädä semmoseen asuintilaan ja ympäristöön, mikä voi olla itselle ja lapselle vaarallista. Mä oon semmosen asian takia joutunu täältäkin lähtemään. Mä tiettyä toimeentulotukea saan tietysti täältä nyt, mutta se on hyvin pientä. Se ei oikein riitä, ku mä joudun siellä sun täällä ihmisissä olemaan yötä. Maksan niille siitä, että mä olen joissakin taloissa yötä, vuokraa. Sit mä joudun maksamaan joka kuukausi pankkiin omia velkoja, sitten ruokalaskuja, mitä joudun lapsien takia tekemään. Ne ihan kuvittelee, että ku mä tien päällä asun, ni mulle riittää se kaksituhatta vähän päälle kaksituhatta, mitä mä saan täältä kunnasta. Ja pitäähän mun itekin vaatteita saaha ja lasten saaha vaatteita.

(nostaa hameen helmat ylös ja ojentaa toisen jalkansa eteen) Tämmösillä kengillä minä tulen. Mulle ei sosiaalihuolto anna kenkiä ... Tai mä oon saanu tavallaan kenkärähaa, mutta mulla meni se maksuihin. Mulla ei yksinkertaisesti jääny rahaa että mä olisin voinu itelleni ostaa mitään. Mulla on niin paljon maksuja ollu, pankkilainoja ja tommosia ollu, mitä mä joudun jatkuvasti joka kuukausi lyhentämään.



Asiakkaana olleen romaninaisen (NA12) tarina oli tiivistettynä siis sellainen, että hänellä oli kaksi lasta ja hän oli asunut useamman vuoden nykyisellä paikkakunnalla. Mutkia hänen ja lasten matkaan olivat kuitenkin tuoneet sukuvihat, joiden takia hän oli joutunut antamaan asuntonsa pois ja siirtymään paikasta toiseen pysyäkseen piilossa. Tarinan päätös oli se, että tällainen elämä vaatisi enemmän rahaa kuin minkä sosiaalitoimisto kertojalle antoi. Molemmat romaninaiset kuvaavat myöhemmin yksityiskohtaisesti erilaisia menoja, joita tällä lasten kanssa kiertävällä romanilla on. Heidän kertomuksensa keskeyttää kuitenkin nuori, humalassa oleva miesasiakas (MA15), joka tulee antamaan oman lausuntonsa välissä ja hänen perässään nuori naisasiakas (NA8) (s. 242). Kun nämä nuoret ovat poistuneet kuvasta niin, juttu jatkuu:

NA12: Meidän pitää jokaisen noita omia etujamme käyttää oikeella tavalla

NA13: Joo kyllä

NA12: Onhan siinäki tietysti. Tietysti heillähän on erilainen se maailma näissä asioissa, näissä sosiaalihuollon asioissa ku taas tavallisilla ihmisillä. Jos verrataan heihin, ni jos ne tulee täältä hakeen lappua, ni ne saa sen viinarahan. Mut jos minä tuun tänne nälässä hakeen leipälappua lapsille, niin minä en saa sitä. Mut viinarahat täältä kyllä annetaan ihmisille ... No kyllä mulla on kokemus siitä. Minä jos normaalisti tuun hakeen leipälappua eikä minulla satu olemaan aikaa täällä ja mul on nälkä ja lapsilla on nälkä ja minä maantiellä oon niitten kanssa, autossa satun olemaan yötä, talossa oon milloin saan olla yötä ja maksan niille vuokraa, siihen maksan laskut, syön missä saan syyä. Ja minä tuun tänne ilman aikaa ni minut potkitaan ulos. Mutta jos tuolta tulee joku hulltio hakemaan viinarahoja ni se saa ... Normaali kansalainen, joka hakee auttaakseen itseään ja lapsiansa, ni se ei saa. Sillä pitää olla monta kuukautta enemmän varattuna ajat, ennen kun se pääsee jonottamaan, hyvä jos pääsee sittekkään.

Myöhemmin käytävässä romaninaiset ottavat vielä viinaan saadun avustuksen lisäksi esille sen, että jotkut saavat avustusta ”narkkiin”. Kun kuvaaja kysyy heiltä mielipidettä pakolaisista, katsovat naiset pakolaisille ja romaneille olevan yhteistä heihin kohdistuvan ”rasismin”. Toisaalta he ovat sitä mieltä, että pakolaiset saavat

liikaa avustusta. He saavat ”kahdeksantuhatta markkaa kuukaudessa, hoitopaikat lapsille ym. vaikka olisivat töissäkin”. NA12 oli myös nähnyt televisiosta ”nekrun” haastattelun, jossa tämä oli puhunut halventavasti Suomen mustalaisista ja oli siksi sitä mieltä, että joillekin ”neekereille rasismi on paikallaan”.¹¹⁶

NA12 ja NA13 kuvaavat avustuksen yksityiskohtia kun sosiaalityöntekijän huoneesta tulee asiakas pois:

NA12 (korottaa äänensä): Hei se on mun vuoro nytte hei!

MS4: Onks teillä kelle aika?

(NA12 menee MS4:n huoneeseen)

MS4: Oliks sulla varattu aika?

NA12: Oli

MS4: Sanotko nimesi

NA12: Tule tänne ku mulla on muutaki asiaa

MS4: En minä, jos sulla on varattu aika

NA12: Ei mulla ollu varattua aikaa

MS4: En minä, ku mulla on muutenki

NA12: Mul ei menis kauaa...

(MS4 ja NA12 selvittelevät ilman ajanvarausta tulemista ... hässäkkää)

MS4: Että uus aika ... ku meillä on työntekijöitä poissa

NA12: Sanopas, miksi sinä johtajana olet niin kova, minkä takia? Jos minä en saa aikaa tänne ja mul on lapset ja mul ei oo ruokaa lapsille, ni pakkohan mun on jostaki saaha

MS4: Sul oli eilenki aika

NA12: Mul on vasta loppukuusta tänne aika rakas ystävä, koita ymmärtää

MS4: No me ei voida auttaa nyt ihan justii

NA12: No minä ootan ku sulta menee seuraava asiakas

MS4: No sit mulle tulee taas seuraava seuraava ja sitte taas seuraava, että se menee sit

NA12: No kyllähän sä johonki väliin voit minut. En minä rupee runoilemaan sulle täällä. Mulla ei varmaan mee viittä minuuttia kauempaa. Kyllä sä nyt varmaan ymmärrät, että en minä haluu täällä, ku mulla on lapset tuolla autossa.

MS4: Sä voit kertoa tolle Matille (viittaa kuvaajaan) ja purat tunteitasi hänelle siinä, mutta me tehdään täällä näitä ajanvarauksia (kääntyy toisen asiakkaan puoleen): Tuletko?

NA12: Ei tämä Matti voi minun nälkää sammuuttaa

MS4: Joo tuletko sinä? En pysty nyt.

NA12: Kyllä mä tulen johonki väliin.

(ovi sulkeutuu ja NA12 avaa sen ja huutaa ovenraosta huoneeseen): Saat olla ihan varma. Et sää pääse minusta ellet ota minua johonki väliin. Annat vaikka viis minuuttia ajastas ei sen enempiä ... seuraavana (pamauttaa oven kiinni jälkeensä).

Naiset jäävät odotushuoneeseen muiden asiakkaiden kanssa. Tämän jälkeen saat-tajana ollut romaninainen (NA13) pummaa miesasiakkaalta (MA21) tupakkaa. Miehellä on vain sätkiä, jotka NA13 hyväksyy. NA12 kritisoi seuralaistaan siitä, että tämä polttaa kessua, vaikka autossa olisi tupakkaakin. Molemmat naiset siirtyvät miehen (MA21) sekä hänen seurassaan olevan naisen (NA14) kanssa käytävään. NA13 polttaa yhdessä MA21:n ja NA14:n kanssa. NA12 kieltäytyy tarjotusta kessusta koska ei polta ja keskustele vielä erikseen paksun sätkän epäterveellisyydestä. NA13 puolustaa tupakointiaan sillä, että ”linnassa tulee opeteltua”. Romaninaiset kiusottelevat sätkän tarjoajaa viinarahojen hakemisesta sos-susta. Keskustelu avustuksesta päättyy siihen, että NA13 sanoo, että ”kyl me nyt ollaan ystäviä. anna mulle viissataa”. Tähän mies sekä seuralainen nauraen, että ”kyllä vaan annettas jos olis”. Ulvilasta tullut romani ryhtyy tämän jälkeen hauk-kumaan uusille kuulijoille mainittua kuntaa. Kun kuvaaja siirtää keskustelun

yleisemmin sosiaalityöntekijöiden työhön, romanit ovat sitä mieltä, että ”mustalaisilla on hyvät oltavat Suomessa, kellään ei ole enää puutetta”. Erilaiset avustamisen yksityiskohdat kuitenkin ovat naisten mielestä ”väärin”. Naiset olivat esimerkiksi nähneet, kuinka jotkut avustusta saaneet olivat linja-autoasemalla käyttäneet rahansa huumeisiin. Asiakkaana olevalta romaniniaiselta oli lisäksi pidätetty ”äitiysraha”, koska oli tuonut ”jälkitarkastuspaperein liian myöhään”. Äitiysrahan kohtalo oli edelleen auki, käsittelyä siirrettiin aina myöhemmäksi.

kuvaaja: Kuitenki ootte sitä mieltä, että virkailijasta riippuu paljon?

NA13 ja NA12 yhteen ääneen: Riippuu.

NA13: Ja puheenjohtajasta.

NA12: Ja sitte siitä, että jos. Mää tiedän sataprosenttisesti, että tää johtava sosiaalityöntekijä täällä, mikä on ihan johtaja, ni hänellä on jotain rasismia meikäläistä kohtaan. Se on aina niin kovalla sotalinjalla, oli mikä hetki tahansa, se on niin jyrkkä joka asiassa. Se ei ole millään lailla joustava, ei millään lailla. Kun taas muut sosiaalityöntekijät täällä on jollakin tavalla joustavia. Ne joskus hymyilee ... asiakkaalle. Mut sieltä et saa hymyä ikinä, eikä minkäänlaista semmosta vastatuntua siltä saa. Se on aina ku joku kivijyrä, että se vaan sais potkittua mustalaisen ulos täältä.

Muutamaa repliikkiä myöhemmin sosiaalityöntekijöistä:

NA12: Kato niillähän ku ongelmia on kotona. Kato sehän on päivän selvä asia että jos ongelmia on kotona ja menee miesystävän kanssa hirveen huonosti ni tottakai se työpaikalla purkautuu.

NA13: Joo mä ymmärrän sen että työpaikalla purkaudutaan, mutta mä en tykkää siitä että purkaudutaan niinko ihmisille.

NA12: Kato ainahan se koti ja työ pitää eristää.

kuvaaja: Joo

NA13: Asiakkaalle ei saa purkaantua.

kuvaaja: Saakos asiakas purkaantua työntekijälle?

NA13: No saa siinä suhteessa, että

NA12: Sosiaalihuolto on sitä varten, että se saa huolensa kertoa asiakas. Mutta ei tietenkään sillä tavalla että käyttäytyy ylivoimaisesti vaan ainoostaan sillä tavalla, että kertoo huolensa mitä hänellä on. Sitä varten on sosiaalihuolto...

NA12: Että kyllä täällä pikkusen pitäs sosiaalihuollon työntekijöitten välille tulla jonkinalaista semmosta myötätuntoa asiakkaita kohtaan. Ettei aina olla niin jyrkkiä joka asiassa. Tietenki säännöthän näissä pitää olla, tottakai. Siitähän ei tuu mitään, jos täällä ei oo sääntöjä. Yhellä on oikeudet ja toisella ei ole oikeuksia.

Seuraavaksi romaninaiset keskustelevat siitä, että käsittelyajoista puuttuu säännöt, anomukset saattavat lojua hyllyissä monta kuukautta. Tämän jälkeen kuvaaja kysyy, onko naisilla tapana kertoa virkailijoille mielipiteensä asioiden hoidosta, mihin molemmat vastaavat, että kyllä varmasti. ”Mitään ei jäädä selän taakse sanomaan.” Tämän jälkeen NA13 siirtyy käsittelemään mustalaisiin kohdistuvaa syrjintää ja asiakkaan sukulaisen kuolemaa. Mutta NA12 keskeyttää aiheen sanomalla, että ”mehän sosiaalitoimistosta nyt puhuttiin”. NA12 ottaa puheeksi sen, että romaneissa on ”hyviä ihmisiä ja huonoja ihmisiä niinku suomalaisissaki”. Romaniaiheen käsittelyn jälkeen siirryttiin pakolaisiin ja ”nekruihin”, minkä jälkeen käsiteltiin naisten kokemuksia työvoimatoimistosta:

NA13: Sen verran työvoimatoimistosta kokemuksista, että mää ku menin Ulvilassa työvoimatoimistoon, ja mulla ei ollu koulutodistusta viii sinne, ni mut ajettiin ulos sieltä. Sen jälkeen en oo käyny työvoimatoimistossa.

NA12: Nehän on semmoset lait mitä vaatii ja.

NA13: Joo mä ymmärrän sen, että vaaitaan koulutodistusta. Mutta mistä sinä otat sen koulutodistuksen, ku sulla ei oo sitä. Sitä ei voi mistään tuolta ilmasta tempasta. Eikä pikkulapsen todistusta voi ottaa. Se pittää olla oma todistus. Se piti olla siellä. Sit meille tuli siinä semmosta pientä sanakinaa, ni mä sanoin sille työntekijälle, että tota mä en voi tehdä sulle sitä koulutodistusta ite. Et se on väärin jos mä rupeen väärentään sulle koulutodistuksen. Ni se otti heparit siinä ja ajo ulos. Sen jälkeen en oo käynny työvoimatoimistossa.

NA12 on siirtynyt jo aikaisemmin odotushuoneeseen, myös kuvaaja ja NA13 siirtyvät odotushuoneeseen. Kuvaaja ryhtyy keskustelemaan kahden odottavan miesasiakkaan kanssa, odotushuoneessa istuu myös muita odottamassa. NA12:n ääni kantaa jostakin huoneesta Mauno Kuusiston musiikin yli. Radiosta tulee ”Sylvian joululaulu”. Romaninaiset käyvät kiihtyneinä keskusteluja sosiaalityöntekijän ja johtavan sosiaalityöntekijän kanssa ja kulkevat moneen kertaan odotushuoneen poikki. Toinen odottavista miesasiakkaista, jota kuvaaja oli aikaisemmin haastatellut, puistelee moneen kertaan päätään kuvaajalle katsoessaan romaninaisten toimia. Odotushuoneen poikki kulkee myös runsaasti työntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä ja kansliahenkilökuntaa. Osa työntekijöistä lukee intensiivisesti kädessään olevia papereita kulkiessaan odotushuoneen poikki. Jotkut sosiaalityöntekijät käyvät vaihtamassa muutaman sanan tuttujen asiakkaiden kanssa ja selvittämässä, kenen luo nämä jonottavat. Joitakin kertoja sosiaalityöntekijät myös ilmiselvästi jäävät ”ihmettelemään” odotushuoneessa vallitsevaa tilannetta. Romaniasiakkaan sosiaalityöntekijä yrittää jatkaa asiakasjonon purkamista ja käy kutsumassa asiakkaita sisälle, jolloin:

NA12: Johtaja tänne vaan

MS4: Ei tässä ketään muuta ku poliisit paikalle

NA12: Ei, no soita vaan. En mä pelkää poliisia. Poliisiki ymmärtää sen, että minä tarvii ruokarahaa.

MS4: Niin varmaan

NA12: Kato sehän kuuluu mulle kuukaudessa antaa mulle ja kahelle lapselle

MS4: Just...

NA12: No ku minä saan sen joka kerta, joka kuukaus sen saman kakstuhattakassataa

MS4: Minä en tiedä. Sen takia ku minä en kerkii tarkastaa sitä tilannetta, koska teillä ei oo aikaa, tai mulla ei oo aikaa

NA12: Mutta sähän voit kattoo sen sieltä taulusta

MS4: Se kestää puoli tuntia, minä en katso mitään

NA12: Ollaan nyt joustavia eikä turhaa, kato

(MS4 käy välillä omassa huoneessaan välillä muualla, joka kerta kun hän kulkee odotushuoneen läpi, romaninaiset kiiruhtavat MS4:n huoneeseen)

MS4: Ei mul oo aikaa nyt tämmösen asian kanssa takuta siinä

NA12: Mul ei oo ku kolmesataa vähän yli kolmesataa täältä tuloa ... vuokratrahaa ... voitko ymmärtää

NA12 (lähtee johtavan sosiaalityöntekijän huonetta kohti): Mä meen ainakin käymään tuolla johtajan luona.

NA12 (sanailee ovenraosta ja pitää samalla sormeaan pystyssä): Mul on asiaa sitte sulle. Niin että tuut selvittämään pienen asian.

MS4 (tulee odotushuoneeseen): Meil on tosiaan ajanvaraussysteemi täällä. Että ehkä oot joskus sattunu kuulemaan.

(NA12 siirtyy johtavan sosiaalityöntekijän huoneen ovelta MS4:n huoneeseen)

NA13:n puheesta (MS4:n huoneesta) kuuluu joitakin sanoja: perkele ... Pirjo ... systeemi. Sun pitää kattoo kato paljon se saa ... virkamies

NA12: Älä sinä puutu kato ku on mun asia ... en mistään saa...

MS4: Menkää ulos täältä nytte

NA12: Teeks sää tahallaan tämän mulle teeks sää tahallaan? ... Ku sä otit minut kerta tähän. Olisit heti alkuun sanonu mulle ettet voi mua ottaa! ... Mut sinä kumminki otit minut alkuun tähän näin ... tarkistaa...

MS4: (Puheesta ei saa selvää)

NA12: Nii mut pitäähän sosiaalityöntekijän tarkistaa asia. Eikö piä tarkistaa?

MS4: (Puheesta ei saa selvää) Voisitteko te olla tuolla käytävässä!

NA12: Sul on rasismia varmaan

MS4: (Puheesta ei saa selvää)

NA13: On todellaki sulla rasismia

NA13 (menee johtavan sosiaalityöntekijän huoneeseen, puhuu ensin hiljaa, sitten lujempaa): Mutta vittu, miks se valehtelee!

MS4 (tulee huoneensa ovelle ja sanoo kuvaajalle): Mutta tosta kannattaa sitte tosiaanki kattoo, että miten rupee kiikuttaa näitä asioita. Ku mullon jotenki tarpeeks tekemistä muutenki, ni ei kannattas ruveta kuunteleen sitten ylimäärästä.

NA13 (huomauttaa lopuksi johtavan sosiaalityöntekijän huoneen ovelta): Me ei lähetä täältä ennen pois ku se saa sen täyven rahan. Paa pipoos se.

(NA13 siirtyy odotushuoneeseen istumaan)

NA12 (jatkaa edelleen MS4:n huoneessa): Voi hyvänen aika, kyl sul on hyvä poika menny päähän.

MS4 (tulee hakemaan vuorossa olevaa asiakasta): Oliks täällä Virtanen Kerttu paikalla?

Asiakas on paikalla ja MS4 (NA12:n puoleen kääntyen): Sovitaan sillä tavalla, että päästään nyt tässä asiassa eteenpäin

NA12: Nii justii mää justii yritän kanssa, että päästäs vähän joustavammin eteenpäin. Minä en haluu olla hankala

MS4: Elikkä nyt tehään sillä tavalla, enkä minäkään haluu myöskään olla hankala

NA12: Enkä minä haluu olla hankala

MS4: Elikkä nyt tehään sillä tavalla että ku minä otan asiakkaan sisälle ni. Saahaan asia meneen kiireesti. Ni otetaan sit seuraavassa välissä.

NA13: Non i tu pois sieltä

NA12: Tehään sitte, tehään nyt sitte ... lupaus

MS4: Minä en lupaa sitte, rahoja en lupaa sen kummemmin. Mitä nyt lupasin tarkastaa ne päätökset.

NA12 (tullessaan ulos MS4:n huoneesta): Elä nyt sitte lupaustas petä multa, että sä otat nyt sitte minut vastaan.

MS4: En minä oo koko aikana yhtään pettäny missään

NA12 (tulee MS:n huoneesta pois): No nii mää ootan tässä

(vuorossa oleva asiakas menee sisälle ja sosiaalityöntekijän huoneen ovi suljetaan)

NA12 (seisoo etunojassa toinen käsi lantiolla toinen ojennettuna eteenpäin istuvan NA13 edessä): Voitko ymmärtää, että sosiaalityöntekijä ei tarkasta ihmisen tuloja. Ei tarkasteta mikä on normi.

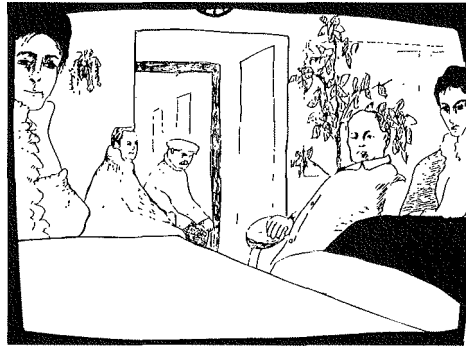


NA12 (siirtyy kulmassa olevan pikkupöydän ääreen istumaan ja puhuu kuvaajalle): Kato sää ite nyt kuulit, miten töykeetä täällä on, ihmiset.

Kuvaaja kertoo, että MS4 on koko viikon hoitanut kahden ihmisen työt

NA12: Joo...o. Mää ymmärrän sen joo. Mähän sanoin, että mää ymmärrän ihmisen ongelmatkin. Mutta pitäähän senki ymmärtää, että eihän asiakkaille saa ollanoin töykee. Hähän sano suoraan, että hää ei ota teiänlaisia vastaan. Vaikka nyt kuinka on tehny kahen ihmisen työtä. Eikö näillä oo varaa sitte ottaa lisää työntekijöitä, ettei yksihminen jää nuin tiukille?

Keskustelu aiheesta loppuu. NA12 itkee, kyyneleet valuvat nenää pitkin, NA13 korjailee tukkaansa nutturalle. Radiosta kuuluu ”joulusikermä”. Taaempana istuvat kaksi miestä sekä NA13:n vieressä istuva mies vilkuilevat välillä romaninaista tämän nyyhkytysten kuuluessa muiden äänten yli. NA12 lopettaa itkunsa ja käy vielä käytävän toisella puolella olevassa toimistossa selvittämässä äitiysrahojensa kohtaloa. Hän palaa nopeasti takaisin. Naiset keskustelevat siitä, että odottaminen meni pitkäksi, jolloin NA13 sanoo NA12:lle: ”Jos tää olis minun asiani.”



Tunti ja kaksikymmentä minuuttia nauhoitusten aloittamisesta romaninaiset menevät sisälle sosiaalityöntekijän huoneeseen.

Sosiaalityöntekijöiden sellissä

Toisin kuin työvoimatoimistossa, jossa miesasiakkaat eivät olisi halunneet mennä ”tonne” eli työvoimaneuvojen huoneisiin, sosiaalitoimistossa osa miesasiakkaista puolestaan kritisoi sitä, että ”tonne” ei pääse – ei varsinkaan ilman ajanvarausta. ”Se on niin surkeeta ku on se ajanvarauski.” Odotushuoneessa ja työntekijöiden huoneiden ovilla käytiin monia neuvotteluja työntekijöiden huoneeseen pääsemisestä, kuten edellä kuvattujen romaninaisten esityksestä hyvin kävi ilmi. Nämä naiset pääsivät sisälle sinnikkyydellä, poikkeavalla asiakkuudella eli asioimalla kahdestaan, käyttämällä kameraa hyväkseen, neuvottelemalla sosiaalityöntekijän ja johtavan sosiaalityöntekijän kanssa ja haukkumalla heitä. Kuvattujen asiakkaiden joukossa on myös vanha mies (MA14), joka odotti pitkän aikaa ilman varattua aikaa. Hän puolestaan käytti toisenlaista sisäänpääsyn menetelmää: neuvotteli tiensä vastaanotolle toisen sosiaalisihteerin kanssa jonka oli tuntenut jo silloin, kun tämä oli vielä ”nuori mies, sosiaalityöntekijä”. Hän myös käytti, tai ainakin

yritti käyttää, suhdetta hyväkseen puhuessaan itselleen avustusta: ”Sosiaalisihiteeri kehui antavansa mulle avustusta.” Sosiaalityöntekijä antoi kuitenkin ymmärtää, ettei uskonut juttuun sihteerin kehumisista: ”Ai jaa, eipäs se mulle mitään sanonut.” Vaikka onkin liioittelua sanoa, että sosiaalitoimiston odotushuoneessa keskeinen kysymys on työntekijöiden huoneisiin sisään pääseminen, voidaan kuitenkin sanoa, että ajanvarauksen ulkopuolelta työntekijöiden huoneisiin menevät tai sitä yrittävät asiakkaat rikkoivat toimiston rutiinin näyttävästi. Harvat tutkimusaineistoon mukaan tulleet poikkeukset näkyvät ja kuuluvat nauhoilla muita asiakkaita selvemmin.

Jos kiteyttäisi työvoimatoimistossa jonottavien asiakkaiden keskeisimmän kommentin, saattaisi se kuulua seuraavasti: ”Mä vaan tän paperin.” Jos taas kiteyttäisi sosiaalitoimistossa odottavien asiakkaiden kommentin, se olisi: ”Mulla on aika varattuna.” Kun näiden asiakascommenttien yhteydessä muistaa pohdinnat, joita avauskertomuksessani esitin virastoissa harjoitettavasta vuorovaikutuksesta asiakkaiden ja työntekijöiden välisenä vaihtona, voisi päätyä seuraavanlaiseen johtopäätökseen: *työvoimatoimistossa on hallitsevana sellainen vuorovaikutus, jota yhtenäistetään tai normalisoidaan papereiden avulla. Sosiaalitoimistossa puolestaan vuorovaikutusta yhtenäistetään varatun ajan avulla.* Työvoimaneuvojien tai sosiaalityöntekijöiden huoneeseen menemisessä – asiakkaan rooliin astumisessa – on keskeistä joko papereiden täyttäminen tai varatulla ajalla tuleminen, tai molemmat.

Sosiaalityöntekijöiden tekemät asiakkaiden haastattelut (yhteensä kaksikymmentäyksi) kestivät pidempään kuin työvoimatoimistoissa: lyhyin yhdeksän minuuttia, pisin neljäkymmentähdeksän minuuttia; puolet haastatteluista kesti kaksikymmentä minuuttia tai kauemmin. Vaikka haastattelujen yhteismäärä sosiaalitoimistossa oli niin pieni, että sukupuoliasetelman vaikutuksesta haastattelujen kestoon on vaikea esittää yksiselitteisiä väitteitä, kestivät ainakin tässä otoksessa naispuolisten sosiaalityöntekijöiden haastattelut pidempään kuin miesten. Itse asiassa naisparien – nainen sosiaalityöntekijänä ja asiakkaana – haastattelut kestivät selvästi pidempään kuin mitkään muut, keskimäärin noin kolmekymmentäkuusi minuuttia. Naisten tekemät miesten haastattelut puolestaan kestivät noin kaksikymmentäyksi minuuttia. Miespuolisten sosiaalityöntekijöiden tekemät miesten ja naisten haastattelut kestivät lähestulkoon saman ajan, noin kuusi toista minuuttia.

Sosiaalityöntekijänäisten tilanne näyttäisi siis samansuuntaiselta kuin naistyövoimaneuvojien: he käyttivät enemmän aikaa asiakkaiden haastatteluun. Näin siitäkin huolimatta, että tutkimuksessa mukana olleista sosiaalityöntekijänäisistä jotkut kertoivat arviointikokouksessa yrittäneensä kameran vuoksi hankkiutua asiakkaista nopeasti eroon. Miehet eivät kameran pelkoaan näin voimakkaasti ilmaisseet.

Ulkoisilta tapahtumiltaan sosiaalitoimiston haastattelut muistuttavat suuresti työvoimatoimistojen haastatteluja. Työntekijät ja asiakkaat keskustelevat keskenään, työntekijät perehtyvät asiakkaiden asioihin keskustelemalla sekä tietokoneiden ja papereissa olevien tietojen välityksellä. Työvoimatoimistossa asiakkaalle näytettiin tietokoneen näyttöä avoimia työpaikkoja etsittäessä. Tällaista syste-

maattista tietokoneen näytön luentaa yhdessä asiakkaan kanssa ei sosiaalitoimistossa harjoitettu. Joidenkin asiakkaiden kanssa sosiaalityöntekijä kävi läpi toimeentulotukinormia tietokoneen näytön avulla. Tavallisempaa oli kuitenkin tulostaa asiakkaalle hänen oma toimeentulonorminsa ja luovuttaa se hänelle ”paperimuodossa”.

Sosiaalitoimistossa haastattelujen ajasta meni lyhyempi aika tietojen kirjaamiseen tietokoneelle kuin työvoimatoimistossa, jossa kirjattavia tietoja oli useasti enemmän. Työvoimatoimistossa haastatelluista asiakkaista suurempi osa oli ensimmäistä kertaa asioivia tai kauan aikaa sitten edellisen kerran käyneitä, joten heistä kirjattiin usein perustietoja ja pitkä työhistoria. Sosiaalitoimiston asiakkaita suurin osa oli vanhoja asiakkaita, joiden perustiedot olivat valmiiksi kirjattuina. Asiakkaat toivat mukanaan erilaisia dokumentteja, saivat vastaavasti osan omista dokumenteistaan ja mahdollisesti toimistosta uusia mukaansa. Työntekijät käyttivät asian käsittelyssä tietokonetta, vain kahden asiakkaan asian käsittelyssä sitä ei käytetty haastattelun aikana. Toinen näistä asiakkaista oli sellainen, joka tuli toimistoon kutsuttuna lausunnon vuoksi ja kyseinen haastattelu oli aineiston pisin (49 minuuttia). Toinen haastatteluista oli puolestaan erittäin lyhyt, vain 9 minuuttia. Se keskeytyi, kun asiakas poistui asiansa käsittelyyn tyytymättömänä ja meni vetoamaan sosiaalisuhteeriin. Sosiaalisuhteeri tuli myöhemmin ehdottamaan, että sosiaalityöntekijä muuttaisi sosiaalisuhteerin ja -työntekijän aikaisemmin yhdessä neuvottelemaa päätöstä. Sosiaalityöntekijä kirjoitti päätöksen keskeytyneestä asiasta valmiiksi seuraavan asiakkaan istuessa ja odottaessa oman keskeytyneen asiansa käsittelyä.

Haastattelutilanteiden aikana tuli vain harvoja puhelinsoittoja, sosiaalityöntekijät käyttivät enimmäkseen puhelimen estoa haastattelun aikana. Joillakin työntekijöillä ei ole puhelimessaan estintä, joidenkin haastattelujen aikana alkoi puhelinpäivystys. Tällöin sosiaalityöntekijät vastasivat puhelimeen pyytäen asiakkaalta anteeksi. Useiden haastattelujen aikana puhelin saattoi hälyyttää pari kertaa, mutta työntekijät eivät vastanneet. Pääasiassa puhelimet eivät haastattelujen aikana soineet. Sisään pyrkivät asiakkaat tai toiset työntekijät keskeyttivät haastatteluja harvoin. Toisinaan asiakkaat painoivat ovisummeria mutta eivät tulleet huoneeseen kun työntekijä painoi varattu-nappia. Kaikissa huoneissa ei ollut ovisummeria.

Sosiaalityöntekijöiden huoneet olivat eri kokoisia ja mallisia, ne olivat myös kaikki hieman eri tavoin kalustettuja. Muutamilla sosiaalityöntekijöillä pöytä oli asiakkaan ja työntekijän välissä, mutta suurimman osan kirjoituspöytä oli asetettu siten, että asiakas ja työntekijä istuivat pöydän ääressä kulmittain.¹¹⁷ Asiakkaan tuoli oli pöydän päässä ja työntekijä istui tietokoneen näppäimistön kohdalla kääntyen vuorotellen asiakkaaseen tai tietokoneeseen päin. Sosiaalityöntekijän esitys oli siis liikkuvampi kuin asiakkaiden, jotka eivät joutuneet siirtämään huomiotaan kohteesta toiseen. Pöytiä oli useimpien työntekijöiden huoneissa useita. Tietokoneiden lisäksi heillä oli tulostimet ja joillakin myös sähkökirjoituskoneet. Sosiaalitoimiston tulostimet olivat melko äänekkäitä, mutta niitä käytettiin vähemmän kuin työvoimatoimistossa, joten ne eivät aiheuttaneet yhtä paljon keskeytyksiä tai puhumattomuutta haastattelujen aikana.

Haastattelutilanteissa oli pääsääntöisesti läsnä työntekijä ja yksi asiakas. Sosiaalitoimistossa asioivilla (kuvatuilla) naisilla oli kuitenkin enemmän lapsia mukanaan kuin työvoimatoimistossa; kolmella naisella oli kullakin yksi lapsi, vanhin viisi vuotta, nuorin kymmenkuinen. Kuvatulla pakolaisasiakkaalla oli mukanaan ”avustaja”, joka kertoi olevansa sosiaalilautakunnan jäsen. Pakolaisasiakas ei haastattelunsa aikana montaakaan repliikkiä sanonut, avustaja ja sosiaalityöntekijä hoitivat pääasiassa keskustelun.

Sosiaalitoimistossa kuten työvoimatoimistoissakin toimeentuloasiakkaiden asiat käsiteltiin tietyssä järjestyksessä. Ensin luotiin yleiskatsaus tilanteeseen, todettiin muutokset entiseen tai kerrottiin ”uutiset”. Jos yleiskatsaus oli vakuuttanut sosiaalityöntekijän siitä, että toimeentulotuesta oli kysymys, sen jälkeen ryhdyttiin käsittelemään normia – ensin tuloja, sitten menoja kuten näkyy episodista V.¹¹⁸ Sosiaalitoimistolla oli ollut käytössään vuoden 1990 alusta lähtien uusi normi, ns. laajennettu toimeentulonormi. Kaikki asiakkaat eivät olleet perehtyneet siihen nauhoitusajankohtana (marras- ja joulukuussa 1990). Useissa haastatteluissa keskusteltiin melko yksityiskohtaisesti uudesta normista, uusien tai kokemattomien asiakkaiden kanssa keskusteltiin avustamisen periaatteista yleensäkin.

a) haastattelujen aloitukset

Asiakkaat menivät sosiaalityöntekijöiden huoneeseen useimmiten siten, että sosiaalityöntekijät kävivät nyökkäämässä heille odotushuoneessa; vanhat työntekijät nyökkäsivät vanhoille asiakkaille kehottaen lyhyesti ”tule vaan”. Uudet työntekijät tarkistivat lähes kaikkien asiakkaiden nimet. Uusien asiakkaiden nimi saatettiin varmistaa ensin odotushuoneessa ja työntekijän huoneessa uudestaan.

Sosiaalitoimiston haastattelutilanteet (kuten työvoimatoimistonkin) alkoivat kuvaamista koskevilla neuvotteluilla. Toisin kuin työvoimatoimistossa, jossa kuvaaja hoiti yksin neuvottelut kuvausluvista asiakkaiden kanssa, sosiaalitoimistossa myös yksi miespuolinen sosiaalityöntekijä osallistui neuvotteluihin. Neuvotteluja kuvausluvista haastattelujen aluksi käytiin vaihtelevasti työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Haastatteluista suuri osa on kuvauksiin myönteisesti suhtautuneen miehen, mutta myös toimiston toinen sosiaalityöntekijämies on useissa haastatteluissa mukana. Niinpä miesten haastatteluja onkin yli puolet kaikista haastatteluista, kaikkiaan kaksitoista kahdestakymmenestä yhdestä. Naisia sosiaalityöntekijöistä oli kaikkiaan kahdeksan, heistä kuudella oli sellaisia asiakkaita, jotka suosituivat kuvattaviksi. Näistä kuudesta sosiaalityöntekijästä neljä myöntyi kuvauksiin.¹¹⁹

Toisin kuin työvoimatoimistossa, jossa tavallisin tervehdys on muodollinen ”päivää”, joissakin tapauksissa myös kädestä sanottuna, sosiaalitoimiston tervehdykset ovat epävirallisempia. Uusia asiakkaita tervehditään muodollisesti, sosiaalityöntekijät esittäytyvät ja kättelevät. Epämuodolliset tervehdykset ”moi”, ”hei” ja ”no niin” liittyvät pääasiassa siihen, että suurin osa asiakkaista on työntekijöille entuudestaan tuttuja.

Kun asiakkaat ovat siirtyneet työntekijän huoneeseen, ei heitä juurikaan kehoiteta istuutumaan; muutamaa poikkeusta lukuunottamatta asiakkaat istuutuvat

heitä varten valmiiksi sijoitettuun tuoliin ilman kehotusta. (Työvoimatoimistossa neuvojien huoneessa tehty haastattelu alkoi tavallaan istuutumiskehotuksella.) Sosiaalitoimistossa selvitetiin harvoin haastattelun aluksi asiakkaan nimeä, sosiaaliturvatunnus tarkistettiin vain yhdessä haastattelussa, koska kunnan rekisteristä löytyi useampi saman niminen. Sosiaalitoimistolla on käytössään kunnan asukasrekisteri, joten uusistakin asiakkaista on perustietoja, mikä vähentää kirjattavien tietojen määrää.

Kuvauslupaneuvottelujen jälkeen kaikki sosiaalityöntekijät aloittivat jonkinlaisella anteeksipyyntöllä, mikäli olivat aikataulusta myöhässä ja varatulla ajalla tullut asiakas joutui odottamaan. Niissä tapauksissa, joissa joko asiakas tai työntekijä oli suhteellisen uusi, käsiteltiin myös ensin aikaisempia kohtaamisia työntekijän tai toimiston ja asiakkaan välillä.

(Episodi I)

NS5: tota sä et oo mun aikana täällä käyny?

NA1: oon mää käyny, siitä on aikaa

NS5: elokuussa vai?

NA1: oisko se elokuussa ollu?

NS5: joo

NA1: oisko se elokuussa ollu, mä en muista sitä oikein että millon se oli viimeks

NS5: joo, tää Liisa on varannu tän ajan, Räisänen Riitta ... miehen nimi oli?

NA1: Paavo

NS5: Paavo, joo tais olla, että (ryhtyy naputtelemaan konetta) ... ootas että mää katon koneelta, koneelta tätä tilannetta ... täs on nyt, että hammashoidosta oli kysymys

NA1: joo oli hammashoitohommasta, mutta ... mää nyt katoin niitä papereita viimekuulta että niissäki ois miinusta

NS5: Paavo? ... joo ja nelkytviis syntyny?

NA1: joo

NS5: ihanelokuunalussa, sillä mää en muistanu ku tässä on niin paljon asiakkaita käyny välillä.

Myös seuraavassa aloitetaan käsittelemällä aikaisempaa asiointia:

(Episodi II)

NS6: no niin ... se oli viimeks tosiaan ku asioit ni se oli sillon

NA16: joo

NS6: aika hässäkkätilanne

NA16: joo

NS6: hurjast oli keskeytyksiä, että

NA16: joo

NS6: en tiedä että olisko koska semmosta aikaa, että sosiaalitoimistossa olis kunnon tilat ja rauhallinen

NA16: joo no, mutta sehän oli vähän se aikaki yli ku tultiin myöhässä

NS6: joo mut se oli jotenki ihan katastrofaalinen kyllä sillon

NA16: jaa ... puhelimitse tänne on aika vaikee päästä ... sen mä unohdin mainita ... lapselta ei aina pääse, se on niin lyhyt se aika

NS6: niin varmaan, niin varmaankin ... että että meillä on liian vähän työntekijöitä

NA16: kyl sen huomaa joo

NS6: ett Tikkakoskenkin alueella saisi olla puolet enemmän työntekijöitä ja aika usein ku toinen on poissa ni sit toinen hoitaa asiat ... mut tuota ni vielä kiitos sinulle et oikaisit sen yhen päätöksen

(nauravat yhdessä)

NA16: ei siin mitään.

Vaikka molemmille episodeille on yhteistä, että niissä viitataan aikaisempiin kohtaamisiin, on ensimmäisessä kyseessä myös konkreettinen asiakkaan tunnistaminen. Ajan on varannut kollega, joka ei ole tullut kysyneeksi aviomiehen nimeä, eikä sosiaalityöntekijä löydä asiakkaan asiakirjoja ilman sitä. Kummassakin episodissa käsitellään aikaisempia kohtaamisia, ja sekä asiakas että työntekijä ovat naisia. Rostila (1992, 37–38) nimittää – luokitellessaan erilaisia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisen aloituksia – aloitusta, jossa sosiaalityöntekijä viittaa asiakkaan edelliseen kohtaamiseen (Rostilan esimerkissä pöytäkirjan luennalla), ammattilaisen muotoilemaksi ongelmaksi. Viittaamalla aikaisempaan käyntiin sosiaalityöntekijä ikään kuin antaisi valmiin selityksen nykyiselle. Rostila katsoo myös, että tällaisen keinon käyttö vaatii varovaisuutta ja sitä käytetään *suhteellisen yhteistoiminnallisissa kohtaamisissa*.

Näissä molemmissa naisten keskeisissä haastatteluissa, jotka alkavat episodeilla I ja II, haastattelu tapahtuu mitä suurimmassa määrin yhteisymmärryksen vallitessa. Kuten II episodista näkyy, yhteisymmärrystä rakennetaan jopa asiointikäytäntöjen ympärille: puhutaan sosiaalityön niukoista voimavaroista ja sosiaalityöntekijä jopa kiittää asiakasta jonkun päätöksen oikaisusta. Myös miesten välisissä kohtaamisissa on yksi episodi, jossa työntekijä palauttelee mieliin aikaisempaa asiointikertaa, mutta siinä asiakas ei tule mukaan aiheen käsittelyyn (ks. episodi VII). Kenties nämä naistyöntekijöiden aloitukset kuvaavat sitä, että naiset ottavat miehiä useampia asioita käsiteltäväksi, ja yksi mahdollinen aihe on yhteinen virastohistoria. Voi olla myös niin, että työntekijöiden on helpompi laskea naisasiakkaita kohdatessaan sovinnollisen tai yhteistoiminnallisen jatkohaastattelun varaan.

Tavallisesti sosiaalityöntekijä tekee avauskysymyksen tai -kehotuksen ja yleisin kysymykseen sisältyvä substantiivi on *tilanne*: ”minkälainen nyt sitten on tilanne?”, ”mikäpä on tilanne esillä?”, ”no mikäs sulla on tilanne?”, ”minkälainen tilanne sulla on?”, ”minkälainen tilanne se teidän perheellä nyt sitten on?” Jos sosiaalityöntekijän aloituskehotus sisältää sinuttelun, tietää hän, että kyseessä on yksinäinen henkilö, jonka asiaan ei liity muita perheenjäseniä. Sosiaalityöntekijä voi esittää avauskysymyksen yksinäiselle henkilölle myös passiivissa: ”Mikäpä on tilanne esillä?”

Vaikka ”tilanne” esiintyykin useimmissa sosiaalityöntekijöiden avauskehotuksissa, välttämätön se ei ole. Avauskehotuksia on myös seuraavanlaisia: ”Kerrotko mikä sun homman nimi on?” tai ”sä oot edelleen Vertaalassa vai?”, ”mites sulla on sen jälkeen menny kun sä viimeks kävit?, mitäs teidän perheelle nyt sitten kuuluu?”, ”minkätyylistä asiaa sulla olis?”, ”minkälainen se sun juttus nyt tällä hetkellä on?” tai ”mikäs sulla olikaan hätänä?”¹²⁰

Jotkut asiakkaat eivät odota ammattilaisen avauskehotusta vaan aloittavat itse. ”Hei kato tässä on tämmönen”, sanoo nuorehko miesasiakas (MA22) ja ojentaa työntekijälle samalla paperin. Papereita ojentaa ilman avauskehotusta myös seuraavalla repliikillä aloittanut miesasiakas (MA23): ”Mulla ei ollu ku yks asia ja mä siitä sulle jo puhelimessa ... tämmösii summiakaan mä en ymmärrä, että mitä nää summat ees yleensäkään on.” Myös naiset voivat aloittaa asiansa käsittelyn tarjoa-

malla paperia ja avausrepliikin kuten (NA16): ”mää yritin tarjota liittoon sitä paperia tuon kahden viikon jälkeen” tai (NA17) ”niinku se oli tämmönen se lappu mikä täältä teiltä tuli”. Ilman avauskysymystä aloittaa haastattelun myös pakolaisen saattajana ollut mies (MA24): ”Tilanne on ennallaan.” Rostila (1993, 43–44) katsoo, että usein asiakkaiden avaus, jota he omilla esimerkeissään painottavat dokumenteilla, viittaa tulossa olevaan ”väittelynomaiseen taivutteluun” tai sellaiseen tilanteeseen, jossa osapuolten määritelmät ongelmasta eroavat selvästi.

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen taustalla on kuitenkin aikaisempi kontakti – ajanvaraus – kuten asiakas (MA23) antaa ymmärtää viitatessaan puhelin keskusteluun. Osa asiakkaista varaa ajan seuraavaksi kerraksi edellisen käynnin yhteydessä. Mutta jos näin ei ole tapahtunut, niin asiakkaat soittavat suoraan sosiaalityöntekijälle varatakseen ajan. Näiden puhelinkontaktien yhteydessä asiakkaat voivat selostaa myös käyntinsä syitä. Joidenkin asiakkaan ja työntekijän välisten kohtaamisten taustalla on siis aikaisempi keskustelu asiasta. Osa asiakkaista näyttäisi oletettavan työntekijän muistavan, mitä näissä puhelinkeskusteluissa on puhuttu – he ikään kuin jatkavat siitä, mihin puhelimesta jäivät. Sosiaalityöntekijän suorittaman haastattelun aloitus ei välttämättä ole ”kohtaamisen alku” eivätkä kaikki asiakkaiden ”hyökkäyksellä” alkaneet haastattelutilanteet osoittautuneet manipulaatioyrityksiksi. Usein kuitenkin silloin, kun asiakas ei odottanut sosiaalityöntekijän avauskehotusta, kyseessä saattoi olla asiakkaan halu ottaa ohjat käsiinsä tai valita itse keskustelun aihe. Miesasiakkaat pyrkivät naisia useammin alusta lähtien valitsemaan aiheen. Toisaalta avauksen tehneistä naisista yksi ensikertalainen (NA17) piti erittäin tomerasti keskustelun itse valitsemisensa aiheissa.

Sosiaalityöntekijöiden avauskysymys (millainen tilanne nyt on, mitä kuuluu) tuntuisi olevan melko laaja. Ainakin se on laajempi kuin työvoimatoimiston avauskehotus, jossa kysytään asiakkaan henkilötunnusta. Voisi kuvitella, että se antaisi asiakkaalle mahdollisuuden monenlaisiin vastauksiin.

Odotushuoneessa yksi asiakas (NA3) kommentoi epäsuorasti avauksen laaja-alaisuutta. Hän sanoo, että ”vaikeeta on se, että miten rupee esittämään asioitaan, minkä takii mä oon tullu tänne”. Tätä laajaa avauskehotusta vasten tarkasteltuna asiakkaiden vastaukset ovat hämmästyttävän ”yhdenmukaisia”. Osa asiakkaista ojentaa erilaisia papereita ilman sosiaalityöntekijän kysymystä, mutta suurin osa ojentaa jonkun paperin tai pinon erilaisia lappuja heti avauskehotuksen jälkeen. Kymmenestä haastatellusta naisesta yhdeksän aloittaa ojentamalla papereita sanallisen vastauksen ohessa. Sosiaalityöntekijöiden työssä kuten työvoimatoimistossakin miehillä on vähemmän papereita mukanaan, mutta miehistäkin neljä yhdestätoista ojentaa paperin sosiaalityöntekijälle avauskehotuksen jälkeen tai sitä ennen. Aloitukset ovat siis seuraavan kaltaisia:

(episodi III)

MS4: minkätyylistähän asiaa sulla olis?

NA18: kuule mun piti tuua kuitti

MS4: mm

NA18 (ojentaa kuitin): se on tässä

(*episodi IV*)

MS4: elikkä minkäslainen tilanne sulla on?

NA19: no mullon hirvee (kyykistyy lattialla olevaa kassiaan kohden, vetää nipun papereita käteensä) mä oon, mä oon nyt alottanu ton kurssin, totani ton kahvilatoimipaikkaruokala-emännänkurssin ja tota

MS4: se on tuolla kurssikeskuksessa?

NA19: joo joo ja mä en saa enneku kuukauden päästä vasta rahaa ja mullon kyllä kaikki laskut ja todistukset (heiluttelee kädessään olevaa kuittipinoa) ... ja oon käyny joskus viime syksynä.

Sosiaalityöntekijöiden avauskysymyksen avoimuus tai laajuus saattaa haastattelussa nopeastikin osoittautua näennäiseksi, kuten seuraava episodi osoittaa:

(*episodi V*)

MS1: niin minkäslainen se sun tilantees tällä hetkellä on?

NA20 (osoittaa pöydällä olevia papereita): mun tilanteeni on tuossa, mä toin sulle tän enskuun vuokrakuitin

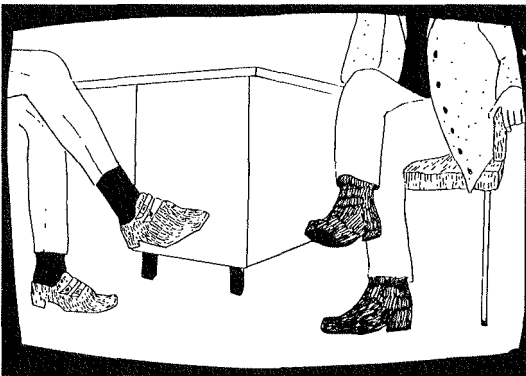
MS1: nii menopuoli

NA20: nii menopuoli

MS1: mutta me tulopuolesta nyt ensin puhutaan.

Edellisessä avauksessa naisasiakas aloitti asiansa käsittelyn kuittipinolla, mutta hänellä oli väärät kuitit esillä. Sosiaalityöntekijän laaja-alaiselta kuulostava avauskehoitus saattaa siis sisältää hyvinkin tiukan oletuksen siitä, kuinka asiassa tulee edetä. Luultavaa on myös, että sosiaalityöntekijät edellyttävät pidempään asiakkaana olleilta parempaa talon tapojen tuntemusta kuin uudemmilta asiakkailta. Voitaisiin näin ollen sanoa, että sosiaalitoimistossa haastattelujen aloitukset ovat rituaalisesti melkoisen yhdenmukaisia, ainakin naisasiakkaat vastaavat yhdenmukaisesti sosiaalityöntekijän kysymykseen. Heistähän vain yksi ei aloittanut esittämällä papereita – hän oli ainoa nainen koko aineistosta, jolla ei ollut ainuttakaan paperia mukanaan.

b) Miesten kesken



Toisin kuin työvoimatoimistossa, jossa miesasiakkaat vähintäänkin edellyttivät työntekijöiden kysyvän tai pyytävän heiltä papereita ennen kuin ojensivat ne työvoimaneuvojille, sosiaalitoimistossa miespuoliset asiakkaat ojentavat papereita ilman pyyntöä, jopa ilman avauskysymystä:

(*episodi VI*)

puhe

1. MA23: mulla ei ollu ku yksi asia, ja mä siitä sulle jo puhelimessa tämmösi summiakaan mä en ymmärrä, että mitä nää summat ees yleensäkin on ja
2. MS1: mun täytyy kattoo sitä mitä me ollaan täällä päätetty näin tässä ... ootsä töissä missä?
3. MA23: enhän mä, ku mää oon kurssi-keskuksessa
4. MS1: nii sää oot ammattikurssilla
5. MA23: nii
6. MS1: joo
7. MA23: tota ni ku sillon tää on laitettu kymmenes kuukaus, kuukaus laitettu kymmenen kuukaus, kymmenens kuukaus ... ja mä kävin täällä lokakuussa. se näkyy varmasti sieltä
8. MS1: katotaas nyt ... annas ne tänne
9. MS1: tää on ihan asiallinen tää juttu, jos ei maksa vuokraansa niin ei muuta ku kankaalle
10. MA23: onhan se tietysti niinkin, mutta mä tiedän yleensäkin mistä se tulee. ei tää oo lokakuulta. mä muistan sellasen ku mä kävin täällä kerran ja mulla ei ollu mukana kuitin kuittia. sä laskit nää pois nää vuokrat ja tämmöset ja mää unohdin antaa sulle koko tän kuittiläjän. mää olin vaan tyytyväinen ku mää pääsin tosta ovesta pihalle.

liikehdintä

aukaisee käsissään olevia viikattuja papereita

näppäilee ensin konetta ja nostaa myöhemmin katseensa asiakkaaseen

näppäilee konetta

MS1 näppäilee konetta koko asiakkaan repliikin ajan

MA23 ojentaa kaksi lappua MS1:lle

naurahtaa repliikin alussa

Avausepisodissa (VI) käsiteltävät kuitit liittyvät rästivuokraan, josta on vuokranmaksukehotuksen ohessa ilmeisesti tullut asiakkaalle uhkaus vuokrasuhteen irtisanomisesta. Sosiaalityöntekijä tulkitsee irtisanomiskehotusta siten, että ”jos ei maksa vuokraansa, niin ei muuta ku kankaalle”. Episodista näkyy myös selvästi, millaisten papereiden kanssa sosiaalitoimistossa ollaan tekemissä. Usein paperit ovat laskuja tai maksuja, maksettuja tai maksamattomia kuten viimeisessä episodissa. Asiakaiden on siis järkevää antaa ne sosiaalityöntekijöille. Tosin tässäkin esimerkissä miesasiakas, jolla on paperit valmiiksi esillä ja joiden ”summista” hän puhuu ilman avauskehotusta, odottaa että työntekijä pyytää papereita (repliikki 8) ennen kuin ojentaa ne hänelle. Asiakas (repliikki 10) viittaa myös aikaisempaan asiointikertaan, jolloin hänellä ei ollut mukana kuitin kuittia. Hän epäsuorasti vihjaa jonkinlaiseen ristiriitaan tai konfliktiin sosiaalityöntekijän kanssa kohtaamisessa, jolloin häneltä puuttuivat kuitit: ”Mää olin vaan tyytyväinen ku mää pääsin tosta ovesta pihalle.” Asiakas antaa rivien välistä ymmärtää, että sosiaalityöntekijäkin oli osallinen maksamattomiin vuokriin, koska oli ”laskenut pois vuokrat ja tämmöset”.

Sosiaalitoimistossa asioivat miehet erosivat työvoimatoimistossa asioivista siinä, että he luovuttivat herkemmin papereita työntekijöille, jopa ilman erillistä pyyntöä. Seuraavassa työntekijä ja asiakas ovat miehiä:

episodi (VII)

1. MS4: joo no, mikäpä on tilanne esillä?
2. MA25 (ryhtyy kaivamaan takin sivutaskua): on vaan toi sähkölasku ja ... muitaki menoja (oikoo viikattua paperia) ... tää ois pitäny yhestoista päivä ni maksaa
3. MS4: nythän me ei olla pitkään aikaan tavattukaan sitte
4. MA25: ei o, tää ois pitäny yhestoista päivä maksaa
5. MS4 (selaille asiakirjoja): mitä? ollaanko me sitten syyskuussa asioitu viimeks?

Vastauksessaan miesasiakas tarjoaa keskusteltavaksi avustusta, repliikeissä 2 ja 4 hän puhuu maksamattomasta ja eräänytyneestä laskusta. Vaikka sosiaalityöntekijä on kysynyt avausrepliikissään, mikä tilanne on esillä, ei asiakkaan ”aihe” saa häneltä vastakaikua. Sosiaalityöntekijä ottaa keskusteltavaksi edellisen tapaamisajankohdan ja yrittää myös rakentaa yhteisymmärrystä monikon ensimmäisen persoonan varaan repliikeissä 3 ja 5.¹²¹ Seuraavassa episodissa VIII käy kuitenkin ilmi, että hän on luopunut yrityksestään ja siirtynyt passiivin käyttöön. Asiakas jatkaa ojentamalla toisen laskun, joka myöhemmin osoittautuu maksetuksi nuohouslaskuksi. Sosiaalityöntekijä ei vielääkään ryhdy käymään tuloja ja menoja läpi vaan selvittelee ensin pitkästi asiakkaan asumista, asunnon kylmyyttä, puiden riittävyttä, ehdottaa jopa asunnon vaihtoa. Asiakas yrittää moneen kertaan pienestä käsikirjoitetusta lapusta lukea menojaan: ulkokuusin tyhjennys, pesulalasku, tv-lupa, palovakuutus, uimahallissa käynti. Sosiaalityöntekijä orkestroii¹²² kuitenkin asiasta toiseen siirtymisen eikä vielääkään tartu asiakkaan tarjoamaan aiheeseen, avustamiseen:

(Episodi VIII)

- MS4: mutta kunto on ollu kuitenkin hyvä, terveys ja niin edelleen
MA25: on ollu, on joo ... sokeritauti ei se nyt oo pitkään aikaan ... se kun riippuu vähän siitä, että miten se tulee se ravintohomma
MS4: mites ... mites ... entäs sen viinan kanssa?
MA25: (jotakin piikeistä ja sokeritaudista)¹²³
MS4: että homma on hanskassa
MA25: on joo
MS4: no joo, eipäs siinä muuta sitten kun ruvetaan normia laskemaan.

Vaikka asiakas yritti omasta ensimmäisestä repliikistään lähtien (VII, 2) käsitellä ainoastaan normia, johdatteli työntekijä asian käsittelyä siten, että pääsi kysymään viinan käytöstä ennen kuin ”rupesi normia”. Tämän jälkeen keskustelua käydään pääasiassa menojen yksityiskohdista. Tuloja ei käsitellä lainkaan, koska asiakkaan tuloina on ilmeisesti työttömyyskorvaukset tai eläke, muuttumattomat tulot. Asiakas lukee menojaan pienestä lapusta, mistä sosiaalityöntekijä erikseen kehuu häntä: ”Sul on tommonen muistilista.” Asiakas tarjoaa huomioitaviksi menoiksi palovakuutusta ja televisiolupaa, joita ei oteta huomioon. Televisiolupa kuuluu laajennettuun toimeentulotukeen ja palovakuutuksen maksamisesta puuttuu kuitti. Asiakas selittää, että kuitti on Postipankin maksupalvelussa, johon sosiaalityöntekijä, että ”otetaan se sitten kun tuot sen”. Sen sijaan pesulalaskut, uimahallimaksut, ulkokuusin tyhjennys ja nuohouslasku otettiin huomioon ja sähkölasku sovittiin hoidettavaksi toimistosta suoraan. Saatuaan normilaskelmansa valmiiksi

sosiaalityöntekijä sanoo asiakkaalle, ”sulle tulee nyt sitten kolmisensataa”, mihin tämä: ”Anna se mieluummin sitten koko summa ruokalappuina ... kun on se ravinto niin tärkeää sokeritautiselle.” Myöhemmin asiakas vielä pyytää, että sosiaalityöntekijä kirjoittaisi maksuosoitukseen erikseen tupakasta: ”Toini aikoinaan kirjoitti, että pari pussia kessua viikossa, mutta viimeksi ne ei sitä antaneet”. Repliikissä mainittu Toini on asiakasta pitkään hoitanut sosiaalityöntekijä. Kirjoittaessaan maksuosoitusta asiakkaalle sosiaalityöntekijä neuvottelee siitä, kuinka ”kessu” kirjoitetaan maksusitoumukseen: ”Laitanko, että myös tupakkatarvikkeita?”

Sosiaalityöntekijä on ensin neuvotellut avustuksesta asiakkaan kanssa, sen jälkeen hän kirjoittaa päätöksen tietokoneelle, kirjoittaa asiakkaalle maksuosoituksen elintarvikkeista ja tupakkatarvikkeista, tulostaa asiakkaalle annettavan lapun, kirjoittaa nimensä alle, ”lyö leimoja sitte” ja lähtee paperin kanssa pois huoneesta: ”Oota hetkinen ni saat sitte tästä tämän ... otan vaan kopion tuolla kopiokoneella.” Sosiaalityöntekijä tulee takaisin huoneeseen ja ojentaa paperin asiakkaalle. Asiakas katsoo paperin läpi ennen kuin taittelee sen taskuunsa. Sosiaalityöntekijä pitää itsellään osan asiakkaan papereista: ”Nää loput jääki tänne sitte.”

Kuvattu miesasiakas toi siis mukanaan toimistoon papereita, jotka liittyivät kaikki normilaskelman menopuoleen, maksettuja tai maksamattomia laskuja. Hänellä oli mukanaan myös pieni muistilista erilaisista menoista. Asiakas sai mukaansa ainakin yhden uuden paperin, maksuosoituksen ruokakauppaan. Videoilta ei näy, ottiko asiakas mukaansa muut kuitit kuin sähkölaskun, joka jäi toimistoon. Kuitit kulkevat tavallisesti hiljaa pöydän yli, ne eivät vaadi kiitosta ja ole hyvää. Jos videokameran kuvakulma ei ole sellainen, että pöydän yli matkaavat kuitit näkyvät, ei niiden olemassaolosta välttämättä tiedä. Silloin kun paperin tai kuitin luenta vaatii yhteistä tulkintaa – niistä keskustellaan erikseen kuten episodin (VI) ”tämmösii summiaan mä en ymmärrä, et mitä ne on” – tilanne on eri. Tässä viimeksi esille otetussa haastattelussa (episodit VII ja VIII) yhteisluentaa vaativia papereita ei ollut.

Miehet siis tuovat sosiaalitoimistoon papereita ja tarjoavat niitä sosiaalityöntekijälle ilman pyyntöä kuten seuraavan haastattelun miesasiakas, joka aloittaa asiansa esittelyn ilman avauspyyntöä:

(episodi IX)

puhe

1. MA26: perkele kun minä oon tehny itelleni niin hölmöjä kun min oon sairastanu ensimmäisen kerran täällä Jyväskylässä
2. MS1: sairastanu?
3. MA26: nii
4. MS1: no mikäs ihme tuo nyt on, että ihminen sairastaa?
5. MA26:¹²⁴ kato ku meni tämä vielä sekin on muuttunu. töissä minä olin välillä ja välillä olin ja ... sanovat, että pitää kuu-kaus olla töissä, ensin talossa, valtio on semmonen
6. MS1: nii

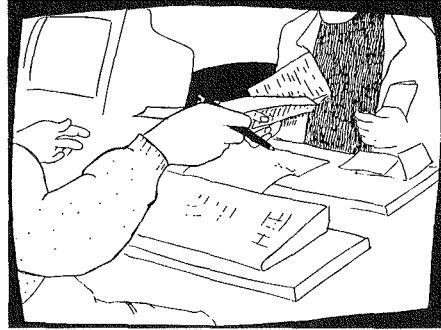
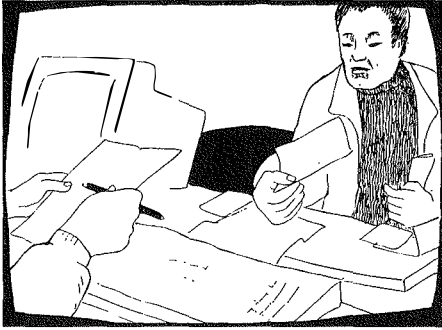
liikehdintä

seisoo koko ajan

laittaa ensin yhden lapun pöydälle myöhemmin toisen

7. MA26: ni sitten vasta maksetaan ... päivärahaa
8. MS1: vai niin
9. MA26: eläkkeistä ei mitään ja minä ostaa päkkäsin lääkkeet, minä aattelin että maksetaanhan nämä ni ei mitään lääkkeitä makseta ... ni nämä kuuluu toisiinsa ja nyt vasta vein kato tonne työvoimatoimistoon eikun tuonne meiän liiton
10. MS1: otetaas nyt alusta minä putosin kärryiltä
11. MS1: istu nyt siihen ensimmäisenä
12. MA26: tämä alkaa tästä
13. MS1: niin, sä oot ollu tämän ajan töissä
14. MA26: niin silloin tällöin töissä
15. MS1: niin sillön tällön, miten niin sillön tällön töissä?
16. MA26: minä oon sairaslomalla ollu aina välillä ja ostin lääkkeet, ne maksaa toistasataa markkaa
17. MS1: mä katson tätä aikasempaa historiaa, ku en muista, että mitä sä
18. MA26: kato ostin semmosta lääkettä, pumpun tahdistimeen ... ni toistasataa markkaa ni ei tämä maksanutkaan... kaikkee sitä sattuu, ... täällä on kyllä sähkölasku, kolkytäviismarkkaa,
19. MS1: sä oot ollu töissäkin aika mukavasti
20. MA26: tottakai oon ollu töissä
21. MS1: sit marraskuussa jouduit työttömäks, niinkö
22. MA26: joo, sit se loppu, tuokin jäi käyttämättä
23. MA26: tämä kumminkin maksettiin.
- laittaa toisen paperin edellisen päälle pöydälle ja nostaa paperit käsiinsä
- 10–11 repliikin välissä MA26 ojentaa paperit MS1:lle osoittaa kädellään kohden tuolia istuutuu paperiin katsoen
- katsoo tietokoneen näyttöä
- ottaa esille lisää kuitteja repliikin loppuvaiheessa
- näyttää MS1:lle uutta lappua
- osoittaa pöydällä olevaa lappua

Tässä aausepisodissa alkurepliikin itselleen ottanut miesasiakas esittelee runsaasti erilaisia papereita sosiaalityöntekijälle. Repliikkien 5, 9 ja 13 perusteella näyttäisi siltä, että yksi paperi koskee työsuhteen kestoa: ”Oot ollu tämän ajan töissä.” Yksi paperi on sähkölasku (18) ja kaksi paperia lääkereseptejä (repliikit 22 ja 23). Haastattelun myöhemmistä vaiheista käy ilmi, että kyseessä ovat nimenomaan reseptit eivätkä apteekin kuitit – sosiaalityöntekijä nimittäin moneen kertaan ojentaa asiakasta kuittien puuttumisesta. Kun sosiaalityöntekijä myöhemmin ryhtyy selvittämään asiakkaan saamaa palkkaa, käy ilmi että asiakkaalla ei ole mukanaan palkkakuittia. Asiakas oli saanut palkkaa pari viikkoa aikaisemmin kolmetuhattakuusisataa, johon sosiaalityöntekijä: ”Eihän me millään voida saada aikaseks normivajausta.” Asiakas selostaa, että hänellä ei kuitenkaan ole vuokratrahoja ja toimeentuloonkin pitäisi saada. Sosiaalityöntekijä yrittää selvittää sairauskulujen määrää, jolloin asiakas yrittää muistella summia. Summat eivät muistu mieleen ja ”kuitit ovat kotona”.

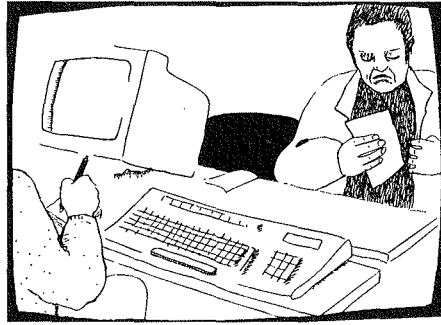


(episodi X)

MS1: kotona, taällähän niiden pitäis olla ... jotain taällä tarttis olla, ku ei se aina mee kaikki puheena läpi

MA26: nii ei tietenkään (etsii tuloksetta kuitteja lompakostaan)...

MS1: mä laitan tähän kakssataa markkaa, jos se menee sen yli ni tuo tänne, jos jää alle, ni mä kiroan sitte.



Sosiaalityöntekijä esittää selvästi paheksuntansa siitä, että asiakas ei ole ottanut apteekkikuitteja mukaan. Tämän jälkeen asiakas yrittää etsiä puuttuvia kuitteja takintaskuista ja lompakosta. Vain joitakin reseptejä löytyy.

Näissä esimerkeissä miesasiakkaat näyttävät hyvin tajuavan kuittien rituaalisen merkityksen byrokraattisessa vuorovaikutuksessa: paperit ovat läsnä avauspuheenvuorosta lähtien. Papereita näytetään ja keskustelu sivuaa jatkuvasti papereiden sisältöä. Molemmissa esimerkkihaastatteluissa miehet halusivat ilmeisesti vaikuttaa papereiden ojentamisella aiheen valintaan, siihen että keskustelua olisi käyty asiakkaan haluamista aiheista. Jos ensimmäisessä haastattelussa olisi edetty asiakkaan toiveiden mukaan, aihe olisi rajattu toimeentulonormiin, toisessa taas sairauteen ja työsuhteen kestoon. Molemmissa haastatteluissa sosiaalityöntekijät kuitenkin laajensivat keskustelun aihepiiriä, ensimmäisessä asumiseen ja viinan käyttöön, toisessa tuloihin ja erilaisten tositteiden näyttämiseen. Asiakkaiden avauksessa esittämät paperit näyttäisivät siis tähtävän joko kokonaan aiheen valintaan tai vähintään sen rajoittamiseen.

Jälkimmäisessä miesasiakkaan haastattelussa, kuten kaikissa muissakin miesasiakkaiden haastatteluissa, tuloja osoittavat paperit ovat poissa. Yksikään videoilla haastateltu miesasiakas ei esitä lainkaan tulotositteita. Tietenkin on niin, että suurella osalla kuvatuista miehistä tulot ovat sosiaaliturvaetuuksia, joiden summat eivät ole ”uutisia”. Sosiaaliturvaetuuksien määrät pysyvät samoina, niiden muuttuessa viranomaiset saavat tietää muutokset virkateitse. Mutta viimeisessä esimerkissä (IX) haastatellun miehen palkkakuitti olisi ollut sellainen tosite, joka sosiaalitoimiston normien mukaan on tuotava nähtäväksi.

Miesasiakkaiden joukossa oli neljä sellaista, joilla ei ollut yhtään paperia mukanaan. Heistä kaksi oli työssä ja he keskustelivat avustuksen tai lisäavustuksen saamisesta palkkapäivään saakka, yksi oli pelkällä toimeentulotuella elävä asiakas, jonka ”kaikki paperit ovat jääneet kaverin autoon”. Yhdellä asiakkaalla oli vakituinen eläke, jolla hänen olisi pitänyt tulla toimeen, hänen avustuksensa olikin lähinnä ”syntymäpäivälahja”.

Sosiaalitoimistossa ja työvoimatoimistossa papereihin kiinnittyvässä vuorovaikutuksessa on selvä ero. Työvoimatoimistossa asiakkaat ojentavat tavallisimmin paperinsa joko yhtenä paperina tai paperinippuna. Työvoimaneuvoja käy ne läpi ja kirjaa koneelleen. Katsottuaan paperit läpi hän ojentaa ne takaisin asiakkaalle. Sen sijaan *sosiaalitoimistossa vuorovaikutuksen kohteena olevista papereista käydään jatkuvia neuvotteluja*. Asiakas tarjoaa yhtä, toista, kolmatta jne. Työntekijä joko hyväksyy sen käsittelyyn tai hylkää sen. Hän saattaa katsoa paperia tai vain neuvotella siitä, ottaa sen itselleen tai antaa sen takaisin. Asiakkailla – erittäinkin miesasiakkailla – ei ole yhtenäistä paperinippua tai vaan yhtä tarvittavaa paperia. Isommat ja pienemmät paperit lähinnä ”seilaavat” edestakaisin työntekijän pöydällä. Jos – kuten myöhemmässä haastattelussa käy ilmi – työntekijälle eivät riitä tai hän ei kelpuuta asiakkaan esittämiä dokumentteja, asiakas kaivaa uudestaan ja uudestaan takintaskuja, housuntaskuja, lompakkoa jne. Näin sosiaalitoimistossa papereihin kiinnittyvä vuorovaikutus saattaa synnyttää runsaastikin liikettä.

Episodeissa (IX ja X) kuvatun haastattelun lopuksi sosiaalitoimistossa vielä palaa puuttuviin tositteisiin:

(episodi XI)

1. MS1: minä en voi taata sitä, että se raha on huomena, mutta eiköhän se maanantaina oo ...
2. MS1: tuo ne tänne ne apteekkikuitit jatkossa
3. MA26: näkkehän sen siitä reseptistä
4. MS1: ei me voida tänne ihmisten reseptejä, johan ne arkistot niistä täytyis
5. MA26: nii tietysti joo ... näkkehän sen siitä
6. MS1: nii näkkehän sen siitä, sä oot ihan oikeessa siinä, mutta ku tilintarkastajat ei oo siitä ihan täysin tyytyväisiä että ne vaatis vähän enemmän.
7. MA26: voi olla, en tiää
8. MS1: joo, tehään tällä tavalla
9. MA26: joo pistä kumminkin tulemaan
10. MS1: niin ja varaat sitten kumminkin seuraavalla kerralla ajan taas niinku nytenkin, että ilmoitat että tuut tänään
11. MA26: niin, niin
12. MS1: et tuu ilman ajanvarausta
13. MA26: minä pääsen ens kerran kävelemään koko Tikkakoskelta

14. MS1: ai sinä oot ollu niin kipeenä

15. MA26: niin ku ei kärsi ku tuuli etelästäpäin on niin kylmä...

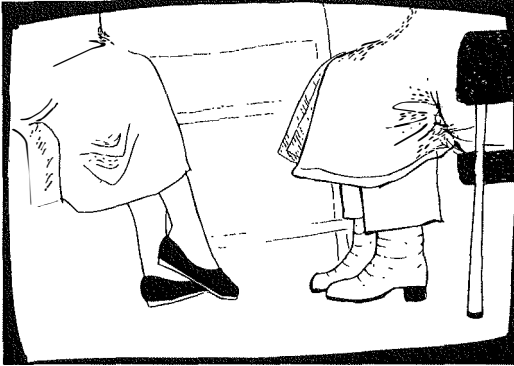
16. MS1: varaa uus aika jos tarviit ja nyt mene matkoihis mä otan seuraavan (MA26 nauraa MS1 yhtyy nauruun, MA26 poistuu huoneesta).

Sosiaalityöntekijä ilmoittaa (episodin XI) ensimmäisessä repliikissä, että asia on käsitelty ja rahat tulevat pankkiin, mutta jatkaa edellyttämällä, että apteekkikuitit pitää jatkossa tuoda toimistoon. Asiakas yrittää väittää vastaan: resepteistäkin näkee. Sosiaalityöntekijä vetoaa arkistotilan rajallisuuteen ja tilintarkastajien vaatimuksiin. Asiakas ei taida olla aivan vakuuttunut, ”voi olla en tiiä” (repliikki 7). Sosiaalityöntekijä yrittää seuraavassa repliikissä sopimusta ”tehhään tällä tavalla”. Epäselväksi asiakkaan seuraavassa repliikissä jää, vahvistaako hän sopimuksen vai liittyykö ”joo” siihen, että hän lauseen lopussa kiinnittääkin huomionsa sosiaalityöntekijän tekemisiin – eikä omiinsa – ”pistä kumminkin tulemaan”. Sosiaalityöntekijän seuraava repliikki (10) kiinnittyy asiakkaan velvollisuuteen varata aika; siihen sisältyy myös kannustus tai myönteinen palaute siitä, että asiakas oli tällä kerralla varannut ajan. Sosiaalityöntekijä vielä painottaa ajanvarausta toistamalla ajanvarausta koskevan kehotuksensa. Asiakas puolestaan yrittää saada myötätuntoa (repliikki 13) ja saakin (repliikissä 14), koska on ollut niin sairas, että on vasta tänään ensi kertaa ulkona. Vielä viimeisessä repliikissään sosiaalityöntekijä, joka leikillisesti ajaa asiakkaan ulos, korostaa ajanvarausta.

Avustuksen käsittely loppuu tavallisesti siihen, että sosiaalityöntekijä kertoo asiakkaalle avustussumman suuruuden ja ilmoittaa, että asia on loppuunkäsitelty: ”Tää on nyt tätä myöten selvää”. Sosiaalityöntekijät käsittelevät tuen loppuun saakka asiakkaan istuessa huoneessa, kirjoittavat päätökset valmiiksi ja pistävät ns. maksatukseen, so. suoraan asiakkaiden tilille mainitseman summan. Sosiaalityöntekijä näppäilee konetta ja sanoo samalla: ”no nyt se meni sinne”. Tämän jälkeen asiakas saattaa vielä kysyä, ”Onko raha tilillä huomena”, mihin sosiaalityöntekijä vastaa: ”ehkä huomena mutta viimeistään ylihuomena, jos viikonloppu on tulossa niin viikonlopun jälkeisenä arkipäivänä”.

Institutionaalinen minimivaatimus asianmukaiselle haastattelulle näyttäisi siis olevan – muun muassa silloin kun asiakkaan dokumentit eivät ole kunnossa – *varattu aika*. Miesasiakkaiden eräänlainen hiljainen tai toiminnallinen ”vastarinta” kohdistuu näihin institutionaalisen vuorovaikutuksen ritualistisiin yhdenmukaistamisen välineisiin. Myös edellä kuvatut romaninaiset asettivat toiminnassaan kyseenalaiseksi tämän institutionaalisen ritualismin minimivaatimuksen. Todennäköistä on, että romaniväestö pitää yllä erilaisuuttaan suhteessa byrokraattiseen vuorovaikutukseen koettelemalla rajoja. Myös vanhat, siis asiakkaina vanhat, miesasiakkaat selvästi naisia enemmän koettelevat virastokäyttäytymisen rajoja.

c) Naisten kesken



Seuraavassa episodissa sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat jo käyneet läpi edellisen kohtaamisen. Sosiaalityöntekijä on etsinyt asiakkaan asiakirjat tietokoneen näytölle ja löytänyt sieltä tiedon, jonka mukaan edellisellä kerralla aiheena oli ollut hammas-hoito. Sosiaalityöntekijä on suhteellisen uusi eikä muista kaikkia asiakkaita. Asia-kas oli käynyt muutamaa kuukautta aikaisemmin edellisen ”kerran ihan elokuun alussa, sillä mä en muistanu, ku tässä on niin paljon asiakkaita käyny välillä”.

(episodi XII)

puhe

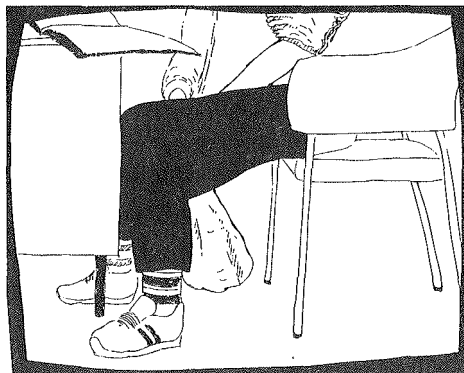
1. NS5: tilanne nyt on minkäläinen?
2. NA1: no lähinnä mulla se oli ku mulla on hampaassa iso reikä, siitä on lähteny paikka ... siitä on lähteny paikka pois ... ja sitten tätä lokakuun tilannetta, jos sieltä
3. NS5: jos katottas tätä lokakuuta
4. NA1: nii joo ... mä en tarkasti tätä teiän tilannetta muista

liikehdintä

NA1 on ennen avausrepliikkiä ottanut asiakirjasalkustaan esille nipun papereita

repliikin lopussa ojentaa osan kuiteista NS5:lle
ottaa kuitteja käsiinsä

Episodissa XII esiintyneellä naisasiakkaalla paperit olivat ohuessa asiakirjasalkussa, jonka hän oli nostanut syliinsä ja jota hän oli ryhtynyt avaamaan jo tervehtimisen aikana sillä aikaa, kun sosiaalityöntekijä selvittelee asiakkaan henkilöllisyyttä ja aikaisempaa kohtaamista. Useimmilla naisasiakkailla oli mukanaan jonkinlainen kassi, jossa he säilyttivät papereitaan. Joillakin asiakkailla kassissa olevat paperit olivat vielä kansiossa, muutamilla asiakkailla oli muistikirja, johon he olivat merkinneet ylös tulojaan ja menojaan. Miehillä ei vastaavaavanlaista kirjanpitoa ollut – systemaattisimmat muistiinpanot tuloistaan ja menoistaan oli episodien VII ja VIII miesasiakkaalla, jolla oli mukanaan pieni muistilista.



Sosiaalityöntekijän ”tilannetta” koskevan avauksen (XII) jälkeen työntekijä ja asiakas siirtyvät käsittelemään avustuksen yksityiskohtia. Ensin he käyvät läpi perheen koon. Käy ilmi, että kyseessä on aviopari, jolla on seitsemän lasta. Näin suuret perheet ovat siinä määrin harvinaisia, että yksityiskohta toimi sosiaalityöntekijän muistin apuna ja hän muisti aikaisemman kohtaamisen: ”No nyt mää muistan.” Työntekijä ja asiakas ryhtyvät käymään tulojen ja menojen yksityiskohtia läpi, tulot ensin. Asiakkaalla on mukanaan oma ja miehensä palkkakuitti. Miehen palkkakuitti on niin vaikeaselkoinen, että sosiaalityöntekijä ei kykene tulkitsemaan sitä yksin. Asiakas yrittää ensin omalta paikaltaan avustaa sosiaalityöntekijää, mutta jälkimmäinen ei vielääkään saa paperista selvää. Tällöin työntekijä siirtää tuolinsa lähemmäs asiakasta ja asiakas nojautuu omalta tuoliltaan voimakkaasti eteenpäin. Työntekijä ja asiakas istuvat lähellä toisiaan, eivät kuitenkaan kosketusetäisyydellä. Molemmat seuraavat palkkakuittia sormellaan, muutama kerran sormet hipaisevat toisiaan. Työntekijä ja asiakas istuvat tuolit rinnakkain ja käyvät kuittia kohta kohdalta läpi, bruttoansio, ennakkopidätys, ay-maksu, palkanmaksun aikaväli.

Samantyyppisiä kohtauksia, joissa asiakas ja työntekijä siirtyvät lähemmäs toisiaan, esiintyy muissakin naisten välisissä haastatteluissa. Naisiasiakas saattaa esimerkiksi nousta katsomaan vaikeaselkoista paperia työntekijän avuksi. Jos yhteisluenta ei kerralla onnistu, niin jompikumpi – yleensä työntekijä – siirtää tuolinsa aivan toisen viereen paperin tulkinnan ajaksi. Kun paperi on yhdessä luettu ja tulkittu, siirretään tuoli takaisin paikoilleen.¹²⁵ Vastaavanlaisia kohtauksia ei miesparien kohtaamisista löydy. Näyttäisi olevan niin, että kaikkein lähimpään fyysiseen keskinäiseen kontaktiin sosiaalitoimistossa kykenevät naisparit.

Vaikka sosiaalitoimistossa asioivilla naisilla on miehiä useammin tarvittavat tulotositteet mukanaan, ei heilläkään juuri ole tositteita erilaisista sosiaaliturvatuksista: asumistuesta, kotihoidon tuesta, työttömyyskorvauksista. Sosiaaliturvatuksien määrät käydään läpi asiakkaan muistin varassa. Sosiaalityöntekijät eivät edellytä, että asiakkailla olisi sosiaaliturvaan liittyviä tositteita mukana.

Useimmilla kuvatuilla naisasiakkailta on selvästi enemmän papereita mukanaan kuin miesasiakkailta. Merkittävimmin papereiden määrään vaikuttaa tietysti se, että naisasiakkaat hoitavat perheen asioita, kun taas useat miehet elävät yksin.

Mutta toimistossa asioivilla perheellisilläkään miehillä ei ole yhtä paljon dokumentteja mukanaan kuin perheellisillä naisilla – ne saattavat jopa puuttua kokonaan, kuten miesasiakas episodissa VI kertoo tapahtuneen – hänellä ”ei ollut mukana kuitin kuittia”. Naisilla on omien tulojensa ja menojensa lisäksi selvitetävänä miesten tulot ja menot sekä lapsiin liittyvät menot.

Marjo Kuronen (1993, 129–136) ottaa tutkimuksessaan lastenneuvoista esille sen, että neuvoloiden työntekijät ja asiakkaana olevat äidit tuottavat (pääasiallisesti) puheessa eräänlaista ihanneisyyttä. Omasta aineistostani löytyy muutama havainto, jotka tukevat ajatusta, että työntekijät ja naisasiakkaat auttavat aviomiehiä ”asiakkuudessa”. Aivan ensimmäisenä odotushuoneessa siteerattu naisasiakas, joka kertoi asiakkuutensa alussa itkeneensä sosiaalitoimistoon menoa, oli onnistunut puhumaan miehensäkin asenteet uusiksi. Ehkä hän tarkoitti, että mies oli joskus asioinutkin sosiaalitoimistossa perheen asioiden vuoksi. Seuraavassa kuitenkin naispari keskustelee asiakkaan aviomiehen käynnistä toimistossa.

(Episodi XIII):

NS6: se oli ihan hyvästi viimeks, ku annoit tuota Kimmolle mukaan sen laskelman

NA21: nii oliki joo-o ... sai tarkistaa

NS6: nii

NA21: sit siitä on justii helppo sitten itse laskee

NS6: itse arvioida

NA21: nii jos on semmonen, että ei ole nyt ihan varma että miten menee ... ku meiän tulot nyt on vaihdellu niin paljon, että ei oo ollu niinku semmosta vakaata tilannetta

NS6: joo

NA21: että ihan senkin vuoks

NS6: joo.

Tässä keskustelunpätäkässä (XIII) otetaan annettuna ”hyvänä”, että vaimo ”antaa laskelman” miehelleen mukaan tämän mennessä asioimaan sosiaalitoimistoon. Vaimo tietää avioparin vaihtelevat tulot ja ilmeisesti myös pieneen lapseen liittyvät monet menot, joita haastattelussa sivuttiin runsaasti. Tässä naiset siis tuottavat aviomiehen asiakkuutta, ei pelkkänä puheena vaan myös asioinnissa tarvittavina dokumentteina.

Sen ohella, että naiset kantavat mukanaan miehiä enemmän papereita, he ovat selvästi miehiä paremmin ”arkistoin” liikkeellä: asioimassa asiakirjasalkun, kassin, kansion tai muistikirjan kanssa. *Naisten on siis täytynt tehdä esityötä asiointiaan varten.* Esityöstä nähdäkseni johtuu, että naisten mukana olevat paperit ovat ”oikeita” tai juuri sellaisia, jotka katsotaan välttämättömiksi toimistossa asioinnin kannalta. Papereihin perustuva vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä sujuu naisten kesken joustavammin kuin silloin kun asiakkaana on mies. Naisasiakkaat ojentavat joko koko paperipinonsa kerralla tai – tavallisemmin vielä – sitä mukaa, kun sosiaalityöntekijä pyytää niitä asiakkaalta tai antaa ymmärtää, että hän on jo katsonut edelliset kuitit. Naisasiakkaat usein laittavat koko paperipinon eteensä pöydälle ja ojentavat niitä työntekijälle sitä mukaa, kun hän etenee asian käsittelyssä.

Naisasiakkaiden haastatteluissa ei siis esiinny samassa mitassa ”vääränlaisten” papereiden tarjoamista kuin miesten haastatteluissa – toki sellaisiakin kuitenkin on. Esimerkiksi eräällä naisasiakkaalla, joka on avomiehensä kanssa velkaantunut suuren asuntolainan vuoksi, on suuri määrä erilaisia maksettuja ja maksamattomia laskuja. Tällä naisasiakkaalla oli kuvatuista asiakkaista eniten tositteita mukanaan. Toisaalta myös eräällä lapsensa kanssa haastattelussa olleella yksinhuoltajalla oli ”väärä” tositteita mukanaan. Hän avasi keskustelun seuraavalla tavalla:

(*episodi XIV*)

puhe

liikehdintä

MS1: sää oot Teittisen Tuija?

NA22: joo

MS1: minkälainen tilanne se teiän perheelä nyt sitte on?

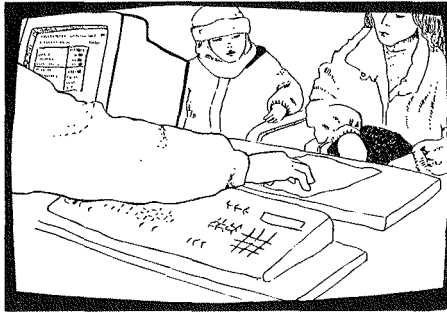
NA22: no tota (huokaisee)

minä otin kyllä kaikenmaailman kuittia mukkaan, mä en tiä sit ett onko niistä mitä apua

mutta mä otin ne näytille vaa et rahaa on menny ... mutta tota nää on niinku autoon liittyviä kuitteja.

ryhtyy kaivamaan kassia

ottaa papereita kassistaan laittaa ne pöydälle näyttää niitä työntekijälle, lapsi ja asiakas katsovat pinoa.



Avausrepliikissään asiakas tarjosi toimeentulotukea keskusteltavaksi yhdessä papereiden kanssa, mutta esitti myös kuitteihin liittyviä varauksia. Hän tiesi entuudestaan, että sosiaalitoimistossa ei oteta huomioon autoon liittyviä menoja: ”Otin ne näytille vaa et rahaa on menny.”

Naisasiakkaiden joukossa oli yksi, jolla ei ollut ainoatakaan paperia mukanaan. Hänellä oli meneillään parisuhdekriisi, hänen avauspuheenvuoronsa oli selvästi eräs dramaattisimmista:

(*episodi XV*)

NS7: mitäs teiän perheelle nyt kuuluu sitte?

NA23: mitäs sinne ... ei sinne mittää ... Kai keräs kimpsunsa ja kampsunsa taas yhen kerran

NS7: ai koska?

NA23: mikähän päivä? nyt on torstai, tiistaina eiku maanantaina ... tiistaina. se oli ensin viikonlopun poissa sit se maanantaina tuli. tiistaina se keräs kampsunsa ja lähti

NS7: joo-o. oliko teillä riitoja tai semmosta?

NA23: ei. siis mä vaan kysyin, että missä sää oot ollu. sano et ei kuulu sulle ja keräs kimpsunsa ja kampsunsa ja lähti.

Aviomiehen lähdön lisäksi kyseisen asiakkaan kaikki muutkin uutiset olivat ”huonoja”. Hän oli lopettanut käymänsä ammattikurssin, koska lapsi oli ollut sairaana, eikä mies ollut suostunut hoitamaan lasta. Sosiaalityöntekijä oli turhautunut ja neuvoton asiakkaan kanssa. Hän muistuttaa asiakkaan mieleen, että neljän lapsen holhoajana tämän pitäisi hankkia itselleen jonkinlainen ammatti. Asiakas puolestaan on sitä mieltä, että tilanne oli ylivoimainen: lapsi oli sairas eikä mies ryhtynyt hoitamaan. Sosiaalityöntekijä kysyy, yrittikö asiakas saada kodinhoitajaa sairaalle lapselle. Mutta asiakkaan mukaan ”ei sieltä koskaan saa”. Sosiaalityöntekijä sanoo tähän, että hänkin olisi voinut soittaa kodinhoitajille, jos asiakas olisi ottanut yhteyttä. Asiakas sanoo ettei tiennyt ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään kodinhoitajan saamiseksi. Työntekijä vastaa tähän, että asiaa on kyllä käsitelty asiakkaan kanssa aikaisemminkin.

Tämän naisparin keskustelu poikkeaa sävyltään selvästi kaikista muista neuvotteluksista, joissa enimmäkseen edetään yhteisymmärryksen vallitessa. Haastattelu sisältää paljon pitkiä hiljaisia taukoja. Asiakas istuu lähes koko haastattelun ajan tuolin takaosassa, toisinaan kädet puuskassa. Sosiaalityöntekijä vetäytyy pitkiksi ajoiksi tietokoneen ääreen ja yrittää turhaan syöttää sinne uusia tietoja, koska kone reistailee. Sosiaalityöntekijä ilmaisee harmistumisensa toistelemalla moneen kertaan, että on hankalaa kun perheen tilanteet vaihtelevat, ja jatkuvasti pitää muuttaa perheen tietoja. ”Mitähän teidän perheen kanssa rupeis tekemään, kun tää on nyt hirveän hankala homma?” Sosiaalityöntekijän yritykset rakentaa yhteisymmärrystä asiakkaan kanssa kariutuvat yksi toisensa jälkeen:

NS7: eiks sua itseäs nyt yhtään harmita, ku ne kurssit jäi kesken?

NA23: ei ei mua harmita niin yhtään.

tai

NS7: millonka Kai on viimeks kotiin rahaa antanu?

NA23: no eipä tuon korvauksista oo paljon riittäny omiin velkoihin tai vaikka mihin.

tai

NS7: joko se Kai on menny töihin?

NA23: ei se voi mihinkään mennä ku sillä on se allergia

NS7: mutta työkokeilustahan oli puhetta

NA23: en minä ainakaan tiedä mistään työkokeilusta.

Sosiaalityöntekijä yrittää ehdottaa, että aviopari menisi perheneuvolaan neuvottelemaan tilanteestaan, mutta tämänkin ehdotuksen asiakas torjuu pontevasti: ”minä en ainakaan mee sen kanssa mihinkään.” Tässä haastattelussa, jossa naisasiakkaalla ei ollut lainkaan papereita mukanaan, oli parisuhdekriisin ohella kyse myös asiakkaan ja työntekijän välisestä konfliktista. Liioiteltua olisi yhden tapauksen perusteella väittää, että naisasiakkaan puuttuvat dokumentit liittyvät kriisitilanteisiin tai avoimeen konfliktiin sosiaalitoimen kanssa, koska joillakin naisasiakkailla oli mukanaan vain niukasti papereita. Kenties voitaisiin sanoa, että naisasiakkaiden pape-

reiden puuttumisesta voidaan uumoilla kriisiä ja/tai konfliktia viraston kanssa.

Sosiaalitoimistosta asiakkaat saavat mukaansa kolmentyyppisiä papereita. Ensiksikin maksuosoituksia ruokakauppaan ja/tai terveydenhoitopalveluihin kuten terveyskeskukseen, hammaslääkäriin ja apteekkiin. Aikaisemmin sosiaalitoimi käytti enemmän näitä maksuosoituksia, mutta ne ovat käymässä yhä harvinaisemmiksi. Vanhat asiakkaat, jotka ovat joutuneet tutustumaan kauppoihin annettuihin maksuosoituksiin, ovat usein pitäneet niitä leimaavina.¹²⁶ Mies- ja naisasiakkaat vastaanottavat maksusitoumuksia kauppaan ja terveydenhoitopalveluihin yhtäläisesti. Toinen dokumenttien tyyppi ovat paperit, joita sosiaalityöntekijät tekevät päätöksistään, eli tietokoneilla tulostetut päätökset ja niiden pohjana olevat normilaskelmat. Kolmas laji papereita ovat pienet laput, ajanvarauslaput, joita sosiaalityöntekijät antavat seuraavan kuukauden ajanvarauksesta. Ajanvarauslappuja sosiaalityöntekijät antavat yhtäläisesti miehille ja naisille.

Kirjallisia päätöksiä ja normilaskelmia saivat ja vastaanottivat ainoastaan naisasiakkaat. Normilaskelman kaltainen paperi, sosiaalihallituksen esite toimeentulotuesta, annettiin yhdelle asiakkaalle – naiselle. Useimmiten aloite ”päättökseen ja/tai normilaskelman” antamisesta asiakkaalle on sosiaalityöntekijällä, asiakkaat eivät ”varsinaisesti” pyydä työntekijöiltä näitä dokumentteja. Yksi naisasiakas (NA1) painotti moneen kertaan sitä, että hän ei ole selvillä uudesta toimeentulolaskelmasta eikä kykene laskemaan sitä itse. Hän antaa ymmärtää, että vanhan normin aikana hän osasi itse laskea perheen toimeentulotuen suuruuden. Tässä haastattelussa asiakas selvästi aktiivisesti puhui itselleen normilaskelmaa. Oli siis kaikin puolin luontevaa, että sosiaalityöntekijä tarjosi asiakkaalle kirjallisen laskelman, jotta asiakas ”itse voi kotona katsoa, mikä tilanne on”.

Myös kaksi muuta haastattelua, joissa naistyöntekijä tarjosi asiakkaalle toimeentulolaskelmaa, olivat sellaisia, joissa työntekijän ja asiakkaan muodostama pari kävi yhteisymmärryksen¹²⁷ vallitessa perheen tuloja ja menoja läpi. Toinen asiakas oli lastaan kotona hoitava nainen, jonka aviomiehellä oli vähäiset ansiotulot. Perhe sai ajoittain toimeentulotukea, kuten kuvatussa haastattelutilanteessa. Naisen äitiysavustus lakkasi, eikä kotihoidon tukea vielä tullut. Sosiaalityöntekijä ja asiakas pyrkivät kirjallisella toimeentulolaskelmalla siihen, että asiakas voisi itse katsoa milloin perheen budjetti ”menee normin alapuolelle”. Haastattelun aikana sosiaalityöntekijä selosti yksityiskohtaisesti tuen piiriin kuuluvia menoja. Kolmas naisasiakas, jolle työntekijä antoi päätöksen ja normilaskelman, sai avustusta ”kodinperustamisjuttuna”. Kyseessä oli erittäin velkainen avopari, jolle ei normialijäämää syntynyt. Sosiaalityöntekijä selosti asiakkaalle sitä, että sosiaalilautakunnalla ei ole enää rahaa myönnettäväksi ”harkinnalla”, koska kalenterivuosi oli loppuillaan ja ”harkintamäärärahat” lopussa. Harkinnan sijaan voitiin poikkeuksellisesti myöntää kodinperustamisavustusta. Ojentaessaan hänelle kirjallisen päätöksen sosiaalityöntekijä selosti myös asiakkaalle hänen mahdollisuuksiaan valittaa. Tämä oli kuvatuista asiakkaista ainoa, jonka kanssa sosiaalityöntekijä otti puheeksi valituksen.

Kaksi miespuolista sosiaalityöntekijää antoi kahdelle eri naisasiakkaalle toimeentulolaskelman. Toinen näistä asiakkaista sai mukaansa myös sosiaalihallituk-

sen toimeentulotukea koskevan esitteen tulkintaohjeen kera, ”me ollaan tossa kakkoskuntaryhmässä”. Kyseisessä haastattelussa asiakasta voi luonnehtia ”kuunteluoppilaaksi”, sillä sosiaalityöntekijä selosti pitkästi uuden normin perusteita. Asiakas oli vanhaan systeemiin perehtyneenä ottanut mukaansa myös ”vääriä” kuitteja, esimerkiksi lehtilaskun, ”viimeks sanovat, että toimeentulona yhden lehden vois saada”. Uusi laajennettu toimeentulotuki merkitsi sitä, että perusavustuksen summaa oli nostettu, mutta samalla siihen periaatteessa jo sisältyi lehti- ja tv-lupamaksut. Tämänkin haastattelun yhteydessä normin antaminen kirjallisena tuntui luontevalta, se oli osa yksityiskohtaista normin periaatteiden esittelyä. Vain yhden naisasiakkaan saama kirjallinen normilaskelma tuli ”yllättäen” – yllättäen sikäläkin, että sosiaalityöntekijä joutui huutamaan poistuvan asiakkaan perään: ”Sä voisit ottaa tämän muistoks.” Asiakkaan kysyessä, ”niinkö?” työntekijä toistaa vastauksessaan uudestaan, ”muistoks”. Haastattelun kuluessa ei ollut käsitelty kirjallisen normin viemistä ”kotiin katsottavaksi tai perehdyttäväksi”, katsomista ei käsitelty hyvästejenkään yhteydessä.

Koska useimpien naisasiakkaiden kanssa käsitellään monien perheenjäsenten tuloja ja menoja eli suurehkoja tilinpitojärjestelmiä, on kirjalliset normilaskelmat tietysti luontevaa antaa kotiin katsottavaksi tai perehdyttäväksi. Mutta jos asiaa tarkastelee toisin päin, miettimällä miksei myös miehille annettaisi toimeentulolaskelmia ”kotiin katsottavaksi”, huomaa että olemme tekemisessä *naiusten tai yhteistoiminnan* kanssa. Organisaation tai byrokratian yhteydessä sitä voidaan nimittää *byrokraattiseksi suostunnaksi*. Työvoimatoimistossa asioivat naiset vastaanottivat miehiä enemmän työosoituksia; vastaavasti sosiaalitoimistossa asioivat naiset saavat ja ottavat herkemmin vastaan sosiaalitoimiston normilaskelman kuin miehet.

Puhelimet eivät montaakaan kertaa haastattelutilanteita keskeyttäneet, kuten jo aiemmin mainitsin. Sosiaalityöntekijät eivät myöskään itse ottaneet haastattelujen aikana kontakteja ulkopuolisiin; työvoimatoimistossa puhelinkontaktit haastattelun kuluessa olivat yleisempiä. Nauhoitetuissa haastatteluissa oli vain kaksi ulospäin otettua puhelua, molemmat otti naispuolinen sosiaalityöntekijä. Toinen puhelu käytiin toisen viranomaisen kanssa (työvoimatoimisto) nuorehkon miesasiakkaan asiassa. Toinen soitto puolestaan liittyi vanhahkon naisasiakkaan asiaan, joka sekin oli viranomaiskontaktiksi luokiteltava yhteydenotto sotaveteraaniyhdistykseen. Molemmat asiakkaat olivat aloittaneet asiansa käsittelyn ojentamalla ”paperin”. Näiden papereiden sisällön luenta ja tulkinta johti ulkopuolisiin viranomaiskontakteihin. Miesasiakkaan asian hoiti sosiaalityöntekijä, hän soitti seuraavalle viranomaiselle ja hän myös puhui puhelimesta. Naisasiakas hoiti puolestaan itse puhelimesta puhumisen sen jälkeen, kun työntekijä ja asiakas olivat sopineet menettelytavasta. Sosiaalityöntekijä etsi puhelinnumeron, pyöritti numeron ja ojensi luurin asiakkaalle.

Molemmissa puhelinkontakteissa asiakkaat vaikuttivat aktiivisesti tilanteeseen, jotta soittamiseen päädyttäisiin. Miesasiakas ehdotti, lähes käski: ”Soitapa sinne.” Vaikka naisasiakkaan tapauksessa aloitteentekijä oli sosiaalityöntekijä, niin toisaalta asiakas ajoi päättäväisesti puhelinkontaktia. Hän halusi tietää, mihin lau-

suntoa tarvittiin. Tätä tietoa ei kuitenkaan ollut kaavakkeiden pohjana olleissa teksteissä eikä liioin työntekijällä.

Naissosiaalityöntekijöiden osalta tilanne näyttäisi samansuuntaiselta kuin naispuolisten työvoimaneuvojen osalta: naiset ottavat miespuolisia kollegoitaan herkemmin ulkopuolisia kontakteja roolistaan käsin. Koska molemmissa haastatteluisia asiakkaat ajoivat aktiivisesti ulospäin otettuja kontakteja, kyseessä oli asiakkaiden kannalta selvästi ”hyvä” palvelu. Jos tällaista palvelua on mahdollisuus odottaa, pyytää tai jopa vaatia vain naispuolisilta sosiaalityöntekijöiltä, on varmaankin perusteltua väittää, että naissosiaalityöntekijöiden käyttämä pitempi aika merkitsi parempaa tai perusteellisempaa palvelua.

Lopuksi muutama sana kohtaamisten ”lopputuloksesta”. Olen keskittynyt kuvauksessani lähinnä asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen kulkuun, pääasiassa erilaisten papereiden *vaihtoon, tulkintaan ja luentaan*. Asiakkaiden kannalta kohtaamisen merkittävimmät paperit – setelit – kulkevat pankin kautta lukuunottamatta niitä asiakkaita, jotka saivat avustuksensa maksuosoitusten muodossa leimoilla varustettuna suoraan käteen. Kaikki kuvatut asiakkaat, jotka hakivat avustusta, saivat myös jotakin. Vain yksi asiakas ei ollut hakemassa avustusta, hänet oli kutsuttu lausunnon vuoksi.

Avustuksen suuruudesta ja maksutavasta (pankkiin maksamisesta) käytiin kuitenkin neuvotteluja, joissa asiakkaat ilmaisivat tyytymättömyytensä ”ehtoihin”. Suurin osa asiakkaista sai kuitenkin avustuksensa ”laajennetun toimeentulonormin” perusteella. Joukossa oli kuitenkin sellaisia asiakkaita, joilla ei ollut norminmukaista vajausta, esimerkiksi velkaantuneen avoparin asioita hoitaneella naisasiakkaalla. Joihinkin asiakkaisiin käytettiin ilmeisesti myös ”ruokanormia”, mutta nauhoitettujen kohtaamisten perusteella asiasta ei voi olla aivan varma – avustuksen perusteet eivät käy kohtaamisista ilmi. Sen sijaan nauhoituksista käy ilmi, että kaksi asiakasta saa avustusta ”takaisinmaksua” vastaan. Nämä asiakkaat joutuvat allekirjoittamaan paperin, jossa sitoutuvat maksamaan avustuksensa takaisin. Molemmat asiakkaat ovat ”nuorehkoja” yksinäisiä miehiä, jotka saavat avustusta seuraavan palkkapäivään saakka.

Toisin kuin Cedersundin (1992a, 105–140) tutkimuksen ruotsalaiset sosiaalityöntekijät, jotka erittäin perusteellisesti selostivat asiakkaille avustamisen yksityiskohdat (rahamäärien perusteena olevat summat), eivät kuvaamani sosiaalityöntekijät perustele esimerkiksi ”ruokanormin ja takaisinmaksun” käyttöä. Cedersundin tutkimuksen tilanteet poikkesivat tästä tutkimuksesta siinä, että Cedersundilla oli pelkästään (hallinnollisesti) uusia toimeentulotapauksia, kun taas tässä tutkimuksessa pääosassa olivat ”vanhat” asiakkaat.¹²⁸ Ruokanormi on laajennettua tukea pienempi avustus ja ”takaisinmaksu” epäedullisempi vaihtoehto kuin sellainen avustus, joka annetaan vastikkeetta.

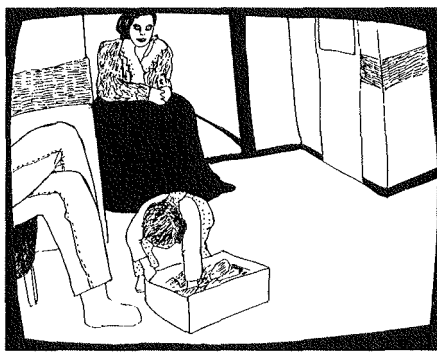
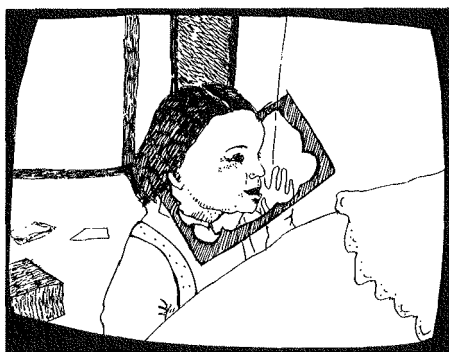
d) lapset toimistossa

Miesten ja naisten käyttäytymisen lisäksi tarkastelen vielä äitiensä mukana sosiaalityötoimistossa olleita lapsia, joita videoilta löytyy kolme. Sosiaalityötoimistossa kuvaaja oli harvoin nauhoitusten aikana huoneessa, useimmiten kamera oli yksinään

jonkun pöydän päällä. Suurin osa sosiaalityöntekijöiden huoneista oli niin pieniä, että ylimääräinen ihminen huoneessa olisi ollut epämiellyttävää, myös asiakkaiden ja työntekijöiden ilmaisema kuvaustilanteiden vieroksunta vaikutti ratkaisuun. Nauhoituksissa, joissa kuvaaja ei ollut paikalla, kuvakulma pysyi siis samana koko haastattelun ajan. Kuvakulmaksi kuvaaja yritti hakea sellaisen, missä sekä työntekijä että asiakas olivat osittain kuvassa. Hän pyrki välttämään sitä, että kamera kohdistuisi suoraan asiakkaan tai työntekijän kasvoihin. Useissa nauhoituksissa asiakkaista ja työntekijöistä näkyy jalat ja/tai sylit. Kuvakulman valinnasta johtuu, että lasten käyttäytyminen sosiaalityöntekijöiden huoneissa on dokumentoitu melko hyvin.

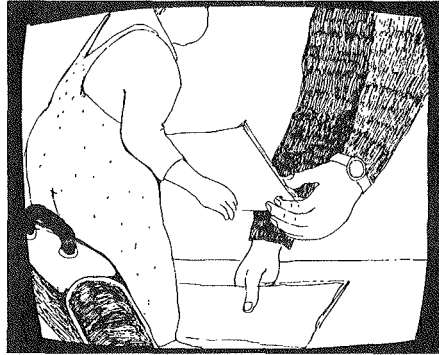
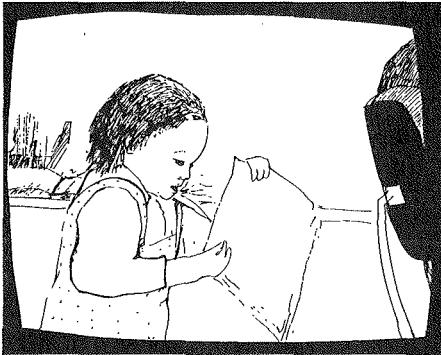
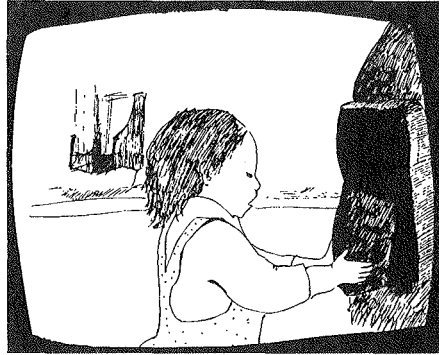
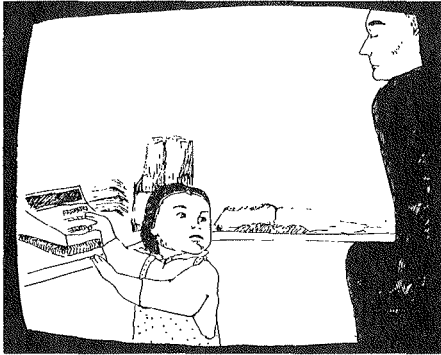
Kolmesta äitinsä kanssa asioivasta lapsiasiakkaasta yksi, erittäin vilkas romanilapsi, joutui ennen työntekijän huoneeseen pääsemistä odottamaan pitkään odotushuoneessa äitinsä kanssa, koska sosiaalityöntekijän ajat olivat myöhässä. Kymmenkuisen vauvan kanssa asioinut äiti puolestaan odotti vain lyhyehkön ajan. Vanhimman lapsen, vähän alle kouluikäisen tytön kanssa asioineen naisen odotusaika ei käy nauhoituksesta ilmi.

Kun romaniasiakas joutui odottamaan lapsen kanssa haastattelun alkua, lapsi ”pisti tuulemaan”. Ensin äiti yritti ohjata lasta toimistossa olevien lelujen pariin. Lapsi noukki niistä itselleen mieluisimmat, rikkinäiset palapelin kehykset. Lapsi laittoi rikkinäisiä palapelin kehyksiä kaulaansa useita kertoja ja esitteli aikaansaannostaan äidille, joka otti kehykset monta kertaa pois lapsen kaulasta. Lapsi kävi näyttämässä tai tarjoamassa kehyksiä myös miesasiakkaalle, joka istui nurkkapöydässä, ”murjottajan paikalla”.¹²⁹ Mies katsoi lapseen mutta ei puhunut hänelle eikä tarttunut kehyksiin. Myöhemmin äiti tarjosi lapselle lelulaatikosta myös kuvakirjan, paperia ja kynän. Näillä eri välineillä lapsi viihdytti itseään, ja äiti yritti pitää yllä lapsen mielenkiintoa leluihin. Kyllästyttyään lelulaatikon antiin lapsi keksi odotushuoneen jatkeena olevan käytävän. Hän juoksi käytävälle useita kertoja ja äiti pinkaisi helmat heiluen perään. Juostuaan muutaman kerran lapsen perään käytävälle äiti laittoi tuolin siihen, missä odotushuone loppuu ja käytävä alkaa, ja istuutui vartioimaan lapsen juoksemista. Äiti kiinnitti lapsen huomion paperiin ja kynään ja lapsi viihdytti itseään vähän aikaa piirtämällä nurkkapöydän ääressä. Tämän jälkeen lapsi siirtyi odotushuoneen muihin osiin, joissa oli muita asiakkaita, ja onnistui saamaan juttukaverikseen ainakin yhden naisen.

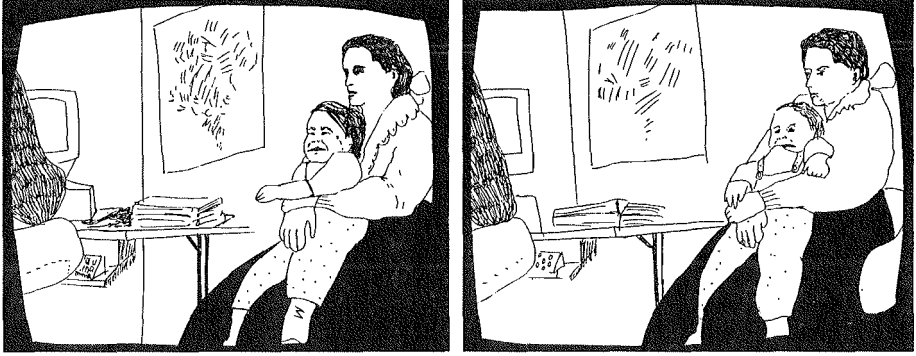


Sosiaalityöntekijä pyysi asiakkaan sisälle juuri, kun lapsi keskusteli odotushuoneessa jonottavan asiakkaan kanssa. Äiti nosti lapsen kainaloon ja he menivät huoneeseen. Miespuolinen sosiaalityöntekijä pyysi asiakkaalta anteeksi aikataulun myöhästymistä. Äiti puolestaan varoitteli sosiaalityöntekijää lapsen vauhdista: ”Se on sit aika nopee.” Sosiaalityöntekijä puolestaan arveli, että ”eiköhän tässä pärjätä”. Sosiaalityöntekijä laittoi sähkökirjoituskoneen päälle lasta varten ja tarjosi hänelle mahdollisuuden kirjoittaa sillä. Lapsi ei aluksi ymmärtänyt koneen päälle eikä ilmeisesti kunnolla ylettänytkään, sormet ylettävät vain osalle koneen näppäimistä. Nauhoituksen perusteella on vaikea arvioida, näkikö lapsi kirjoituksen muodostumista, todennäköisesti ei. Äiti yritti kahteen kertaan näyttää lapselle kuinka menetellä koneen kanssa, mutta lapsi ei viihtynyt pitkään kirjoituskoneen kanssa.

Sosiaalityöntekijän huone oli kalustettu siten, että kirjoituskone jäi sosiaalityöntekijän selän taakse, kun hän kääntyi asiakkaan puoleen. Kun sosiaalityöntekijä ja äiti keskustelivat ”tilanteesta”, ei kumpikaan nähnyt, mitä lapsi sosiaalityöntekijän selän takana teki. Niinpä kyllästyttyään kirjoituskoneeseen lapsi tarttui ensin sosiaalityöntekijän tuoliin ja yritti turhaan heilutella tai liikutella sitä. Tämän jälkeen hän huomasi viereisillä pöydillä olevat erilaiset paperit ja tarttui (ilmeisesti jonkun asiakkaan) paperipinoon ja veti ne lattialle. Sosiaalityöntekijä kasasi paperit pois lattialta ja kehotti samalla äitiä ottamaan lapsen syliinsä.

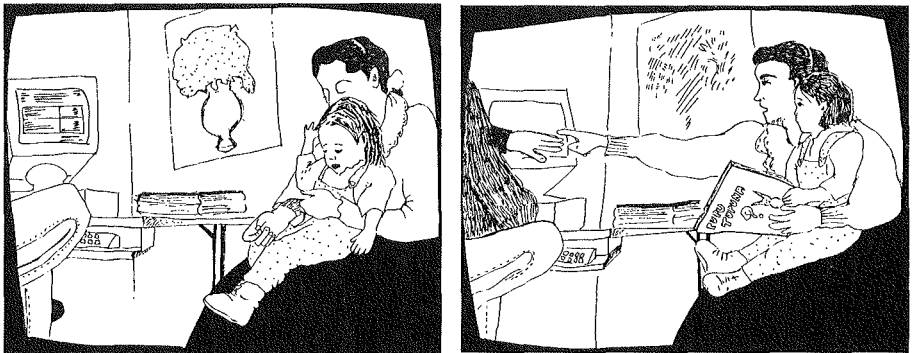


Lopun haastattelun ajan lapsi istui ”tiukasti”, välillä ”tositiukasti” äitinsä sylissä. Lapsi hermostui myöhemmin haastattelun aikana äitinsä sylissä istumiseen ja yritti punnertaa itseään vapaaksi, jolloin äiti joutui tiukentamaan otettaan.



Kun lapsi on äidin sylissä, tämä käy jälleen läpi erilaisia yrityksiä¹³⁰ lapsen viihdyttämiseksi samalla kun hoitaa avustusasiansa. Ensin hän tarjoaa lapselle kirjaa. Tätä kirjaa lapsi katselee lyhyen aikaa. Lapsen kyllästyttyä kirjaan äiti kaivaa lompakostaan esille pieniä valokuvia, ”ne on sun serkkuja”. Näihin valokuviin lapsi kiinnittää huomionsa hieman pitemmäksi aikaa, mutta yrittää myöhemmin tunkea ”serkkuja” äitinsä suuhun. Tämän jälkeen äidillä ei ole tarjota lapselle muuta viihdytettä – paitsi haastattelun loppuessa hän lasta pukiessaan etsii kassistaan vesipullon.

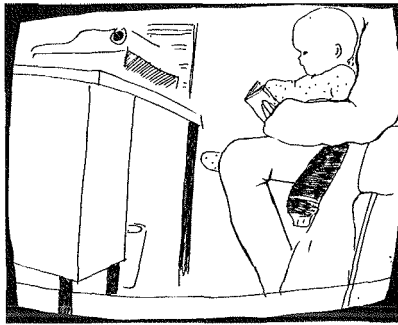
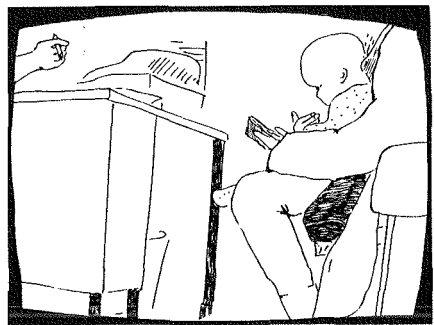
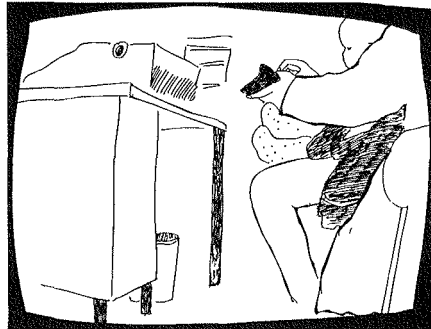
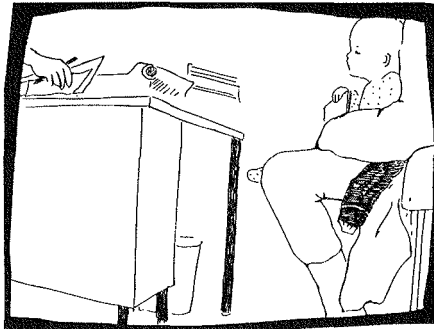
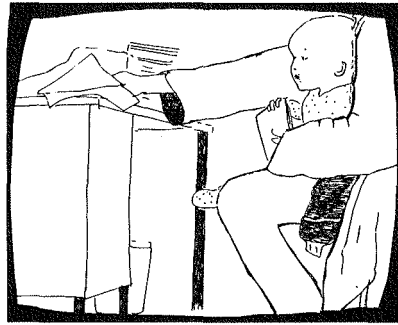
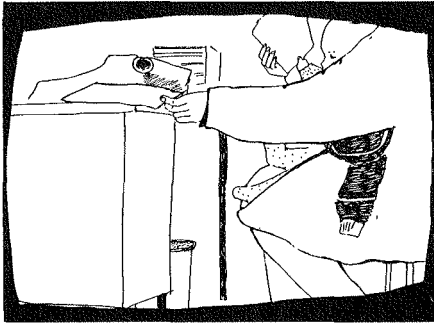
Yllättävää – yllättävyyks koskee kaikkia videoituja äitinsä kanssa asioivia lapsia – on se, kuinka tarkasti lapsi kiinnittää huomionsa aikuisten liikkeisiin. Esimerkiksi kun äiti nostaa hameensa helmaa näyttääkseen sosiaalityöntekijälle kenkiään, koska haluaisi itselleen talvikengät, lapsi siirtää katseensa äidin jalkoihin. Kun äiti toisella kädellään hypistelee villapuseronsa hihaa tähdentääkseen sosiaalityöntekijälle ulkovaatteidensa ohuutta, kiinnittyy lapsen katse jälleen siihen mihin aikuisenkin. Kun äiti ja sosiaalityöntekijä keskustelevat toimeentulotuesta katsomalla tietokoneen näytöltä normia ja osoittelemalla sormillaan joitakin yksityiskohtia, osallistuu lapsi jälleen vuorovaikutukseen kiinnittämällä katseensa aikuisten huomion keskipisteeseen.



Lapsen osallistuminen sosiaalityöntekijän ja äidin väliseen vuorovaikutukseen on erityisen kiinnostavaa kymmenkuisen vauvan osalta. Vauva kiinnittää huomionsa jokaiseen paperiin, jonka äiti tai sosiaalityöntekijä laittaa pöydälle. Sen lisäksi, että vauvan katse seuraa vähäisimpiäkin osallistujien liikkeitä, hän myös yrittää itse

tarttua kaikkeen, mikä laitetaan kosketusetäisyydelle hänestä. Hän yrittää hypistel-
lä äidin käsissä tai edessä pöydällä olevia papereita, äidin muistikirjaa ja rahapussia.

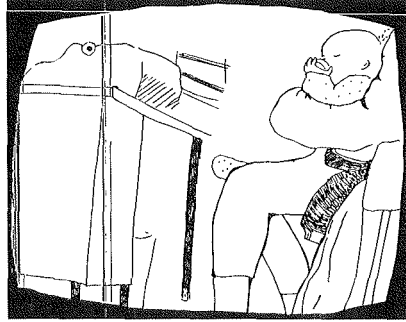
Kun romanilapsi väsyi ja hermostui äitinsä kanssa asioimiseen, hän ryhtyi
pontevasti punnertamaan pois äitinsä sylistä. Vauva puolestaan haukotteli useaan
kertaan, viihdytti itseään ääntelemällä tai hyrisemällä itsekseen. Kun lapsen ään-
tely muuttui äänekkäämmäksi, äiti ryhtyi viihdyttämään lasta naputtelemalla sor-
miaan muistikirjan kanteen. Lapsi jaksoi seurata melko pitkään äidin rytmikkäas-
ti napsuvia sormia. Haastattelun loppupuolella äiti otti lapselle kassistaan rasva-
purkin samalla kun asetteli papereita sinne. Lapsi imeskeli purkkia koko haastat-
telun loppuajan. Tämänkin haastattelun lopuksi äiti puki lapselle ulkovaatteet
päälle. Äiti itse – kuten kaikki muutkin haastatellut asiakkaat – istui ulkovaatteet
päällä koko haastattelun ajan. Lapselta ulkovaatteet oli riisuttu jo odotushuonees-
sa ennen työntekijän huoneeseen tuloa.



Äitiä ja vauvaa haastatellut naissosiaalityöntekijä keskusteli monesti haastattelun aikana lapsesta ja sen hoidosta. Suurin osa lasta koskevista aihepiireistä liittyi erilaisiin tavaroihin, sänkyyn, rattaisiin, kenkiin, lämpöpatteriin kylmässä asunnossa. Keskustelu sivusi lapsenhoitoa yleisemminkin, aivan haastattelun alussa todettiin: ”Taitaa olla helppohoitonen tuo lapsi.” Haastattelun lopussa äidin puolella lasta sosiaalityöntekijä avasi keskustelun lapsen vaatteista. Sen lisäksi että sosiaalityöntekijä puhui äidin kanssa lapsesta, hän ”puhui” myös suoraan lapselle. Hän mm. kysyi, ”minkäs ikäinen sinä nyt olet”, mihin äiti vastasi vauvan puolesta. Lopussa, kun lapsi osoitti hermostumisen merkkejä pukemisen aikana, työntekijä kääntyi suoraan lapsen puoleen: ”Kyllä sinun nyt täytyy vaan pistää päälle.”

Suoraan lapselle puhui ajoittain myös miespuolinen sosiaalityöntekijä, kun tämä muita kuvattuja lapsia vanhempi tyttö osallistui äidin ja virkailijan keskusteluun. Kun sosiaalityöntekijä oli ilmoittanut toimeentulotuen määrän, tuhatkaksikymmentä markkaa, kääntyi lapsi äitinsä puoleen ja kysyi: ”Mitä tuhannellakahdellakymppillä saa.” Äiti vastasi: ”Se on meidän kahden viikon talousraha.” Tyttö huokaisi painokkaasti: ”Voi, voi.” Tällöin sosiaalityöntekijä kääntyi tytön puoleen ja sanoi: ”Älä sinä ota aikuisten murheita. Leiki sinä vaan ... leikki on lasten työtä.” Haastattelun kuluessa työntekijä kääntyi muutaman kerran uudestaan lapsen puoleen. Lopussa hän huomioi lapsen hyvästellessään äitiä, lapselle hän sanoo: ”Nyt sinä pääset matkoihisi.” Sosiaalityöntekijä oli jo aikaisemminkin havainnut lapsen ”kypsymisen” haastatteluun ja kääntynyt lapsen puoleen kannustaen häntä ”kestämään vielä vähän aikaa”. Tämä lapsi oli, toisin kuin kaksi muuta, istunut koko haastattelun ajan talvivaatteet päällä, jopa hattu päässään. Hän oli osoittanut kyllästymistään haukotteleamalla useaan kertaan sekä myös jatkuvasti kääntymällä äitinsä puoleen: ”Äiti miksi ei osteta jo sitä jäätelöä?” ”Koska me lähdetään?” Äiti yritti vaimentaa lapsen jäätelönostohaluja sanomalla: ”Ei mulla ole yhtään rahaa”. Tähän lapsi: ”Kuinka paljon sulla on?” jne.

Syy siihen, että halusin erikseen kiinnittää huomiota lasten mukanaoloon äitiensä kanssa sosiaalitoimistossa on yksinkertaisesti se, että edellä sanotun ja videoilta piirretyn perusteella voisi yhteenvetona päätellä seuraavaa: naiset, jotka toimistossa asioidessaan hoitavat siellä lapsiaan, joutuvat tekemään ”näkyvätöntä työtä”. Haastatteluisissa mukana olevat lapset voivat monin erilaisin tavoin tehdä äitiensä asiain hankalaksi ottamalla palkkioksi luvatus jäätelön puheeksi äidin kannalta sopimattomassa kohdassa,¹³¹ juoksemalla ympäriinsä, punnertamalla sylissä, tarttumalla kaikkeen tarttumaetaisyydellä olevaan jne. Äitien vastuulla lastensa viihdyttäminen on sikäläkin, että sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet auttaa äitejä viihdyttämisessä ovat rajalliset – useat huoneet ovat niin pieniä, että lapset eivät mahdu niissä liikkumaan. Suuremmatkin huoneet ovat täynnä tarvikkeita, joiden joutuminen lasten käsiin aiheuttaa pieniä ”katastrofeja”. Useimpien sosiaalityöntekijöiden pöydät olivat – lähes ainoana papereiden ja koneiden säilytyspaikkoina – niin täysiä, että lasten viihdyttäminen virastoiden standardiratkaisulla, kynällä ja paperilla, ei tässä toimistossa onnistunut. Kynän ja paperin käyttö onnistui vain odotushuoneen puolella, kuten romanilapsen äiti havaitsi. Odotushuoneessa olleen lelulaahtikon sisältö oli myös niin rajoittunut, ettei se jaksanut kiinnostaa lapsia pitkään.



YHTEENVEDON ASEMASTA KIRJOITTAMATON SIVU

Aloitin tutkimukseni siteeraamalla erästä lempikirjailijaani, Laxnessia. Lopetan siteeraamalla toista pohjoismaista kirjailijaa, josta pidän ehkä vieläkin enemmän. Karen Blixenin novellikokoelmaan *Viimeiset tarinat* (1957) sisältyy novelli nimeltä ”Kirjoittamaton sivu”. Se on kertomus kertomisesta. Siinä nainen, jonka äiti ja isoäiti olivat olleet suuria kertojia ja joka itse on kertonut tarinoita 200 vuotta, väittää, että hiljaisuus kertoo paremman tarinan kuin yksikään hyvä tarinankertoja. Mutta ei mikä tahansa hiljaisuus, vaan ”tarinalle uskollinen hiljaisuus”.

Kertojan isoäiti oli opettanut hänelle pienenä tyttönä: ”Ole ikuisesti ja horjumatta uskollinen tarinalle ... Silloin kun tarinankertoja on uskollinen, ikuisesti ja horjumatta uskollinen tarinalle, silloin puhkeaa lopulta hiljaisuus puhumaan. Milloin taas tarinaa on petetty, on hiljaisuus pelkkää tyhjyyttä. Mutta kun me, me uskolliset, olemme lausuneet viimeisen sanamme, kuulemme hiljaisuuden äänen.” (Mt., 100–101.)

Kertoja väittää, että ”me vanhat naiset, jotka kerromme tarinoita, me tunnemme kirjoittamattoman sivun tarinan. Mutta me olemme hiukan vastahakoisia kertomaan sitä, sillä salaisuuksiin perehtymättömien joukossa se saattaa hyvinkin heikentää meitä kohtaan tunnettua luottamusta. Siitä huolimatta aion tehdä teidän suhteenne poikkeuksen suloinen ja kaunis rouvani ja sydämeltäsi antelias herrani: kerron teille sen tarinan.” (Mt., 101.)

Tarina on seuraava: Portugalissa on karmeliittaluostari. Tämä luostari on vuosisatoja erikoistunut hienon pellavan tuottamiseen. Luostarin viljelemästä pellavasta on tehty lakanoita, joita Portugalin kuningashuone on käyttänyt prinsessoiden häälakanoihin. Ylhäisten sukujen piirissä on noudatettu tapaa, että talon tyttären häiden jälkeisenä aamuna juhlamenojen ohjaaja nostaa edellisen yön lakanan riippumaan palatsin parvekkeelta ja julistaa juhlallisesti: *Virginem eam tenemus* – Julistamme hänen olleen neitsyt. Nämä lakanat päätyvät kaikki aikanaan kultaisissa kehyksissä karmeliittaluostarin seinille.

Entiset prinsessat, heidän ystävättärensä ja hovineitonsa tekevät ajoittain retkiä luostariin muistellakseen menneitä. ”Kullakin kankaalla, jolla on kruunattu nimi-laattansa, on kerrottavanaan tarina, ja jokainen niistä on ripustettu paikoilleen uskollisuudesta tarinaa kohtaan.”

”Mutta siellä riippuu pitkän rivin keskellä kangas, joka on erilainen kuin muut.” Sen kehykset on yhtä hienot kuin muut ja sen yläpuolella on kuninkaallisen kruunun somistama kultalaatta. ”Mutta tähän laattaan ei ole kaiverrettu lainkaan nimeä, ja kehysten ympäröimä pellavakangas on laidasta laitaan lumivalkoi-

nen kuin kirjoittamaton sivu.”

”Pyydän teitä, kaikkia kunnan ihmisiä jotka haluavat kuulla tarinoita kerrottavan: katselkaa sitä sivua ja tajutkaa isoäitini ja kaikkien muiden vanhojen tarinankertojattarien viisautta!”

”Sillä mikä ikuinen ja horjumaton uskollisuus onkaan liittänyt tämän kankaan muitten riviin! Vieläpä tarinankertojatkin vetävät sen edessä huntunsa kasvoilleen ja ovat mykkiä.”

Tämän puhtaanvalkoisen pellavakankaan kappaleen edessä luostarin vierailijat kaikkein useimmin seisovat hiljaisina. ”Juuri tämän kirjoittamattoman sivun edessä vaipuvat nuoret nunnat ja myös äiti Abbedissa itse kaikkein syvimpiin ajatuksiin.” (Mt 105.)

Niinpä sinulle, lukijani, joka olet jaksanut seurata kertomustani näin pitkälle jotakin kirjoittamattomia, joskaan ei neitseellisen valkeita sivuja. Lomakkeita, joiden ääreen voi hiljentyä:

JYVÄSKYLÄN MAALAIKUNTA
Sosiaalilautakunta
Puistokatu 35, 40200 JYVÄSKYLÄ

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUS

HENKILÖTIEDOT	Päähenkilö	Avio- tai avopuoliso
Henkilötunnus		
Sukunimi myös entiset		
Etunimet		
Siviilisääty		
Lähiosoite		
Postinumero ja postitoimipaikka		
Puhelin		
Väestörekisterin muk. kotipaikka		
Väestörekisteri tai seurakunta		
Ammatti		
Työnantaja		
Pankkiyhtäys		

KOTONA ASUVAT ALLE 18-VUOTIAAT LAPSET		
Henkilötunnus	Sukunimi	Etunimet
MUUN ELÄTUSVELVOLLISUUS		
Henkilötunnus	Sukunimi	Etunimet

HAKIJA TÄYTTÄÄ

Päiväys: / / 19

Sukunimi Etunimet		Henkilötunnus
Lähtöosoite		Puhelin
Postinumero ja postitoimipaikka		
Ammatti ja työkokemus siinä vuosina		
Perhesuhteet <input type="checkbox"/> 1 naimaton <input type="checkbox"/> 2 avio- tai avoliitossa <input type="checkbox"/> 3 asumuserossa <input type="checkbox"/> 4 eronnut <input type="checkbox"/> 5 leski		
Huollettavien lasten määrä (alle 18 vuotta) syntymävuodet:		
Ajokorttiluokka	Onko käytettävissä auto työmatkoja varten <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/> kyllä	
Oletko suorittanut asevelvollisuuden? <input type="checkbox"/> 1 kyllä, vuonna <input type="checkbox"/> 2 en, palvelukseenastuminen vuonna <input type="checkbox"/> 3 vapautettu		
Mikä on työllisyystilanteesi? <input type="checkbox"/> 1 työssä <input type="checkbox"/> 2 työtön <input type="checkbox"/> 3 lomautettu <input type="checkbox"/> 4 lyhennetyllä työviikolla <input type="checkbox"/> 5 muu, mikä:		
Mitä työtä ensisijaisesti haet?		
Muut mahdolliset työsuunnitelmasi?		
Koulutussuunnitelmasi?		
Haetko työtä <input type="checkbox"/> 1 asuinpaikkakunnalta tai lähiseudulta <input type="checkbox"/> 2 muualta, mistä:		
Milloin voit aloittaa työn?		
Soveltuko sinulle <input type="checkbox"/> 1 kokopäivätyö <input type="checkbox"/> 2 2-vuorotyö <input type="checkbox"/> 3 3-vuorotyö <input type="checkbox"/> 4 osa-aikatyö <input type="checkbox"/> 5 vain osa-aikatyö <input type="checkbox"/> 6 vain iltatyö <input type="checkbox"/> 7 vain yötyö		
Lisätietoja työpaikatoivosta?		
Onko sinulle työn tai koulutuksen välisessä huomiota otettavissa vammoja tai sairauksia <input type="checkbox"/> ei ole <input type="checkbox"/> on, mitä:		
Oletko jonkin työttömyyskassan jäsen? <input type="checkbox"/> 1 en <input type="checkbox"/> 2 olen, kassan nimi:		

KÄÄNNÄ

VIITTEET

1. Käsillä olevan lisäksi useissa tutkimuksissa puhutaan tutkimuksellisesta sisäänpääsystä, tosin tarkoittaen neuvotteluita, joissa keskustellaan luvista tutkimuksen tekoon. Näiivissä tai konkreettisessa mielessä tutkijat pääsevät sisään katutason byrokraatioihin samalla tavalla kuin asiakkaatkin, aukaisemalla aukioaikoina oven ja kävelemällä sisään, käyttämällä päivystysaikoina monimutkaisempia väyliä, eivätkä he pääse kiinnioaikoina lainkaan sisään ryhtymättä omaisuuden särkeijöiksi. En malta olla käyttämättä hyväkseni sisäänpääsyä symbolisena ilmaisuna, koska sisäänpääsy toistuu tutkimuksessa hyvin monessa eri mielessä.
2. Valokuvaamisen ja videointien aikana syksyllä 1990 Jyväskylän maalaiskunnalla oli suunnitella uusi virastorakennus. Vuonna 1993 kunnanvaltuusto kuitenkin päätti olla rakentamatta uutta kunnantaloa. Päätökseen liittyi ajatus saneerata nykyinen kunnantalo keskushallintoa varten ja sijoittaa katutason toiminta muihin rakennuksiin. Esimerkiksi sosiaalitoimen on tarkoitussiiirtyä ns. alueellisiin toimistoihin.
3. Oli loma-aika, ja joissakin virastoissa ylimmät johtajat olivat lomalla, joten tutkimusapulaiseni ohjattiin apulaisjohtajan puheille. Silloin kun ylin johtaja tuli paikalle kuvauksen ollessa kesken, hän tavallaan antoi hankkeelle vielä siunauksensa keskustelemalla (ystävällisesti) kuvaajan kanssa. Jotkut esimiehet myös kiersivät ja näyttivät paikkoja hänelle.
4. Lipsky (1980) kiinnittää erityisesti huomiota katutason byrokraatioiden standardoivaan funktioon. Vaikka yhtäältä erilaiset ammatilliset tai professionaaliset ideologiat ja toisaalta organisaatioiden retoriikka korostavat asiakkaiden erilaisuutta ja tämän huomioimista, ovat toimintatavat käytännössä yhtenäisiä ja yhteneväistäviä. Lipsky tarkastelee yksityiskohtaisesti ja empiirisen aineiston avulla eri tapoja, joilla tämä yhtenäistäminen, standardointi, luokittelu tai normaalistaminen tapahtuu. Standardoinnista puhuu myös Prottas (1979). Nina Toren (1972), joka kahdesta edellä mainitusta poiketen on tutkinut pelkästään sosiaalityötä, puhuu sosiaalityön byrokraatian yhteydessä ritualistisista piirteistä. Sosiaalityötä tutkinut Andrew Pithouse (1987, 25–44) puolestaan väittää, että sosiaalityössä ja muissa katutason byrokraatioissa yksittäisistä asiakkaista tehtävät paperit ovat ns. vääriä jälkiä. Nämä paperit eivät muokkaa tai ennusta (lastensuojelun) sosiaalityöntekijän tai muiden ihmisiä ”prosessoivien” työntekijöiden työn sisältöä tai esitystä. Pithousen ajatusta voitaisiin kenties tulkita seuraavalla tavalla: esimerkiksi sosiaalityössä tehdään papereita, jotka eivät ennusta työn sisältöä tai muokkaa toiminnan suuntaviivoja. Näillä papereilla on lähinnä työtä yhtenäistävä tai ritualisoiva merkitys.
5. Koska tiedän vain sen, mitä kanslistimme kertoi, en osaa tarkalleen sanoa, mikä oli virastotalosta soittaneen henkilön viesti, ja kuinka se muuntui kanslistimme kertomana. Tapahtuma ja sen kertominen on nähtävä sitä taustaa vasten, että tutkimusapulaiseni oli yliopiston entinen kuvaaja, jota kehoitettiin kahdenkymmenviiden työvuoden jälkeen joko irtisanoutumaan työstään tai puolustamaan kunniaansa oikeudessa. Hallintojohtajamme käytti irtisanomisen perusteluna yliopiston omaisuuden kavaltamista sekä työaikojen noudattamatta jättämistä. Hävinnyt omaisuus, josta oli näyttöä, olivat valokuvapaperit, mutta yliopiston sisällä tunnuttiin ”tiedetyn” muustakin kadonneesta omaisuudesta.

Hallintojohtajamme esitti kuvaajalleni – tuolloin vielä yliopiston palveluksessa olleelle laboratorioteknikolle – kavallussyytteensä samana päivänä keväällä 1990, kun kävimme työvoimatoimistossa sopimassa syksyllä tapahtuvista videoinneista. Matti kävi neuvottelemassa aiheesta erään juristin kanssa, joka piti tällaisia työpaikkojen sisäisten ristiriitojen synnyttämiä oikeusjuttuja raskaina. Silloinkin kun ne päättyivät vastaajan ”voittoon”, oli syytetyn elämä työpaikalla pitkän oikeusjutun aikana mahdollista tehdä vaikeaksi. Matti oli puolestaan sitä mieltä, että ilman oikeudenkäyntiäkin hänen työarkensa oli vastenmielistä. Matti kuului kahden ihmisen muodostamaan työyhteisöön, jonka toisen jäsenen kanssa hän ei tullut toimeen. Niinpä hän ei halunnut pelkän abstraktin kunnian tai periaatteen vuoksi lähteä taistelemaan asiasta oikeuteen vaan irtisanoi itsensä. Matin jälkeen hänen tilalleen otettiin määräajaksi toinen kuvaaja, mutta kun määräys meni umpeen, niin työsopimusta ei enää uusittu. Tällä hetkellä yliopiston kuvapalvelussa on vain yksi ihminen. Tätä(kin) taustaa vasten olisin valmis esittämään tulkinnan, että Matista tehtiin ”konna”, koska hänen kollegansa ei tullut toimeen hänen kanssaan.

”Koska valokuvaaja ei vienyty asiaansa oikeuteen, monet saattavat pitää häntä syyllisenä”, lausui aiheesta eräs toinen hallinnossa toimiva henkilö. Se, että ”monet pitivät häntä syyllisenä”, eli rosvon rooli, näkyi tutkimuksen aikana monin tavoin. Meille ei lainattu videoiden editointilaitteita, koska niistä vastaavalla ihmisellä ei ollut aikaa vartioida laitteita silloin, kun Matti olisi käyttänyt niitä. Kanslistimme tuli aina huoneeseeni kysymään TV- ja videolaitteita kun ne olivat lainassa – kenellä tahansa. Samainen hallintojohtaja, joka ilmoitti

Matti Salmelle hänen jätettyään erohakemuksensa, että ”tästä ei nyt enää puhuta”, kieltäytyi allekirjoittamasta hänen työehtosopimuksiaan, kun palkkasimme häntä tutkimusapulaiseksi. Tämä tutkimusapulaisen tahrattu maine siis kummitteli oman säikähdykseni ja kanslistimme kertomuksen taustalla.

6. Suomen journalistiliitossa oli 1.1.1993 jäseniä valokuvaajanimikkeellä 352 miestä ja 53 naista, vuonna 1990 vastaavat luvut olivat 353 ja 49.
7. Julkaisemattomat raportit: Helka Aurekoski, Anna-Katriina Himanen, Jarmo Vidgren, Maarit Virtanen (1988); Anna Hotanen, Marita Husso, Mika Lehto, Jukka Miettinen (1989).
8. Tulokset on julkaisemattomassa raportissa Kaarina Nissinen, Maria Kahila, Satu Peteri, Marja Ryhänen (1989).
9. Olin muun muassa osallistunut itse sosiaalityöntekijänä koulutukseen, jossa videoimme haastattelujamme. Minusta oman esityksen katseleminen oli ollut opettavaista. Kyseisissä koulutustilanteissa oli kuitenkin hankalaa se, että jouduimme itse keksimään ja näyttelämään tilanteet. Olin itse pitänyt ”aitoja” haastattelutilanteita parempina. Koska siis omat kokemukseni videoiden käytöstä oman työn arvioinnissa olivat olleet positiivisia, en kyennyt ymmärtämään sosiaalityöntekijöiden haluttomuutta nähdä omia videoituja esityksiään.
10. Tilanne on tietysti työntekijöiden kannalta epätasa-arvoinen, koska useimmiten kvalitatiivisessa tutkimuksessa näyttäisi olevan helpompi ”arvata” tai tunnistaa heidän henkilöllisyytensä kuin asiakkaiden. Mutta toisaalta: nähtiinpä erilaisissa katutason byrokraatioissa työskentelevien tosiasiallinen valta kontrolloida tai tehdä päätöksiä suhteellisesti kuinka suureksi tai pieneksi hyvänsä, on se kaikissa tapauksissa suurempi tai merkittävämpi kuin asiakkaan päättävältä omassa asiassaan. Organisaatioiden työntekijät ovat siis asiakkaitaan edullisemmassa asemassa. Tutkimuseettisesti ajatellen siis niin, että asiakkaan suostunnan tutkimukseen pitäisi painaa enemmän kuin työntekijän näkemyksen.
11. Tutkimuksessani tutkittavien ja lukijoiden kentät menevät osittain päällekkäin. Tulevat hyvinvointivaltioammattilaiset lukevat sekä opiskelijoina että myöhemmin ammattilaisina yhteiskuntatieteellisiä tutkimuksia tai niiden tulkintatekstejä. Antropologian klassikoiden, esimerkiksi Firthin, tilanne oli erilainen. Firth kertoo (1936, 9–10) Tikopiaa käsittelevän tutkimuksensa esipuheessa, että aluksi saarelaiset kieltäytyivät paljastamasta hänelle uskonnon harjoittamiseen liittyviä tietoja. Myöhemmin he kuitenkin kertoivat ”salaisuutensa”. Ainakin eräpäälliköistä näytti jälkeinpäin pitäneen ongelmallisena salaisuuksien kertomista: ”Ystävänä, olen kertonut sinulle *kavani* salaisuudet; elämäni, väkeni ja Tikopian maa lähtee kanssasi. Siksi istun täällä ja seuraan. Jos tähän maahan tulee paha, niin tiedän, että kyse on sinun tekemisistäsi.”

En tiedä onko Firth toisissaan vai ironisoiko hän esittäessään lukijoilleen seuraavanlaisen toivomuksen: ”Paljon siitä mitä minulle kerrottiin, erityisesti uskonnon kysymyksissä, esitettiin luottamuksellisesti, uskoen että se kerrottaisiin vain *tanjata potolle*, perehtyneille, viisaille henkilöille. Julkaisen tämän tietäen, että näin tapahtuu. Jos tämän kirjan lukijoissa olisi joku sellainen, joka vierailisi Tikopiassa, ammattillisesti tai muuten, luotan siihen että tieto, jonka he kirjastani saavat, synnyttää heissä ymmärrystä ja kunnioitusta alkuasukkaiden tapoja ja uskomuksia kohtaan. Uskon myös, että he eivät käytä mitään, mitä kirjastani löytävät, ihmisten hämmäntämiseen tai aseena heidän elämäntapansa muuttamisessa, olivatpa motiivit mitkä hyvänsä. Jos tämä otetaan huomioon niin silloin en ole pettänyt saamaani luottamusta.” (Mt.)

Firth siis olettaa, että Tikopian asukkaat itse eivät lue tutkimusta, jossa ilmeisesti paljastetaan sellaisia tietoja, joita saarelaiset eivät haluaisi paljastaa. Kääntyyppä Firth vielä sellaisten lukijoiden puoleen, jotka mahdollisesti menevät joskus saarelle, ja esittää toivomuksen, että nämä jättäisivät kertomatta tietonsa eteenpäin. Tällaista kaksoisviestiä, jossa yhteisön uskonnollisia salaisuuksia paljastetaan ja samalla esitetään toivomus, että lukijat vaikenisivat asiasta tavattuun kuvauskohteina olevia ihmisiä, en voi esittää. Joudun toisin sanoen luottamaan siihen, että minulla ei ole käytössäni tietoja, joiden paljastaminen aiheuttaisi tutkittaville pahaa. Vaikka toisaalta kriittinen asenteeni aiheuttanee joissakin ainakin hämmennystä, jos ei muutosta.

12. Tarkemmin katsottuna vain kahdessa Mäkelän toimittaman teoksen yhteensä 13:sta artikkelista kehoitettiin painokkaasti etenemään pienen aineiston kanssa. Mäkelä (1990, 52) sanoo itse aineiston määrästä seuraavaa: ”Väljä mutta silti käyttökelpoinen ohje on, että aineistoa ei kannata kerätä liikaa kerralla. On paras ensin analysoida huolellisesti pienehkö aineisto ja vasta sitten päättää minkälaiset lisäaineistot ovat tarpeen.” Jari Ehrnrooth (1990, 39) puolestaan katsoo tutkijoiden hankkineen liikaa aineistoa: ”Kvalitatiivisten tutkijoiden ammattikunnassa on jo riittävästi aineiston alle luhistuneita ja sieltä mitenkuten selvinneitä

sankareita. On syytä selvittää kysymyksenasettelu valmiiksi, suunnitella aineiston käsitte-lysäännöt ja muodostaa alustavat tulkintasäännöt ennen kuin tekee keruupäätöksen. Jos asiat eivät vielä ole selviä, ei aineistokaan auta. Tietysti voi tuntumaa saadakseen hankkia muutaman koekappaleen ja kokeilla voimiaan niiden kanssa. ... Metoditon ja intuitiivinen suuntaus kvalitatiivisessa analyysissä on johtanut aineiston halveksuntaan. Sensitiivisyys ja tarkkuus on korvautunut karkeudella ja huolimattomuudella...”

- Syynä muistikuvaani, että koko teos olisi ”jankannut” vähäisen aineiston puolesta, olivat varmaankin Ehrnroothin käyttämä dramaattiset metaforat ”aineiston alle luhistunut sankari”, ”aineiston halveksunta”, ”karheus ja huolimattomuus”. Tämä tuomion ääni oli tekstiä, jonka kykenin ymmärtämään – toisin kuin monet puhtaasti tekniikkaan tai erityismetodeihin keskittyvät artikkelit tai niiden osat. Mäkelän yleisohje puhuu selvästi pienehkön aineiston huolellisesta analyysistä ennen kuin tutkija hankkii lisää; Ehrnrooth puolestaan käyttää samasta asiasta ei-mairittelevaa ilmausta ”pienehkö koekappale”.
13. Toimistoissa voidaan statusta tai hierarkkista asemaa ilmaista sekä edessä/takana- että alhaalla/ylhäällä-dikotomian mukaisesti. Sosiaalitoimistossa edessä oli odotushuone, joka sinällään on alhaisen statuksen tila; takana olivat puolestaan sosiaalisiteereiden huoneet.
 14. Minusta valokuvat olivat hyviä, puhuttelevia ja koskettavia. Kuvassa, jossa oli sosiaalitoimiston odotushuone, siivilöityi tähän ikkunattomaan tilaan valoa sosiaalityöntekijän huoneesta. Kuvassa, jossa oli porraskäytävän muovinen kaukalotuoli ja lommainen tuhkakuppi, olin aistivinani niiden monien ihmisten jäljen, jotka olin nähnyt tässä istumassa ja tupakoimassa vuoroaan odottaessaan. Se, että sosiaalitoimisto salli tämän tupakointimahdollisuuden asiakkailleen, teki minuun syvän vaikutuksen, sillä erittäin harvoissa katutason byrokraatioissa asiakkaille tarjottiin tällaista mahdollisuutta. Jyväskylän maalaiskunnan virastotalo oli ainoa tutkimukseeni osunut paikka, jossa asiakkaila oli tupakointimahdollisuus sisällä, tai tarkasti ottaen kyse oli ns. välitilasta. Tuhkakupit poistettiin keväällä 1993. Toimenpiteellä ennakoitiin vuonna 1994 voimaantullutta tupakkalakia.
 15. Kansanedustaja Eero Paloheimon mielestä sosiaaliturvan ei pitäisi kattaa ”juoppoja miehiä” (*Helsingin Sanomat* 3.10.93). Loppukesästä ja syksystä 1993 lehdistössä ja televisiossa keskusteltiin ”tapaus Nikosta”. ”Niko” oli otettu huostaan lastensuojelulain nojalla, koska vanhempia syytetään inestistä. Vanhemmat ilmoittivat valittavansa asiasta Euroopan neuvostoon, jos he eivät saa purettuapäätöstä suomalaisissa oikeusistuimissa.
 16. Esimerkiksi mainoksissa naisilla voidaan myydä lähes kaikkea: nainen toisin kuin mies voidaan liittää mihin tahansa tavaraan (*Naisenkuvia* 1988). Naisenruumista pilkataan valokuvissa useamin kuin miehen, paitsi sellaisia muotokuvia, joissa kasvat irrotetaan muusta ruumiista (*Kuhn* 1988).
 17. Merja Moilanen, *Sosiaaliturva* 20/1990; Risto M. Koskinen, *Sosiaaliturva* 1–2/1991; Raimo Pekkarinen, *Sosiaaliturva* 7/1991 ja Risto M. Koskinen, *Sosiaaliturva* 9/1991.
 18. Käytän tarkoituksellisesti ilmausta ”kaikkietävä kertoja” väärin. Kaikkietävällä eli ekstrapadiegeettisellä kertojalla tarkoitetaan kirjallisuustieteessä sellaista kertojaa tai viestin lähettäjä, joka on ”ikään kuin tarinansa yläpuolella tai sitä korkeammalla tasolla”. Tällainen kertoja ei itse osallistu kertomaansa tarinaan millään tavalla. Kertojan poissaolo ja korkea kertova arvoalta suhteessa tarinaan luo kaikkietävyyttä. Kaikkietävän kertojan piirteitä ovat perehtyneisyys henkilöiden sisimpiin ajatuksiin ja tunteisiin, tieto menneestä, nykyisestä ja tulevasta sekä läsnäolo paikoissa, joissa kuvattavat henkilöt ovat ilman seuraa (*Rimmon-Kenan* 1991, 120–121). Vaikka kertoja ei esiintyisi lainkaan tekstissään, hän on kuitenkin tekstin lähettäjä, ”lainaa dialogia, litteroi sen, nimeää puhujat, kuvaa paikkoja, ihmisten ulkoista olemusta, valitsee kuvattavat teemat, siteeraa muita tutkijoita jne.”. (Mt., 122). Tekstin kertojalla tai lähettäjäällä on tässä mielessä valtaa, johon viittaan kaikkietävyydellä. Tarkempi ilmaus saattaisi olla kaikkivaltias tai kaikkivoipa.
 19. Sari Närean ja Jaana Lähteenmaan (1991) toimittamassa teoksessa useat tutkijat eri tieteenaloilta keskittyvät koulun ja tyttöjen suhteeseen. Esimerkiksi Marketta Saari selostaa omasta kansakoulustani, Aleksis Kiven koulusta 1930-luvulla tehtyä opetuselokuva. Marjatta Tarmo kuvaa nykyisiä opettajien asenteita tyttö- ja poikakoululaisiin. Tarja Palmu, Tuija Metso sekä Tuula Gordon ja Elina Lahelma keskittyvät aapisten sukupuolikuvaan, yrityksiin tasa-arvoisen koulukäytännön aikaansaamisesta ym. Kaikista näistä artikkeleista on kuitenkin vahvasti luettavissa se, että tytöistä tehdään koulussa ”toisia”. Tytöt ovat marginaalissa, reunoilla, hiljaa. Jopa tyttöjen edustamat ”hyveet”, läksyjen lukeminen, kirjallinen lahjakkuus ym., tehdään epäilyttäväksi: ”Koulu suosii tyttöjä.”
 20. Ilmaus ”antropologia kulttuurikriittikkinä” viittaa Geog E. Marcusin ja Michael M. J. Fischerin samannimiseen teokseen (1986). Tässä teoksessa kirjoittajat korostavat sitä, että nykyinen

- kulttuuriantropologia rakentaa erittäin paljon tutkijan kokemuksellisuuden varaan. Tämä kokemuksellinen tai tulkitseva antropologia toimii puolestaan mm. tutkijan oman yhteiskunnan kritiikkinä.
21. Sanoessani näiden kahden tutkimuksen liittyvän toisiinsa tarkoitan ensiksikin sitä, että ryhdyin *Nilkin naamion* kirjoittamiseen sen takia, etten onnistunut löytämään historiallista tutkimustani varten sellaista materiaalia, joka olisi tyydyttänyt tutkimuksellisia intressejäni. Olisin halunnut rakentaa tutkimukseni joko konkreettisen sosiaalhistorian tai etnografisen tutkimuksen varaan. Sosiaalityön historiassa tai sosiaalityössä ylipäänsä minua kiinnosti se, mitä Goffman nimittää ”kohteelliseksi kokoontumiseksi” (*focused gatherings*), kohtaamisiksi (*encounters*), julkisilla paikoilla käyttäytymiseksi (*behaviour in public places*). Minua siis kiinnosti ihmisten välinen vuorovaikutus, tai jonkinlaiset todistukset tai tunnustukset asiakkaiden ja työntekijöiden välisistä kohtaamisista, kertomukset organisaatioiden arjesta. Koska en löytänyt muiden kirjoittamia kuvauksia sosiaalityön organisaatioiden arjesta ryhdyin itse kirjoittamaan omiani.
Toiseksi historiallisen tutkimukseni loppuvaiheessa minulta loppui motivaatio lähes kokonaan. Jaksoin viedä sen loppuun vain kirjoittamalla omista kokemuksistani. Tietysti on mahdollista, että ongelmani oli pohjimmiltaan se, että en osannut etsiä konkreettisia kuvauksia kohtaamisista oikeista paikoista, erilaisista arkistoista tai museoista, organisaatioiden hyllyiltä jne. Mutta motivaatio-ongelma epäkonkreettisten ja siksi epäkiinnostavan materiaalin kanssa työskennellessäni oli silti todellinen.
 22. Chicagossa tehdyin sosiologian kovettumista ja ”tieteellistymistä” valottavat eri näkökulmista esimerkiksi Ken Plummer (1990), Mary Jo Deegan (1987) ja Clarice Stasz (1979). Kysymys tuntuu olleen esimerkiksi siitä, että yksityinen raha, professionalismi tai sosiologinen kunniallisuus ja siihen liittyvä valta marginalisoi naiset, reformit, hyvät tarkoitukset, poliittisen radikalismien eli vasemmistolaisuuden, diletantisuuden, reporterimaisuuden tai sanomalehtityylin. Keskeinen henkilö Chicagon sosiologian laitoksen muuttamisessa oli Albion Small. Koska hän oli myös useamman kauden Amerikan sosiologien yhdistyksen lehden *American Journal of Sociology*n päätoimittaja, saattoi hän viedä oman linjansa läpi myös koko amerikkalaisen sosiologian kentällä.
 23. Amerikkalaisten antropologien kotona tehtyjä tutkimuksia esittelee mm. Donald A. Messerschmidtin toimittama kirjoituskokoelma *Anthropogists at Home in North America. Methods and Issues in the Study of One’s Own Society* (1981) Vastaavanlainen brittiläinen kokoelma on Anthony Jacksontoinnittama teos *Anthropology at Home* (1987).
 24. Geertzin käyttämästä ”thick”-adjektiivista kuvauksen yhteydessä on suomeksi käytössä ainakin kaksi eri versiota. Yhtäältä käytetään adjektiivia ”tiheä”, toisaalta adjektiivia ”syvä”. Geertz käyttää ”thick”-adjektiivin vastakohtana adjektiivia ”thin”, joka puolestaan näyttää kääntyvän suomeksi ”ohueksi kuvaukseksi”. Itse olen päätenyt ”paksuun” juuri ohuen vastakohtana, sillä metafora toimii vain vastakohtiensa kautta. Syvä kuvaus vaatisi vastakohtakseen matalaa tai pinnan kuvausta, tiheä kuvaus puolestaan harvaa.
 25. Antropologit ovat yhteiskuntatieteilijöitä enemmän tehneet myös filmejä, valokuvia, äänilevyjä tai muita äänitteitä, näyttelyitä museoihin, piirroksia jne.
 26. Turnerin lisäksi Erving Goffman (1956) sekä näiden molempien varaan rakentava Mary Jo Deegan (1989) käyttävät runsaasti teatteriin ja näyttämöön liittyviä metaforia.
 27. Pratt katsoo, että matkakirjoista vaikeneminen liittyy ”tieteellä tappamiseen”. Se on osa siitä mielikuvien hallinnasta, jonka tarkoituksena on synnyttää objektiivisuuden illuusio. Myös Johannes Fabian (1983, 6–11) katsoo, että antropologian eräät juuret ovat matkustamisessa, ns. maallisessa matkustamisessa tai ”filosofisessa matkajaajassa”. Tämä filosofinen matkaja – toisin kuin kristitty, joka matkasi uskonnollisiin ”keskuksiin” – matkusti keskuksista periferioihin ymmärtääkseen itseään ja omaa aikaansa paremmin.
 28. Varmaankin Malinowskin ja hänen aikalaistensa tapaa kirjoittaa voitaisiin tarkastella myös ”viktoriaanisina” tai aikaansa sidottuina teksteinä; luultavasti myös Malinowskin yläluokkainen tausta on luettava teksteistä. Viktoriaanisen ajan yläluokkainen tausta oletettavasti edellytti tietynlaista ”pidättyvyyttä” suhteessa itsensä esittämiseen teksteissä.
 29. Valitsin Mäntysaaren väitöskirjatekstin esimerkkiaineistoksi objektiivisuuden lumeen ylläpitämisestä, koska olen keskustellut Mäntysaaren kanssa mm. hänen työkokemuksistaan. Minusta monet hänen kommenttinsa ovat olleet erittäin oivaltavia, ja minua harmittaakin, että hän jättää väitöskirjansa lukijat ilman näitä oivalluksia. Mäntysaaren väitöskirja on muokattu hänen lisensointityöstään, jonka erästä yksityiskohdasta käytiin keskustelua ammattilehtien julkisuudessa. Arja Tuomi (1989) oli tunnistanut itsensä erästä episodista ja vaati tutkijan ”päättäväille”. Mäntysaari muokkasi väitöskirjaversiossaan kuvausta, jota oli

pidetty loukkaavana. Muokkaus oli toki paikallaan, mutta itse olisin kernaasti nähnyt Mäntysaaren keskustelevan esimerkiksi tästä polemiikista. Tällaisten neuvottelujen tai polemiikkien käsittely tekisi tutkimuksesta mielestäni paksua kuvausta.

30. Ilmeisesti syy siihen, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään ilmaisua ”kenttä” liittyy siihen, että antropologit tai etnologit eivät ensi vaiheessa pitäneet kotia, kotiseutua tai lähiympäristöään kenttänä. Kenttä oli aluksi jotakin maantieteellisesti kaukana olevaa: Etelämeren saaret, Afrikka, Etelä-Amerikka, Siperia jne. Kenttä oli sekä fyysisesti että kulttuurisesti etäällä tutkijasta, niinpä sinne pääsyn ongelmat olivat toisenlaisia.

Suomalainen substantiivi ”kenttä” on selvästi sotaisampi, urheilullisempi tai kilpailullisempi kuin englantilainen ”field”, joka viittaa myös peltoon tai ylipäänsä avoimeen maastoon.

Yhteiskuntatieteessä ”kenttä”-termillä on selvästi kaksoismerkitys. Se viittaa sekä niihin erilaisiin paikkoihin tai tahoihin, joillesosiaalitieteilijät tekstinsä, puheensa tai opiskelijansa suuntaavat, että toisaalta niihin paikkoihin tai tahoihin, joita koskevaa empiiristä tietoa he hankkivat lähinnä ns. kvalitatiivisilla menetelmillä.

Kenttä viittaa siis paikkaan, joka ei ole tutkijan oma työhuone, tutkijankammion ulkopuoliseen maailmaan. Kyseessä on lähinnä suhteessa ns. tutkijankammioon polaarissa oppositiossa oleva symbolinen ilmaus.

Etnologioiden ilmausta käyttäen kenttä tarkoittaa lähes samaa kuin ”being there”, siellä olemista. Siellä olemisen vastakohta on ”being here”, täällä oleminen, mikä puolestaan viittaa tutkijan kirjoittamiseen ja aineiston muokkaamiseen, yksin olemiseen. Mäntysaaren huomio, että etnologisessa kaanonissa tai kvalitatiivisessa sosiaalitutkimuksessa aloitetaan ”kentälle pääsyn” (siellä pysymisen, ”alkuasukkaisiin” solmittujen suhteiden kuvailussa jne.) ”ongelmista” pitäneen joka tapauksessa paikkansa.

Pierre Bourdieu on sosiologiassaan eriyttänyt kentät – ehkäpä hieman samaan tapaan kuin Goffman näyttämöt tai Michel Foucault diskurssit – erilaisiksi paikoiksi ja tilanteiksi, joissa ihmiset keräävät itselleen erilaista ”pääomaa”, elämäkokemusta, kokemusta vuorovaikutuksen hallinnasta, statusta, mainetta, kuuluisuutta jne.

31. J.W. Fernandez (1991) on laajentanut esitelmässään alun perin Stockingin esittämää ajatusta (jonka mukaan Malinowski olisi rakentanut omista teksteistään itsestään sankaria) koskemaan myös muita keskeisiä kulttuurisia rooleja, kuten roiston ja hullun, tai narrin roolia. Mutta näin on – etnologit rakentavat omaa kuvaansa kulttuuristamme keskeisten roolien varaan, ja miehet turvautuvat sankarin ja rosvoon rooleihin – mutta mihin naisetnologit turvautuvat? Onko heillä varastossa muita rooleja kuin äidin (pyhimyksen ja madonnan) tai toisaalta huoran, noidan ja pahan äitipuolen roolit?
32. Olin laatinut aiempaperin narrin kujeet mieleissäni – sitä ei ollut tarkoitettu otettavaksi aivan vakavasti. Totta kai halusin kuvausluvan aivan vakavissani, mutta ajattelin, että periaatteessa meiltä ei voida evätä julkisten tilojen kuvaamista. Jokaisen paikan itsensä määriteltäväksi jäi siten oma julkisen alueensa. Laatiessani paperia ajattelin siis tuovani hieman naurua byrokratian vakavuuteen. Eräs tutkijakollega piti aiempaperiamme provokatiivisena, mutta kentällä ei ainakaan meille puhuttu terroristin tai anarkistin rooleista.
33. Tarkkavainen lukija varmaan heti huomasi episodiin sisältyneen lähettäjän roolin.
34. Tekstin muokkaamisen ja painattamisen kannalta ratkaisevin lukijakunta oli Naistutkimusverkoston Jyväskylän ryhmä. Nämä jatko-opiskelijat olivat ensimmäiset ja erittäin kannustavat lukijani. Olisin saattanut myöhemmin antaa periksi ja jättää raportin muokkaamisen ja julkistamisen silleen, jolleivät ensimmäiset lukijani olisi olleet niin kannustavia. Tässä siis, kappas vain loppuviitteessä, myöhästyneet kiitokset Arjalle, Eevalle, Liisalle, Riitalle ja Ullalle. Moni muukin raportin lukija ja kommentoija ansaitsi tulla mainituksi, mutta säästelen kiitoksia toisiin teksteihin – varmistan samalla sen, että tuttuni lukevat myöhemmätkin tuotokseni.
35. Nykyään ajattelen asiasta hieman toisin: meillä oli sosiaalityöntekijöiden kesken ”hyvät hetkemme”, solidaarisuuden, vastarinnan, auttamisen ja naurun yhteisömme. Olin *Nillekiä* kirjoittaessani vielä niin kiinni rakenteellisessa ajattelussa, että etsin jonkinlaista kiinteää naisporukkaa. Koska sellaista ei tuolloisessa työyhteisössäni ollut, en osannut riittävästi arvostaa ”yhteisiä hetkiämme”. Ajatus ”poikkeavista hetkistä” tai ”hetkittäisestä vastarinnasta” alistusta vastaan on peräisin Judith Okelylta (1991). Okelyn mukaan vastarinta tai yhteisön normeista poikkeaminen ei koostu valitusta elämänurasta tai jatkuvista poikkeavista teoista vaan se muodostuu yksittäisistä, tiettyihin tilanteisiin ja aikoihin liittyvistä yksittäisistä teoista. Okely tarkastelee tällaisia hetkiä kahden ”poikkeusihmisen” elämäkerän avulla.

36. Ensiksikin rahojen hakeminen Suomen Akatemialta oli tyypillinen byrokraattinen proseduri. Ensinnäkin lähetettiin tutkimussuunnitelmia ja hakemuslomakkeita, sitten tarkennettiin niitä ja edelleen tarkennettiin niitä. Tarkennusten ja tarkennusten tarkennusten yhteydessä annettiin uusia ja taas uusia päivämääriä, dead-lineja, jotka päivämäärät Akatemian Yhteiskuntatieteellinen toimikunta itse moneen kertaan mitätöi pyytämällä uusia lisäselvityksiä edellisten lisäksi.
- Aivan samalla tavalla menettelin itsekin sosiaalityöntekijänä. Kun en kyennyt tekemään tietystä asiasta ratkaisua pyysin asiakkailta lisäselvityksiä. Samalla kului aikaa, päätöksiä ei syntynyt. Osittain näillä lisäselvityksillä yritettiin näännyttää kumpakaan osapuolta – rahoja myöntävää ja anovaa.
- Toinen yhtäläisyys entisen sosiaalityöntekijäkokemukseni kanssa oli se, että projektimme sai vain osan eli 5/6 anomastamme rahasta. Se oli enemmän kuin mitä olin sosiaalityöntekijänä itse myöntänyt asiakkaille.
- Viimeinen lisäys, jonka tein *Nilkin naamioon* (s. 19) korjattessani sitä ties monen kerran ennen kuin se meni painoon, oli seuraavanlainen: ”Byrokratian arkipäivässä tasapuolisuus tarkoittaa tasapäisyyttä, rahassa ja tavarassa sitä, että kaikille annetaan mahdollisuuksien mukaan edes vähän. Minä kehitin eräänlaisen ’annetaan puolet’ nyrkkisäännön. Annetaan puolet ajatus tuntui myös pureen esimiehiin. Kun he näkivät paperilla esityksen, jossa ehdotettiin myönnettäväksi jotakin ja hylättäväksi jotakin muuta, heille kai syntyi mielikuva ’perustellusta’ esityksestä. Nauroin todella makeasti kun löysin erästä venäläisestä lastenkirjasta kuvauksen juuri ’annetaan puolet’ byrokraatista. Tämä venäläinen kollegani myöntyi joka toiseen hakemukseen ja hylkäsi joka toisen. Myönnettyistä hakemuksista vedettiin punakynällä mekaanisesti puolet pois.”
37. *Sosiaalityöntekijä*-lehdessä Sosiaalityöntekijöiden liiton toiminnanjohtaja Marjatta Pakarinen (1990, 17) oletti muun muassa koulutuksen puutteen ohjanneen kenttäkokemusteni suuntaa: ”Aikamoinen kokemus sellaiselle, joka ei ole sosiaalityöhön tietoisesti koulutautunut ja hakeutunut.”
- Jotkut toiset kommentoijat halusivat kiistää kokemusteni pätevyuden koska ne oli hankittu Helsingin huoltovirastossa, jonka edustavuus koko sosiaalityön kentässä oli heidän mielestään heikko.
38. Itse asiassa keskustelun vanhentuneista tai ei-vanhentuneista kokemuksista aloitti *Helsingin Sanomissa* (7.2.1990) Antti Karisto, joka arvio raporttini pari päivää sen ilmestymisen jälkeen. Muuten erittäin myönteiseen arvosteluun raportista hän oli lisännyt: ”Raportin olisi pitänyt ilmestyä jo kymmenen vuotta sitten”.
- Helsingin Sanomien* (6.3.1990) kulttuurisivuilla keskustelua ajankohtaisuudesta jatkoi Raimo Siltala, joka puolestaan katsoi, että raportti ei ollut vanhentunut. Niinpä useissa kirja-arvosteluissa jatkettiin pohdintoja vanhentuneisuudesta, puolesta ja vastaan.
39. *Nilkin naamion* lopussa (119–131) olevassa pyöreän pöydän seminaarissa sosiaalityöntekijä Nita Karvinen ottaa esille kesken jääneen ”toipumisen”, jonka itse miellän sopeutumiseksi. Tämän keskustelun lyhentämättömässä tai toimittamattomassa versiossa Nita Karvinen puhuu vielä siitä, että osa kokemuksistani näyttäisi selittyvän sillä, että kyseessä oli ensimmäinen työpaikkani. Hän oli itse tehnyt gradunsa työtapaturmista, ja oli havainnut tapaturmien kasautuvan ensimmäiseen työpaikkaan.
40. Käytän ilmausta ”kohtaamani sosiaalityöntekijät” sen sijaan, että puhuisin ”tutkimuksen kenttänä” olevista sosiaalityöntekijöistä, sillä kenttäni laajuus ei ole vakio, kuten olen jo aiemmin tehnyt selväksi.
41. Matti Kortteinen (1982 ja 1993) on luultavasti kuuluisin suomalaisista yhteiskuntatieteilijöistä, joka on opinnäytteisiinsä kirjoittanut eksplisiittisesti itsensä. Kortteisen tutkimuksista on lähinnä luettavissa tarina (vakavikosta) tiedon sankarista, joka aluksi ei tiennyt tai ymmärtänyt mitään ja lopuksi hankki itselleen ymmärryksen. Sen sijaan Kortteinen ei pohdi itseään tekstien muokkaajana tai lukijana. Sen sijaan Eeva Jokinen (1990) ja Eeva Jokinen & Soile Veijola (1990, 1993) ottavat (ei-vakavikkoina) esille myös tekstien lukemisen ja muokkaamisen.
42. Hyvinkin tajuten, että ilmaukset ”vähän” ja ”paljon” ovat suhteellisia, väitän, että tämä toimittaja-lukija halusi minun muuttavan tekstiäni erittäin paljon.
43. Eräessä vaiheessa harkitsin lähettäväni käsikirjoituksen toiselle kierrokselle kustantajien kaunokirjallisuusosastoille. Olisin sen varmaan tehnytkin, ellei kommenttien saaminen erilaisilta asiantuntijoilta olisi ollut niin rankkaa. Totesin prosessin aikana saman minkä Susan Krieger omalta kohdaltaan toteaa: silloin kun tutkija-kertoja kirjoittaa minänä, hän haavoittuu helpommin lukijoiden tekstiin kohdistamasta torjunnasta kuin ns. normaali-

- tekstiä tuottaessaan. Vastaavasti tekstiin kohdistuvat kiitokset tai kehut saivat minut tyytyväisemmäksi kuin minkään muun tekstini positiiviset arviot. Krieger selittää tätä sillä, että tekstiin kohdistuvat arviot tuntuvat aina joko hyväksynnältä tai torjunnalta – ovat aina henkilökohtaisia. Eryteisesti silloin kun kirjoittaja kirjoittaa ”minänä” kielteinen kritiikki tuntuu torjunnalta ja onnistuu haavoittamaan. Olen täysin samaa mieltä asiasta Krigerin kanssa ja nyt jälkiviisaana sitä mieltä, että toiseen kertaan en samaan leikkiin lähtisi.
44. Roos sanoo, että ”väitöskirjan yhtenä artikkelina tämä menisi kuin häkä” (Eräsaari 1990, 129). Rahkonen puolestaan ensin kiistää kysymyksen merkityksen: ”Tärkeämpää on se, että tällaisia kirjoja kirjoitetaan ja levitetään yli yliopistollisten ja akateemisten rajojen” (mt., 129). Myöhemmin Rahkonen kuitenkin sanoo, että ”opetuksessa tällainen olisi tavattoman hyvä. Tämän tarinan voisi esittää esimerkiksi luentosarjana. Samalla tavalla kuin filosofi Jean-Francois Lyotard piti vierailuluentosarjan Yhdysvalloissa, jossa hän kertoi oman elämäntarinansa ja samalla analysoisi sitä” (mt., 130).
45. Edmund Leach (1982, 124–127) kertoo esimerkkinä ”huonoista” etnografioista neljästä kiinalaisesta tutkijasta, jotka 1930- ja 1940-luvuilla julkaisivat tutkimuksia kiinalaisista yhteisöistä hankittuaan ensin koulutuksensa lännessä. Eräs heistä, Lin Yeah-hwa kirjoitti kotikylästään: ”...yritti selvittää tutkimuksen tekemisen ongelmia omaelämäkerrallisella rehellisyydellä kertoen tarinansa romaanin muodossa. Tämä tuote eikuitenkaan toiminut. On totta, että tietyllä tasolla, kirjailijat ja sosiaaliantropologit työskentelevät samanlaisen yrityksen parissa, mutta tekniikka on eri ja yleensä niitä ei pitäisi sekoittaa toisiinsa.” (Mt., 125.)
Samanlaista kantaa edustaa myös Martyn Hammersley (1990, 16–17, alaviite 9): ”...etnografiat eivät usko, että ymmärtäminen vaatii sitä, että heistä tulee tutkittavien ryhmien täysjäseniä. Useimmat uskovat, että näin ei saa tapahtua, jos halutaan tuottaa validi ja hyödyllinen tuote. Etnografin tulee yrittää pysytellä sekä ulkopuolisena että sisäpuolella, ryhmän marginaalissa sekä sosiaalisesti että intellektuaalisesti.”
46. Viitaan keskusteluun, jota esimerkiksi Klaus Mäkelä (1990) toimittamassaan kvalitatiivisen aineiston analyysia koskevassa teoksessa käy yhdessä muiden sosiologien kanssa.
47. Erinomainen suomalainen esimerkki tutkijan kehityskertomuksesta on Matti Kortteisen väitöskirja (1992), jossa tutkija-kertoja moneen kertaan painottaa tietämättömyytään alussa tai ennen tutkimuksen lopullista kirjallista muotoa. Geertzin kirjoitukseen ”Deep Play: Notes on the Balinese Cockfight” (1973) sisältyy puolestaan hieno kuvaus siitä, kuinka tutkija (yhdessä vaimonsa kanssa) voittaa kentän vastustuksen tutkimusta kohtaan tekemällä itsestään sankarin balilaisen yhteisön silmissä juoksemalla poliisia pakoon yhdessä ”natiivien” kanssa.
48. Englantilais-suomalainen sanakirja tuntee seuraavat merkitykset substantiiville *reflex*: heijastuma, peilikuva, heijastuskliike, refleksi. Adjektiivina sama termi merkitsee sisäänpäin kääntynyttä, introspektiivistä, takaisin heijastuvaa. Verbi *reflect* puolestaan tarkoittaa (transitiivisena): heijastaa, kuvastaa, tuottaa: (intransitiivisena) heijastua, kuvastua, miettiä, harkita, ajatella, tulla ajatelleeksi, tuottaa häpeää. Substantiivina *reflection* pitää sisällään mm. seuraavanlaisia merkityksiä: heijastuminen, heijastuma, peilikuva, ajattelu, harkinta, mietiskely.
Refleksin tai reflexin sanakirjamerkitykset näyttäisivät siten tukevan Fabianin analyysia kahdesta eri ilmiöstä.
49. Vaikka etnografiassa ei pitäisi käyttää preesensia, on aikamuoto pujahtanut joihinkin tekstini kohtiin. Pahoittelen epäjohtonmukaisuutta.
50. Joissakin satukokoelmissa käytetään ilmausta ”alkukertomus”. Kuuluisia avaus- tai alkukertomuksia ovat esimerkiksi *Tuhannen ja yhden yön tarinoiden* alkukertomus ja *Decameronen* alku. Molemmissa avauskertomuksissa selostetaan satujen tai tarinoiden taustaa. Tuhannen ja yhden yön sadut kertoi Sheheradzade, joka kertomuksillaan piti aviomiehensä kiinnostusta yllä ja itseään hengissä. Boccacion *Decameronen* kertojina oli puolestaan ruttoa pakossa ollut seurue. Satujen avauskertomusten funktiona on informoida kertojista ja kertomatilanteesta.
51. Aino Sinnemäki, suullinen alustus albumikuvista työryhmässä ”Arjen pienet rituaalit”, ”Miehet, naiset ja banaali. Arki ja sukupuoli”-seminaarissa, Jyväskylä marraskuu 1990.
52. Esimerkiksi Michael S. Ball ja Gregory W.H. Smith (1992) selostavat etnografioita ja sosiologisia tutkimuksia, joissa on käytetty valokuvia; myös Ken Plummer (1983, 27–33) mainitsee joitakin.
53. Esimerkkejä valokuvia sisältävistä lähistoriaa koskevista tutkimuksista ovat opiskelijaradikalismia käsittelevät Johan von Bonsdorff (1986) sekä Marja Tuominen (1991). Kaukaisempaa historiaa ja pidemmän aikavälin historian kuvitettuja kuvauksia ovat puolestaan *Suomen Työväenliikkeen historia* (1976) sekä *Talous, valta ja valtio, tutkimuksia 1800-luvun Suomesta* (1990).

- ehdottanut tuovansa ikkunoihin omat verhot, hänen oli annettu ymmärtää, ettei hänen asemassaan olevalla henkilöllä ollut lainkaan oikeutta verhojen käyttöön.”
65. 1800-luvulla Euroopassa erilaiset epidemiat, mm. kolera, tappoivat lyhyin väliajoin satojatuhansia ihmisiä. Koska useissa maissa hallinto ryhtyi pitämään väestötilastoja, saatiin epidemioiden tuhoisuudesta entistä tarkempi kuva. Lääketiede yritti kiivaasti selvittää tarttuvien tautien etiologiaa, jota tuolloin vielä selitettiin ns. miasmateorian avulla. Miasmateorian ydin oli ajatuksessa, että epidemiat syntyivät myrkyllisestä ilmasta, jonka välityksellä niiden katsottiin myös leviävän. Myrkyllistä ilmaa saattoi olla luonnossa, kasveissa ja eläimissä sekä erityisesti sairastuneissa ihmisissä – heistä taudit levisivät ilman kautta. Bakteereita ja kontaktitartuntaa ei siis tunnettu tai niihin ei uskottu laajasti ennen 1870-lukua. 1820-luvulta 1860-luvulle ulottuvan periodin aikana miasmateoriaa sovellettiin intensiivisimmin erilaisten reformien yhteydessä esimerkiksi laitosten rakentamisessa. Laitosten rakentaminen puolestaan monissa Euroopan maissa laajeni ja erikoistui (Schmidt & Kristensen 1986, 38–49; Åman 1979)
- Ranskassa tai muissa Keski-Euroopan maissa, joissa kuningas, hovi ja muu hallinto olivat aina rakentaneet komeasti, ei valistuksen innoittama julkinen rakentaminen eronnut aikaisemmasta yhtä dramaattisesti kuin esimerkiksi Ruotsissa. Ruotsissa virisi 1800-luvulla useilla alueilla uudenlainen hoito- ja huolenpitoideologia, mikä sai ympärilleen täysin uudenlaiset rakennetut puitteet. Vankiloita, erilaisia sairaaloita kuten akuutti-, epidemia- ja mielisairaloita (*idiotanstall*), sanatorioita, vammaisten laitoksia ja kouluja, köyhäntaloja jne. rakennettiin ympäri Ruotsia. Usein laitokset rakennettiin kaupunkien tai taajamien ulkopuolelle, jolloin niiden koko ja/tai linnamaisuus korostui erityisesti. Harry Martinsson (1974, 213) kuvaa ensimmäistä kohtaamistaan vuonna 1912 rakennetun vanhainkodin kanssa, johon hän itse joutui neljä vuotta sen perustamisen jälkeen:
- ”Kunnallislautakunta oli määrännyt päivän, jolloin hänen tuli saapua vanhainkotiin, mutta asemalla ei ollut ketään vastassa, joten hänen täytyi itse etsiä uusi olosija. Hyvin se kävikin. Selöytyikylän laidalta: suunnaton graniittinen rakennus, jonka julkisivu oli rapattu valkeaksi, joten seinä oli rosoinen kuin riivinrauta ja karhea kuin meritähden nahka. Nelikerroksinen se oli, korkein hänen näkemänsä talo. Kaksi vajankokoista savutorvea tuprutti mustaa, vyöryilevää kunnallissauhua, joka oli melkein yhtä synkkää kuin Hjulforsin tehtaan. Mitä lähemmäksi hän pääsi rakennusta, sitä mahtavamaksi se kasvoi. Hän astui sisälle rautaportista, joka näytti rautatangoista nyplätyltä virkkaustyöltä. Tältä veräjältä kolkistui sorakäytävä jättiläismäisen S:n muotoisena V.K.:ta kohti leveänä kuin valtatie. Kaikki oli suunnatonta. Martin käveli ylös käytävää. Kellanpunainen sora rahisi. Talo tuli lähemmäksi. Hän katsoi ylös pitkin sen valkoista laastitusta. Keskellä yläosaa näkyi vuosiluku 1912. Samassa joku pisti ulos päänsä tuolta ylhäältä – neljännen kerroksen huimaavasta korkeudesta – ja leikkillään sylkäisi alas. Hartaasti Martin tarkkaili, miten sylki putosi kuin lentotähti ja oli ilmassa kauan.”
- Mahtava, suunnaton, monikerroksinen ja kivinen – Martinssonin käyttämät luonnehdinnat kuvaavat monia muitakin 1800-luvun ja 1900-luvun alun laitoshankkeita, tämä laitos ei useimpien aikalaisten tavoin kuitenkaan ole mäellä vaan laaksossa, joten osa linnamaisuuden vaikutelmasta jää kuvauksesta puuttumaan. Esimerkiksi Turussa Kakolan vankilassa linnamaista vaikutelmaa korostettiin rakentamalla mäelle. Ilmeisesti suomalainen laitosten rakentaminen, sekä sairaaloiden että vanhainkotien, ei tällaista valistunutta rakennusboomia kokenut, useimmiten esteenä oli varojen puute. Joitakin komeita laitoshankkeita toki toteutettiin.
66. Siitä, kuinka ruutukaava luotiin alun perin hallinnon ja/tai ”poliisin” tarpeisiin, on kirjoitettu paljon. Aluksi ruutukaavaa ryhdyttiin tuomaan vanhoihin kaupunkiin, jotta poliisi kykeni pitämään kirjaa kaupungin asukkaista, talot voitiin numeroida ja niissä olevat asukkaat nimetä. Kun hallinto ryhtyi myöhemmin ottamaan suunnitelmallisesti ”tilaa haltuunsa”, suunnittelemaan uusia ihanteellisia tiloja, silloin geometria, ruutukaava ja/tai pitkät suorat kadut hallitsivat suunnittelijoiden luomuksia. Esimerkiksi Richelieu suunnitteli ruutukaavalle pohjanneen kaupungin, joka myös toteutettiin. Aihetta käsittelevät esimerkiksi Michel Foucault (1989), Paul Rabinow (1989), Philippe Meyer (1977, 1–13), Marshall Berman (1982) jne.
67. Mooren tutkimien Kenian marakwetien syrjäisen aseman takia elämäntavan murros alkoi siellä vasta 1980-luvun alussa. Suurin osa tutkitusta yhteisöstä asui Kenian hallituksen ulottumattomissa, ”järjettömällä” rinteellä. ”Järjetön” kyseinen rinne oli hallituksen mielestä ensiksikin eroosion vuoksi, mutta toiseksi myös asukkaiden omalta kannalta. Viljelykelpoiset alueet olivat nimittäin laaksossa, ja marakwetit kulkivat edestakaisin alhaalla olevien peltöjen ja ylhäällä olevien asuntojen väliä.

- Hallitus olisi halunnut saada väen laaksoon, jossa se itse piti sijaansa erilaisilla asemilla kuten lähetyksasemalla, päällikön virastossa, koulussa, terveysasemalla. Asukkaat itse pitivät rinnettä asumiselle parempana, koska siellä oli viileämpää kuin laaksossa. Marakwet-yhteisössä ”modernit” tarkoittivat sellaisia ihmisiä, jotka muuttivat laaksoon (hallituksen kannalta keskelle reunoilta), siirtyivät palkkatyöhön ja luopuivat osittain entisestä elämäntavasta. Miehet luopuivat karjanpidosta ja siihen liittyvistä muista elämäntavarakkaisuista. Naiset puolestaan luopuivat maanviljelystä ja siihen liittyvästä naisten keskinäisestä vastavuoroisuudesta ja ruumiillisesta työstä. Marakwetien vanhoissa asunnoissa sukupuolten mukainen roolien eriytyminen oli suoraan ”luettavissa” tiloista ja/tai niiden käytöstä, esimerkiksi oleskelutilan eli miehen tilan ja keittotilan eli naisen tilan sijainnista. Mutta uusista, suorakulmion muotoisista taloista tällaista sukupuolieroa ei enää löytynyt, suureksi osaksi siksi, että uudet talot kalustettiin ostetuilla huonekaluilla. Entisenlaisista ”savuttavista, epäterveellisistä, epäekologisista” tulisijoista luovuttiin ja hankittiin suorakulmaisia, jalkojen varassa seisovia sänkyjä ja pöytiä, pöytälinojajne. Jotkut aviopuolisoitten keskinäiseen työnjakoon liittyvät piirteet säilyivät muuttumattomina: miehen tuli tarjota perheelleen ”talo ja tavarat” kun taas naisen tuli huolehtia ”ruuasta, lapsista ja vaateuksesta”.
68. Esimerkiksi Hans-Joachim Fritz (1982) käyttää ilmauksia pien- ja suurkonttori. Hänen konttoreita koskeva tutkimuksensa on pääasiassa historiallinen kuvaus konttoreiden kehittymisestä, mutta sisältää myös empiirisen osan, jossa verrataan pientä ja suurta konttoria työympäristönä.
69. Esimerkiksi suuret vakuutusyhtiöt käyttivät tällaisia orjameriä kuten Birgitta Conradsonin (1988) tutkimuksesta käy ilmi. Ainakin saksalaisilla vakuutusyhtiöillä näyttäisi vielä nykyään olevan käytössään suur- tai avokonttoreita Fritzin mukaan.
70. Ks. Digital-yhtiön työpaikkamainos *Helsingin Sanomat* (13.9.89); myös Katri Pyykkö (1990), joka esittelee Lindström-yhtiön uutta avointa konttoritilaa.
71. Runo löytyy kokonaisuudessaan teoksesta Frost 1959, 148–155.
72. Myös Csikszentmihalyin ja Rochberg-Haltonin (1981) empiirisestä tutkimuksesta kävi ilmi, että eräs tärkeimmistä kodin tai sen tavaroiden arvostamisen syistä olivat niihin liittyvät muistot. Muistot saattavat puolestaan varastoitua hyvin erilaisiin esineisiin. Koko talo ja kaikki sen esineet saattavat olla jollekin rakkaita, koska hän esimerkiksi on kasvattanut siellä lapsensa aikuisiksi. Toiselle erikoisen tärkeä voi olla yksi ainoa valokuva, joka esittää juutalaisia vanhempia lähdössä pakoon juutalaisvainoja Euroopasta jne.
73. Näyttäisi oikeastaan siltä, että kodittomuus eri muodoissaan, tai kodin joutuminen uhatuksi, korostaa enemmän sen arvoa kuin kodin tosiasiallinen olemassaolo tai vakaus.
- Simon Schama (1991) esimerkiksi kirjoittaa, että ensimmäiset eurooppalaiset maisemamaalaukset, joissa keskityttiin määrittelemään tai juhlistamaan tietyn kulttuurin tai valtion erityispiirteitä, tehtiin 1500- ja 1600-lukujen vaihteessa Hollannissa. Taustalla oli ensiksi verinen sota Espanjaa vastaan. Elettiin Pohjois-Euroopan myöhäisrenessanssia, useilla ensimmäisillä maisemamaalareilla oli vahvat yhteydet humanismiin. Monet ensimmäisistä maisemista kuvasivat esimerkiksi maalais- tai kalastajakylä sellaisina kuin ne olivat ennen kuin ne hävitettiin sodassa. Steven Marcus (1991) väittää Dickensin käsittelevässä artikkelissaan, että kirjailijan lapsuuden aikaiset – lyhyeksi jääneet – kokemukset kodittomuudesta vaikuttivat sekä hänen kirjalliseen tuotantonsa, aihevalintoihin ja kirjoittamisen tapaan että siihen, että kirjailija osallistui filantrooppien erilaisiin asunnottomia koskeneisiin hankkeisiin. Ehkä tämä tarkoittaa vain sitä, että kodin puuttuminen, vaikkapa vain vähän aikaa, saa ihmiset arvostamaan sitä toisella tavalla kuin jos se on itsestään selvä.
74. Koska en tunne rakennusten tekotapaa, en tiedä, tehdäänkö virastot ja kerrostalot samassa elementtitehtaassa.
75. Kyseinen naislääkäri oli luultavasti ainoa johtavassa asemassa oleva virkailija, jolla oli runsaasti kasveja huoneessaan ja joka hoiti itse kasvinsa.
76. Goffman on ainakin käyttänyt ilmausta ”polku” ihmisten valitsemista reiteistä. Mutta erityisesti Kevin Lynch (1981) on ”hyvän kaupungin teoriassaan” käsitellyt kaupunkitilaa ihmisten valitsemien kulkureittien tai polkujen valintoina.
77. Tähän toimistomalliin kiinnitti huomioni Liz Stanley. Keskustelin aiheesta myös useiden sosiaalipolitiikan ja sosiaaliryönten tutkijoiden kanssa Edinburghin yliopistossa. Myös Paul Grahamin (1986) valokuvateos näiden toimistojen odotushuoneista valaisee asiaa.
78. Kaavion ovat laatineet opiskelijat harjoitustyönä, sitä ei ole julkaistu. Ks. Helka Aurekoski ym. 1988.
79. Olen jokunen vuosi sitten ollut mukana tilanteessa, jossa miesopiskelija oli saanut sairaskohdauksen miesten vessassa. Asian havainnustiivoija pyysi muutamia ohi kulkeneita (opettaja-

ja opiskelija-) naisia mukaansa: ”Tuolla on joku varmaankin saanut sairaskohtauksen.” Vaikka saimme sairastuneen nuoren miehen melko nopeasti ulos vessasta, niin jälkeenpäin ajateltuna vaikuttaisi siltä, että ripeyteen vaikutti eräänlainen kollektiivinen neuvottelu. Jokainen uusi toiminnan askel tai siirto perustui pikaneuvotteluun. Ensin ”sovittiin” siitä, että koputamme ovelle. Kun vastaukseksi kuului vain änekästä, katkonoista tai puuskuttavaa hengitystä, ”päätimme”, että on sopivaa kiivetä kopin seinien yli katsomaan, mikä on vikana. Kun eräs paikalla olijoista oli kiivennyt seinän yli ja avannut sisäpuolelta oven, kävimme jälleen lyhyen ”neuvottelukierroksen” ja päätimme vetää miehen ulos vessasta ja nostaa hänen housunsa ylemmäs.

Osittain epäroinnissa oli tietysti kyse siitä, että ylipäänsä sairaskohtaukset ovat pelottavia. Osittain kyse oli myös siitä, että näyttämönä oli miesten vessa ja siellä kaikkein intiimein alue, lukittava pöntön alue. Kuvittelen, että jos paikalla olisi ollut vain yksi nainen, niin hän olisi luultavasti kyennyt samaan lopputulokseen kuin monet yhdessä: saamaan miehen ulos vessasta ja ambulanssin paikalle. Hän olisi kuitenkin joutunut harkitsemaan pidempään etenemistään eri vaiheissa, koska hänen väärä tilannearvionsa tai väärät liikkeensä olisivat saattaneet hänet ”noloon tilanteeseen”. Kuvatussa tilanteessa kuitenkin jokaisessa vaiheessa neuvottelukollektiivi otti kantaakseen osan vastuusta, joten väärä tilannearviointi ei olisi saattanut ketään yksin noloksi.

80. ”Olen kuullut, että kansa täällä on kovin vaiteliasta. Vaiteliaisuutta pidetään aivan kansallise-na erikoisominaisuutena. Koska on kyseessä kaksikielinen sekakansa, voi siis sanoa; kansa vaikenee kahdella kielellä” (Brecht 1976, 95).
81. Jos haluaisi ryhtyä pedantiksi, kenties myös ihmisten kohtaamisia tilan kanssa voisi nimittää kohtaamisiksi. Käsi kohtaa ovenkahvan, takapuoli kohtaa odotushuoneen tuolin. Mutta tarkoitukseni tässä on tarkastella lähinnä ihmisten keskinäisiä kohtaamisia.
82. Kaikki byrokraattiset tavarat eivät tosin ole hiljaisia. Esimerkiksi työvoimatoimistossa oli tietokoneiden tulostimia, joiden melu haastattelutilanteessa pakotti huoneessa olijat olemaan tulostuksen ajan hiljaa. Toisinaan tulostimen melu kuului myös viereisestä huoneesta erittäin selvästi.
83. Goffmanin ajatus siitä, että roolinmukainen vuorovaikutus ylipäänsä on esittämistä, perustuu ajatukselle, että erityisesti vakiintuneiden roolien yhteydessä mielikuva – varmaankin myös formaalit ohjeet – roolin hoitamisesta ohjaa sekä pääosan että sivuroolien suoritusta. Tällaisesta vakiintuneesta roolista esimerkkinä hän pitää kirurgin roolia. Tähän tutkimukseen ajatus roolien esittämisestä soveltuu erityisen hyvin, koska suuri osa tutkimukseen osallistuvista tiesi esiintyvänsä muiden osallistujien ohella myös kameralle.
84. Viittaan pääasiassa artikkeliin ”Role Distance” (Goffman 1961).
85. Merete Mazzarellan teos (1992), jossa kuvataan hänen äitinsä kirurgista operaatiota ja leikkauksen aikana tapahtunutta vastaavan lääkärin vaihtumista, antaa rivien välistä ymmärtää, että kirurgi vastaa edelleen ”nimellään” leikkauksen kulusta.
86. Tarkoitukseni ei ole väittää, että Goffmanin tuotanto ylipäänsä olisi ”sukupuolisokeaa” – päinvastoin. Jopa tässäkin referoidussa roolidistanssi-artikkelissa hän tekee sukupuolen näkyväksi. Goffmanilla on myös monia artikkeleita ja tutkimuksia, joissa hän keskittyy nimenomaan sukupuoleen. Goffmania on toisaalta kritisoitu siitä, että hän ei ole lainkaan käsitellyt valtaa, hierarkiaa tai statusta kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa (Rogers 1980). Sukupuolten välisiä suhteita hän on kuitenkin eksplisiittisesti käsitellyt hierarkkisinä valtasuhteina, erityisesti myöhemmässä tuotannossaan. Esimerkiksi Goffmanin oivallukset sukupuolesta mainoskuviissa (1979) ovat laajasti siteraattuja. Olen tutkimuksessa tukeutunut moniin Goffmanin huomioihin sukupuolten välisistä eroista.
87. Jos esimerkiksi pankeissa haluttaisiin välttää ihmisten käskyttämistä jonottamisessa (”seiso tässä” tai ”ota vuoronumero”), niin tällaiset ”luonnolliset” maamerkit saattaisivat olla hyvä vaihtoehto.
88. Mitenkään mahdotonta ei olisi, että asiakkaiden hei-tervehdys on lainaa ruotsalaisista viranomaiskäytännöistä. Useilla työvoimatoimiston asiakkailla oli sekä työ- että viranomaiskokemuksia Ruotsista, myös useilla työvoimaneuvojilla oli erilaisia kokemuksia ruotsalaisista viranomaiskäytännöistä.
89. Olisi tietysti paikallaan tässä kohden – ja muutenkin laajemmin – tarkastella sitä, kuinka vastaajan sukupuoli vaikuttaa kysymiseen. Koska opastuksen tiskillä oli virkailijoina sekä nainen että mies, olisi periaatteessa ollut mahdollista tarkastella sitä, lähestyvätkö miehet ja naiset eri tavoin ja eri kysymyksiä muotoillen naisvirkailijaa tai miesvirkailijaa. Nauhoitettua materiaalia ei kuitenkaan ole tarpeeksi kunnolliseen vertailuasetelmaan; useissa kohdin kuvan ja äänen perusteella on myös mahdotonta sanoa kummalle virkailijalle kysymys on esitetty. Jotkut miesasiakkaat asioivat selvästi mieluummin tiskillä olevan miehen kanssa –

- jopa silloin kun kohtauksesta käy ilmi, että nainen tietää paremmin vastaukset heidän ongelmaansa. Niin, tai ehkäpä juuri silloin. Nauhoilla on nimittäin sellaisia kohtauksia, joissa miesasiakas lähestyy miesvirkailijaa, joka kysyy neuvoa naisvirkailijalta. Kuitenkin miesasiakkaat jatkavat asiansa hoitamista miehen kanssa kiinnittämättä huomiotaan tietävämpään naisvirkailijaan.
90. Sirpa Lehdon (1991, 79) pro gradu -tutkimuksessa, joka käsittelee tätä samaa paikkapörssiä, jotkut haastatelluista asiakkaista olivat kokeneet paikan kiireiseksi pääasiassa melun vuoksi.
91. Paikkapörssiin siirtyneet työvoimaneuvojat olivat kaikki aikaisemmin työskennelleet muiden virkailijoiden tavoin omissa työhuoneissaan. Nyt he kokivat uuden roolinsa vaativan entistä enemmän ”esiintymisvarmuutta”, mikä ainakin osittain johtui suuresta tilasta ja monista samaan aikaan asioivista asiakkaista. Toisaalta paikkapörssin neuvojat joutuivat opettelemaan myös vieläkin suuremmille joukoille esiintymistä, esimerkiksi paikallisradiosaja erilaisilla messuilla ja ”markkinoilla”.
92. Paikkapörssin asiakaskunnan nuoruuteen kiinnitti huomiota myös Lehto (1991, 61–64). Hän totesi myös, että osa asiakkaista kävi paikassa lähes päivittäin ja että monet eivät olleet rekisteröityneet asiakkaiksi (mt., 65–69).
93. Pörssiä on kuvattu eri aikoina ja eri paikoista. Ensinnäkin on lähes puolelta tunnin otos, johon sisältyy sekä hiljainen että ruuhkainen periodi, myöhemmin on erilaisia pätkiä muiden nauhoitusten välissä. Kokonaisaikaa en ole laskenut. Pörssissä käyneiksi asiakkaiksi olen laskenut pelkästään sellaiset, jotka vähintään pysähtyvät seinällä olevien taulujen ääreen ennen kuin jatkavat matkaa. Pörssin ohi ja läpi kulkee myös paljon sellaista väkeä, joka vain nopeasti vilkaisee ympärilleen ja jatkaa matkaansa.
94. Muuttaessani puheita kirjoituksiksi olen pitänyt periaatteena saada tekstin ”näyttämään” heidän puheeltaan. Olen siis valinnut eri ihmisten puheille erilaisia visuaalisia muotoja sen mukaan, miltä ne itsestäni kuulostavat. Pääasia lainaamissani ihmisten puheissa on sisällössä tai sanomassa eikä puhutavassa. Tavallisesti rivinvaihto liittyy siihen, että puhuja siirtyy uuteen asiaan. Pitkät puheenpätkät ilman rivinvaihtoja merkitsevät tavallisesti sitä, että referoitu puhuja on siirtynyt nopeasti aiheesta toiseen. Toisinaan rivinvaihtojen tai niiden puuttumisen taustalla on yksinkertaisesti se, että puhetta on joko vähän tai paljon. Kun siteeraa lyhyesti puhetta mutta laittaa jokaisen ajatuksen omalle riville, niin asiasisältö painottuu toisella tavalla kuin silloin kun laittaa kaiken yhteen pötköön peräkkäin.
- Kielitieteilijöiden ja keskusteluanalyttikkojen litterointitekniikkaa en ole opetellut, koska en tiedä, mihin olisin tarvinnut sitä. Tarkoitan tällä sitä, että monet yhteiskuntatieteilijät näyttävät tällä hetkellä tuottavan tekstejä, joissa keskustelun taout, huokaukset ja päällekkäispuhunnat on huolellisesti raportoitu, mutta lukija-minulle on jatkuvasti jäänyt epäselväksi niiden mieli. Mitä taout tai päällekkäispuhunnat kertovat keskustelun osallistujista? Joiltakin osin parempi litterointitekniikan hallinta olisi edistänyt omaa analyysiani vuorovaihtuudesta. Esimerkiksi kielitieteessä on meneillään erittäin kiinnostavia keskustelujen miesten ja naisten keskustelun eroista. Näihin eroihin en vajavaisten tekniikan hallinnan vuoksi lainkaan pääse käsiksi. Minusta on kuitenkin perusteltua selostaa sanojen ja kuvien avulla ne havainnot, jotka olen nauhoitusten ja havainnoinnin pohjalta toistaiseksi tehnyt.
95. Satu Peteri (1992, 61) osoittaa pro gradussaan, että vain 10 % ja 13 % miehistä vuosina 1986 ja 1989 käytti työnvälitystä rekrytointikanavana työhön. Vastaavat prosentit ”suoraan työnantajalta” olivat 48 % ja 40 %. Naisten osalta työnvälityksen käyttö oli jonkin verran suurempaa, 16 % ja 18 %, ja suoraan työnantajalta vastaavasti vähäisempää, 38 % ja 35 %.
96. En ota kantaa siihen, miten ”totta” nämä palkkaerot välitettyjen tai suoraan työnantajalta haettujen työpaikkojen välillä ovat. En kuitenkaan näe mitään syytä asettaa kyseenalaiseksi tätä asiakkaiden käsitystä. Useat asiakkaat myös valittivat työnvälityksen työpaikoista sen takia, että työnantajat ilmoittavat työnvälitykseen vapaana olevat paikat vasta kun paikka oli käytännössä jo täytetty. Toisin sanoen työnvälitykseen ilmoitettujen avointen työpaikkojen kanssa joutui kokemaan monia pettymyksiä tai turhautumia. Työvoimatoimiston käytävillä on haastateltuna myös muutama työnantaja, jotka ovat hakemassa ammattitaitoista työvoimaa. Esimerkiksi eräs sähköasentaja etsivä työnantaja korostaa voimakkaasti sitä, että ammattitaitoisen sähköasentajan täytyy osata ”itsenäisesti” tehdä vaativia asennuksia, joten ei olisi nähdäkseen kaukaa haettu ajatus, että työntekijän ”itsenäisen image” lisääntyisi itse työpaikkaan hankkiutumisesta.
97. Samanlaisen tulokseen tulee myös Lehto (1991, 84–85) haastatellessaan asiakkaita siitä, kuinka tyytyväisiä nämä ovat paikkapörssin palveluun. Palvelun laadun arviointi on sidoksissa työpaikkojen löytymiseen enemmän kuin työvoimaneuvojien esitykseen.
98. Käytän tässä ilmausta ”hissi-ilmiö” viitteellisenä lainana Goffmanilta. Goffman kirjoittaa

- teoksessaan *Relations in Public* (1971, 26–41) erilaisista tavoista, joilla ihmiset kaduilla, busseissa, liukuportaissa, hisseissä tai autoissa pitävät yllä järjestystä. Esimerkiksi lähikontaktissa hississä tai linja-autoissa pyritään välttämään fyysistä kontaktia kääntymällä kokonaan tai kääntämällä olkapäitä voimakkaasti tulijasta pois päin. Yhteistoimintaa hississä tai bussissa koordinoidaan mm. katsekontaktin avulla. Katsekontaktin pituus on puolestaan ”sensitiivinen” juttu, liian pitkää katsekontaktia on syytä vältellä vieraiden kesken. Tämän vuoksi hississä ihmiset tuijottavat lattiaan tai kerrosten vaihtumista osoittavaan tauluun ja bussissa ulos ikkunoista.
99. Nykyään tilanne on kokonaan toinen, varattua aikaa joutuu odottamaan pitkään, myös päivystyksen kautta menevät asiakkaat joutuvat säännöllisesti jonottamaan tuntikausia.
 100. Kameran vaikutusta ihmisten toimintaan voisi kautta koko tutkimuksen pohtia enemmän. Helpointa se on tietysti niissä kohtaamisissa, joissa se on kaikkein ilmeisintä, odottamisen yhteydessä sekä neuvoteltaessa kuvausluvista.
 101. Esimerkiksi Unni Wikan (1992) esittelee kokemuksellista tai tulkitsevaa antropologiaa resonanssiteoriaa, jossa resonanssi viittaa järjen ja tunteenliittoon. Resonanssi tai tulkinta on eräänlaista tunteella ajattelua, jossa ihmisten toimintaa tulkitaan sanojen tai sanomattomuuden, hiljaisuuden vaikutuksista tai aiotuista vaikutuksista käsin. J.L. Austinin kielifilosofian (*How to Do Things with Words*) lisäksi kyseinen etnologinen suuntaus nojautuu filosofisesti myös Donald Davidsoniin.
 102. Keskusteluanalyyseissa on yleensä kiinnitetty paljon huomiota aloituksiin mm. siksi, että halutaan tietää kuinka tietty aihe otetaan esille, mitkä aiheet jäävät ”elämään”, mitkä puolestaan ”sammuvat”. Organisaatioita koskeva keskusteluanalyysi kiinnittää sekin huomiota aloituksiin, ks. esimerkiksi Rostila (1992). Kiinnittäessäni huomion haastattelujen aloituksiin olen siis yhtäältä uskollinen valitsemalleni linjalle – aloitan yhä uudestaan alusta – ja toisaalta etenen keskusteluanalyyttisen tradition mukaisesti.
 103. Epämääräinen ilmaus ”näyttää” viittaa siihen, että useissa haastattelujen videoinneissa nämä alkurituuaalit on huonosti tallennettu, koska kuvaaja asettelee kameraa paikoilleen avausrituaalien aikana.
 104. Esimerkiksi osapuolten, vähintäänkin asiakkaan, nimeäminen lääkärivastaanotolla käy hyvin ilmi Christian Heathin tutkimuksesta (1986, 25–31).
 105. Sosiaalitoimistossa tilanne oli sama: kaikki asiakkaat istuivat työntekijöiden huoneessa ulkovaatteet päällä. Työvoimatoimistossa olimme syys- ja lokakuussa, jolloin asiakkaila oli päällään lähinnä erilaisia ”välikausitakkeja”. Sosiaalitoimiston kuvaukset tapahtuivat puolestaan marras- ja joulukuussa, osan aikaa pakkaset olivat erittäin kovat, monilla asiakkaila oli erittäin paksut talvitakit.
 106. Kuvakulman valinta oli yhtäältä tekninen – toimiston sellit ovat niin pieniä, että kuvaaminen asiakkaan ja työntekijän välistä oli joko mahdotonta tai olisi vastaavasti tuonut kuvaajan niin keskelle haastattelua, että se olisi tuntunut häirinnältä – ja toisaalta asiakkaiden epäoimintakuvaavaksi ryhtymistä kohtaan edisti sellaista ratkaisua, että kamera kuvasi lähinnä asiakkaita selkäpuolelta.
 107. Ilmausta ”olen vain näyttämässä papereita” käyttävät useat asiakkaat odotushuoneessa kuvatessaan asiansa laatua. Erityisesti sellaiset asiakkaat, jotka ovat hakeutumassa kursseille tai koulutukseen, käyttävät tätä ilmausta. Mutta toisaalta haastattelujen perusteella näyttää siltä, että monet asiakkaat joutuvat tulemaan uudestaan ”näyttämään papereita”, koska eivät ole ensimmäisellä kerralla ottaneet mukaansa asiansa käsittelyn vaatimia dokumentteja.
 108. Olen laskenut itsenäisiksi repliikeiksi myös ns. minimipalautteen eli ilmaukset ”joo”, ”nii(n)” ja ”mm(m)”. Minimipalautteella (ja/tai päällekkäispuhunnalla) saattaa olla hyvin erilaisia tehtäviä keskustelussa, mutta itse termikin viittaa siihen, että repliikkiä kuunteleva osapuoli antaa tällaisen palautteen avulla ymmärtää ”olevansa kuulolla”. Toisinaan tällaisen palautteen funktiona on puhujan kiirehtiminen. Usein nämä palautteet esiintyvät keskustelussa päällekkäispuhunnalla, ne eivät siis keskeytä puhujaa. Jos organisaation tai byrokraatian edustajan puheesta puuttuu minimipalautte, sen voidaan katsoa viittaavan esimerkiksi eräänlaiseen epäempaattiseen tai etäiseen asiakassuhteeseen. Esimerkiksi Bonnie McElhinny (1993, 394–399) katsoo minimipalautteen puuttumisen tietyissä poliisin ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa olevan osa ”kasvottomuuden” ylläpitoa (positiivisten) tunteiden säästämistä.
 109. Työvoimaneuvojista käytettiin aikaisemmin nimitystä työnvälittäjä. Itse asiassa välittää-verbilla on ainakin kaksi eri tyyppistä merkitystä. Yhtäältä se viittaa välissä olemiseen, toisaalta piittaamiseen ja/tai huolehtimiseen.
 110. Joidenkin työvoimaneuvojen esitys – erilaisten papereiden tietojen tulkinta ja nopea kirjaaminen tiedostoihin samalla, kun he kuuntelivat asiakkaiden selostusta – on tehnyt

- minuun syvään vaikutuksen. Tämän monipuolisen esityksen kuvaamiselle pysähtynyt kuva ja sana eivät oikein tee oikeutta.
111. Olen lainannut Julia Kristevalta (1992) ajatuksen siitä, että muukalainen on ylipäänsä toisen tai vieraan, myös vihollisen synonyymi. Kuitenkin Kristevan perusajatuksena on se, että tämän muukalaispuheen tai -vihän taustalla on itseämme kohtaan tuntemamme vieraus, toiseus tai tuntemattoman pelko.
- Sosiaalitoimistosta poimimani muukalaispuheet kohdistuvat nähdäkseni selvemmin toisiin kuin itseen, paitsi tietysti siinä mielessä, että taustalla on pienen tai olemattoman avustamisen synnyttämä katkeruus. Tämä katkeruus tietysti on mitä suurimmassa määrin omakohtaisesti koettua – ja kuvaa mielestäni erittäin hyvin tällä hetkellä Euroopassa leviävään muukalaisvihän taustoja.
112. Oma sosiaalityöntekijän kokemuksen asiakkaiden kertomuksista oli se, että useat tällaiset vanhat asiakkaat ovat kertoneet elämäkertansa virastohistoriaan liittyneenä niin moneen kertaan, että kaikki tietyn toimiston työntekijät ovat tarinan jokuilleet. Usein työntekijät myös kyllästyyvät näihin kertomuksiin, uudet työntekijät ovat poikkeus. Tavallaan asiakkaat ovat suhtautuneet videokameraan ja sen käyttäjäan ikään kuin uuteen työntekijään ja uuteen kuulijajaan.
- En osaa varmuudella sanoa mistä johtuu, että näihin kertomuksiin kyllästyy tai leipääntyy työntekijänä, koska ne ovat varsin dramaattisia ja sisältävät valtavan elämäkokemuksen kirjon – ehkä kertomusten antagonistisen tai viranomaisia syyllistävien juonikäanteiden takia, toisaalta varmasti myös siksi, että asiakkaat itse toistavat kertomuksensa hyvin samanlaisina. Tai kyseessä voi olla tällä hetkellä terapian yhteydessä keskusteltu ”ongelma-juoni” tai ongelmapuhe (Riikonen 1992, White & Epston 1990): eräänlainen vaihtoehdoton, samanlaisena toistuva juonikertomus. Ongelmajuonen sijaan joissakin terapiamuodoissa on pyritty kehittämään kompetenssipuhetta tai -juonta. Riikonen ottaa esille sen, että asiakkaiden ohella terapeutit tuottavat ongelmajuonta.
- Voisin hyvin kuvitella saman tapahtuvan sosiaalityössäkin: että ”asiakkaat ja työntekijät yhdessä tuottaisivat ongelmajuonta”. En osaa sanoa poikkeavatko seuraavassa esitetyt asiakkaiden kertomukset juonellisesti siitä, minkä he esittäisivät sosiaalityöntekijöille. Minusta ne vaikuttavat kovasti samanlaisilta kuin mitä itse kuulin sosiaalityöntekijänä. Mutta toisaalta avauskertomuksessa näkyvän sosiaalityöntekijän näkemys ”asiakkaan valeh-telemisestä” viittaisi siihen, että jotkut asiakkaiden tulkinnat viranomaisten toiminnasta ”eivät menisi sosiaalityöntekijöiltä läpi”.
113. Cedersund (1992b, 53–62) käyttää kolmijakoa tutkimuksessaan sosiaalitoimen asiakkaiden tavoista esittää asiansa kertomuksen muodossa. Anni Vilkkonen (1990, 93–97) puolestaan jakaa tämän omaelämäkerrallisen skeeman kuuteen osaan.
114. Tiivistelmä esiintyy usein varsinkin kerrotuissa omaelämäkertoissa (ks. Vilkkonen 1990, 93–95).
115. Ulvilan kunta on yhtä keksitty kuin kaikki muutkin erisnimet.
116. Pohiessaan erilaisten muukalaisien mahdollisuuksia liittoutua yhteen Kristeva (1992, 32–33) huomauttaa, että ”muukalaisellakin on muukalaisensa”. Ranskassa italialaiset kohtelevat espanjalaisia muukalaisina, espanjalaiset moittivat portugalilaisia jne. Rakentaessaan omaa identiteettiään erilaiset etniset tai muut väestöryhmät samalla sulkevat muita pois.
117. Minulle kerrottiin, että sosiaalityöntekijöiden pöydät oli aseteltu tavalla, joka tähtäsi siihen, että asiakkaat ja työntekijät eivät olisi ”pöydän eri puolilla”. Muutos oli tapahtunut sen jälkeen, kun eräs sosiaalityöntekijä oli tullut sosiaalityöntekijöiden pätevyyskurssilta ja aihetta oli käsitelty luennolla. Muistan aihetta kosketelleen luennon hyvin, koska itse järjestin tuon pätevyyskurssin ohjelman. Tämä pieni yksityiskohta valottaa mielestäni loistavasti ”tieteen” ja ”käytännön” välisiä yhteyksiä. Törmäsin muihinkin tällaisiin yhteyksiin, mutta otan vain tämän esille, koska se oli erityisen ”näkyvä”.
118. Kuten avauskertomuksesta kävi ilmi, kaikki sosiaalityöntekijöiden haastattelut liittyivät toimeentulotukeen, ainuttakaan lastensuojelutapausta ei ollut joukossa. Kaikki haastatellut asiakkaat olivat myös ns. vanhoja asiakkaita, lukuunottamatta yhtä asiakasta, joka oli ”lausuntoa antamassa” ja jonka haastattelu kesti pisimpään. Muut asiakkaat olivat käyneet ainakin kerran aikaisemmin. Läheskään kaikki eivät kuitenkaan olleet sellaisia, jotka kävivät ”säännöllisesti”, vaan useiden edellisestä käynnistä oli monta kuukautta.
119. Yhteensä kuvattuja naispuolisia sosiaalityöntekijöitä on kuitenkin viisi, koska yksi siirtyi kesken kuvauksen ”omaan” virkaansa erikoistuneen sosiaalityöntekijän paikalta. Loppujen lopuksi pidempään sosiaalityötä tehneistä työntekijöistä kaikki olivat mukana ainakin yhden haastattelun kuvauksessa.
120. Viimeiseen avauskehotukseen, ”Mikäs sulla olikaan hätänä?”, liittyi myös sosiaalityöntekijän kuuluva ja syvä huokaus. Koska tämä huokauksen siivittämä avaus oli ainoa, jossa esiintyi

- substantiivi ”hätä”, olisin taipuvainen liittämään tällaiseen poikkeukselliseen avaukseen sosiaalityöntekijän asiakkaaseen ”kylästyminen”.
121. Kevin Stenson (1994, 28–49) mainitsee me-pronominin käytön välineenä, jolla sosiaalityöntekijä yrittää ”vihamielisen” asiakkaan haastattelussa rakentaa yksimielisyyttä. Stensonin mainitsemassa esimerkissä sosiaalityöntekijä pyrkii rakentamaan yhteistä ”kasvatuksellista” strategiaa sellaisessa tilanteessa, jossa työntekijän ja asiakkaan suhde on ”herkkä” eikä oletettavasti kestä suoraa valvontaa. Tässäkin haastattelussa (episodit VII ja VIII) sosiaalityöntekijä lähestyy johdatellen ”herkkää” kysymystä viinasta.
 122. Verbiä orkestroida käyttää esimerkiksi Sandra Silberstein (1988, 141–146) artikkelissa, jossa hän vertaa naisten ja miesten kertomuksia kosiskelusta ja naimisiin menosta. Orkestrointi viittaa miesten aktiiviseen rooliin naisten ”valloittamisessa”. Kuinka miehet ”päätivät” naisen nähdessään järjestää tapaamisia, hoitaa ”kilpailijat” jne.
 123. Repliikin alku on niin hiljainen ettei siitä saa selvää.
 124. Repliikin alusta ei saa selvää.
 125. Eräs syy siihen, että sosiaalityöntekijät joutuvat siirtelemään tuoliaan paikasta toiseen on se, että he kirjoittavat haastattelun aikana päätöksiä tietokoneelle. Joissakin haastattelussa myös kirjoituskoneet ovat käytössä, esimerkiksi maksuosoitusten kirjoittamista varten. Toisin sanoen työntekijä liikkuu asiakkaan ja koneiden muodostaman piirin sisällä.
 126. Odotushuoneessa pitkää virastohistoriaansa kertonut nainen kertoi hävenneensä kaupassa käymistä sosiaalitoimiston maksuosoitusten kanssa. Myös hänen lapsensa olivat joutuneet häpeän kohteiksi asioidessaan maksuosoitusten kanssa kaupassa. Videoiduista asiakkaista kuitenkin kaksi pyytää avustusta maksuosoituksena, episodien VII ja VIII miesasiakas sekä episodin XV naisasiakas. Naisasiakkaan haastattelussa käy ilmi myös perustelu, miksi hän toivoo avustusta maksuosoituksena: maksuosoituksen saa välittömästi käyttöön, kun taas pankkitilille joutuu rahaa odottamaan päivän pari.
 127. Tarkoitin yhteisymmärryksellä lähinnä vastakohtaa episodissa XV esiintyvälle naisparille, jonka haastattelutilannetta olen luonnehtinut kriisin ja konfliktin värittämäksi.
 128. Cedersundin tutkimuksessa ”uusiksi” toimeentulotukiasiakkaisiksi nimettiin kaikki sellaiset, jotka eivät olleet saaneet avustusta kolmeen kuukauteen. Jos tämän tutkimuksen asiakkaat olisi luokiteltu uusiin ja vanhoihin ruotsalaisen käytännön mukaan, olisi suuri osa kuvatuista asiakkaista ollut uusia. Mutta toisaalta ruotsalaisen käytännön mukaan uudet asiakkaat joutuivat myös kokonaan toisenlaisen ”prosessoinnin” kohteeksi kuin oman tutkimukseni asiakkaat. Esimerkiksi heille varattiin aika puhelimitse tapahtuneen ”esitestin” jälkeen, he joutuivat myös täyttämään uusille asiakkaille laaditun hakemuskavakkeen jne.
 129. Odotushuoneen keskellä olevien penkkien lisäksi asiakkaita varten oli aseteltu huoneen nurkkaan pöytä ja tuoli. ”Murjottajan pöydäksi” nimeämäni pöytä ja tuoli soivat asiakkaalle mahdollisuuden täydelliseen selän kääntämiseen odotushuoneeseen päin. Suurin osa tämän pöydän ääressä odottaneista asiakkaista istui viistosti odotushuoneeseen nähden, mutta jotkut asiakkaat käänsivät tuolin siten, että heidän selkänsä kääntyi odotushuoneeseen päin, heidän katseensa kohdistuitällöin seinään.
 130. Tavallaan ”yritys” on väärä ilmaus, koska äiti usein vähäksi aikaa onnistuikin. Lapsi esimerkiksi saattoi yhden tai kahden repliikkiparin ajan lukea käsissään olevaa kirjaa.
 131. Haastattelussa, jossa lapsi käärti jäätelöä äidiltään samalla, kun äiti yritti selvittää rahattomuuttaan sosiaalityöntekijälle, äiti vaikutti ajoittain vaivautuneelta. Hän ei tosin kertaakaan hermostunut lapselle mutta yritti aktiivisesti olla kuulematta lapsen pyyntöjä. Mutta kun lapsi toisti ”jäätelökysymystään” useamman kerran, äiti joutui vastaamaan siihen. Äiti tai lapsi ei kertaakaan puhunut jäätelöstä aiheena, josta oli ollut puhetta aikaisemmin, mutta ensimmäisen kerran lapsi ottaa aiheen keskusteltavaksi kysymällä, ”millon me ostetaan sitä jäätelöä?” Tässä mielessä lapsi puhui aiheesta ikään kuin kyseessä olisi ollut ”sovittu juttu”.
Itse arvelisin äitinä että äiti ja lapsi olivat sopineet etukäteen, että jos lapsi on kiltisti toimistossa, niin jälkeenpäin ostetaan jäätelö. Mutta kun lapsi otti sosiaalityöntekijän kuullen aiheen esille, kuulostikin se sopimattomalta. Äidin kannalta tässä olisi kyse vastuullisen äidin tai pikemminkin vastuullisen sosiaalitoimen asiakkaan esittämisestä kuten David Silvermanin (1987) esimerkissä lastenklinalta tai Marjo Kurosen (1993) esimerkissä neuvolasta. Ylitullinnan mahdollisuutta en kiistä, sillä lapsi ei kertaakaan sano, että ”sähän sanoit”, mikä olisi ollut selvä vahvistus sille, että jäätelön ostamisesta oli ollut puhetta ennen toimistoon tuloa.

KIRJALLISUUS

- Alasuutari, Pertti (1989): *Erinomaista rakas Watson. Johdatus yhteiskuntatutkimukseen*. Helsinki: Hanki ja jää.
- Arens, W (1979): *The Man-Eating Myth. Anthropology and Anthropophagy*. New York: Oxford University Press.
- Arkiio-Laine, Leena (1991): *Blomma kruka! Krukväxternas kulturhistoria i Finland*. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Arnkil, Erik (1990): *Peilejä sosiaalityöhön. Hypoteesi työn ristiriidoista ja kehityksestä*. Jyväskylän yliopisto: yhteiskuntapolitiikan laitos, lisensiaattitutkimus. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksia 5/91)
- Atkinson, J. Maxwell and Heritage, John (eds.) (1989): *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Atkinson, Paul (1990): *The Ethnographic Imagination. Textual constructions of reality*. London etc.: Routledge.
- (1992): *Understanding Ethnographic Texts*. Newbury Park etc: Sage.
- Austin, J.L. (1965): *How to Do Things with Words?* New York: Oxford University Press.
- Bal, Mieke (1985): *Narratology. Introduction to the Theory of Narrative*. Toronto & Buffalo & London: University of Toronto Press.
- Ball, Michel S and Smith, Gregory WH (1992): *Analysing Visual Data*. Newbury Park & London & New Delhi: Sage.
- Barthes, Roland (1980): *Valoisa huone*. Jyväskylä: Kansankulttuuri.
- (1984): Sanoma valokuvassa. Teoksessa Martti Lintunen (toim.): *Kuvista sanoin 2. Ajatuksia valokuvasta*, 120–137. Porvoo: Suomen valokuvataiteen museon säätiö.
- (1986): Kuvan retoriikkaa. Teoksessa Martti Lintunen (toim.): *Kuvista sanoin 3. Ajatuksia valokuvasta*, 71–92. Porvoo: Suomen valokuvataiteen museon säätiö.
- Bedoire, Fredric (1979): Trälhav, landskap och celler. Kontorsbyggandets historia. *Arkitektur 79/1*, 16–38.
- Berman, Marshall (1982): *All That Is Solid Melts Into Air. The Experience of Modernity*. New York: Simon and Schuster.
- Blixen, Karen (1957): *Viimeiset tarinat*. Porvoo: WSOY.
- Bonsdorff, Johan von (1986): *Kun vanha vallattiin*. Helsinki: Tammi.
- Braidotti, Rosi (1986): Ethics revisited: Women and/in philosophy. Teoksessa Carole Pateman and Elisabeth Gross (eds.): *The Feminist Challenges: Social and Political Theory*. Sidney: Allen & Unwin.
- Brecht, Bertolt (1976): *Pakolaisheskusteluja*. Helsinki: Tammi.
- Breytenbach, Breyten (1991): The Long March from Hearth to Heart. *Social Research 58/1*, 69–83.
- Bourdieu, Pierre (1990): *Photography. A Middle-Brow Art*. Cambridge: Polity Press.
- Cedersund, Elisabet (1992): *Från personligt problem till administrativt beslut. Att ansöka om ekonomiskt bistånd*. Universitetet i Linköping tema Kommunikation.
- (1992): *Talk, text and institutional order. A study of communication in social welfare bureaucracies*. Linköping Studies in Arts and Science 78.
- Certeau, Michel de (1988): *The Practice of Everyday Life*. Berkeley & Los Angeles & London: University of California Press.
- Chase, Susan E. (1988): Making Sense of "The Woman Who Becomes a Man". Teoksessa Alexandra Dundas Todd and Sue Fisher (eds.): *Gender and Discourse: The Power of Talk*, 275–295. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Clifford, James (1986): Introduction: Partial Truths. Teoksessa James Clifford and George E Marcus (eds.): *Writing Culture. The Poetics and Politics of Ethnography*, 1–26. Berkeley: University of California Press.
- Conradson, Birgitta (1988): *Kontorsfolket. En etnologisk studie av livet på kontor*. Arlöv: Nordiska museets Handlingar 108.
- Cox, Harvey, W (1976): *Cities: The Public Dimension*. London: Penguin Books.
- Csikszentmihalyi, Mihaly and Rochberg-Halton, Eugene (1981): *The Meaning of Things. Domestic Symbols and the Self*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Deegan, Mary, Jo (1988): *Jane Addams and the Men of the Chicago School: 1890–1918*. New Brunswick: N. J. Transaction Books.
- (1989): *American Ritual Dramas. Social Rules and Cultural Meanings*. New York: Greenwood Press.
- Doe, John (1988): *Speak into the Mirror. A Story of Linguistic Anthropology*. Lanham: University Press of America.

- Donner, Florinda (1982): *Shabono: A True Adventure in the Remote and Magical Heart of the South American Jungle*. New York: Laurel Books.
- Donzelot, Jacques (1979): *The Policing of Families*. New York: Pantheon Books.
- Douglas, Mary (1991): The Idea of a Home: A Kind of Space. *Social Research*, 58/1, 287–307.
- Ehrnrooth, Jari (1990): Intuitio ja analyysi. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.): *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*, 30–41. Helsinki: Gaudeamus.
- Eräsaari, Leena (1981): Huoltotarkastaja: lemmikki vai kihokki, ambulanssi vai poliisi? *Yhteiskuntasuunnittelu* 1/1981, 3–8.
- (1990): *Nilkin naamio. Sosiaaliraportti*. Helsinki: Tutkijaliitto.
- (1991): *Sosiaalistasminen sosiaalityössä*. Jyväskylän yliopisto: yhteiskuntapolitiikan laitos julkaisuja A 7.
- Eskola, Antti (1974): *Sosiologia. Johdatus perusteisiin*. Porvoo: WSOY, (4.painos).
- Evans-Pritchard, Edward E. (1940): *The Nuer*. Oxford: Oxford University Press.
- Fabian, Johannes (1983): *Time and the Other. How Anthropology Makes Its Objects*. New York: Columbia University Press.
- Felski, Rita (1989): *Beyond Feminist Aesthetics. Feminist Literature and Social Change*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Ferguson, Kathy E. (1983): Bureaucracy and Public Life. The Feminization of the Polity. *Administration & Society* 15/3, 295–322.
- (1984): *The Feminist Case Against Bureaucracy*. Philadelphia: Temple University Press.
- Fernlund, Siegrun (1988): Möte med myndighet. Formella och informella mönster i förvaltningsarkitekturen. Teoksessa Orvar Löfgren (red.): *Hej, det är från försäkringskassan! Informaliseringen av Sverige*, 72–104. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Firth, Raymond (1936): *We, the Tikopia*. London: Allen & Unwin.
- Foucault, Michel (1980): The Eye of Power. Teoksessa Colin Gordon (ed.): *Power/Knowledge: Selected Interviews and Other Writings 1972–1977*, 146–165. Brighton: The Harvester Press.
- (1980): *Tarkkailla ja rangaista*. Helsinki: Otava.
- (1984): Space, Knowledge and Power. Teoksessa Paul Rabinow (ed.): *The Foucault Reader*, 239–256. Penguin Books. (Suomeksi: Arkkitehtuuri, tieto, valta. TTKK. A. Yhdyskuntasuunnittelun laitos. Julkaisuja 16. Tampere: 1989.)
- (1986): *The Birth of the Clinic. An Archeology of Medical Perception*. London: Routledge.
- Fox Keller, Evelyn (1988): *Tieteen sisarpuoli. Pohdintoja sukupuolesta ja tieteestä*. Tampere: Vastapaino.
- Fritz, Hans-Joachim (1982): *Menschen in Büroarbeitsräumen. Über langfristige Strukturwandlungen büroäumlicher Arbeitsbedingungen mit einer Vergleich von Klein- und Grossraumbüros*. München: Heiz Moos Verlag.
- Frost, Robert (1959): *The Road Not Taken. An Introduction to Robert Frost*. New York: Henry Holt and Company.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Geertz, Clifford (1973): *The Interpretation of Cultures. Selected Essays*. New York: Basic Books.
- (1989): *Works and Lives. The Anthropologist as Author*. Cambridge: Polity Press.
- Geography and Gender (1984): An Introduction to Feminist Geography. Women and Geography Study Group of the IBK*. London etc: Hutchinson Publishing Group.
- Giddens, Anthony (1988): Goffman as a Systematic Social Theorist. Teoksessa Paul Drew and Anthony Wootton (eds.): *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*, 250–279. Cambridge: Polity Press.
- Goffman, Erving (1987): The Arrangement between the Sexes. Teoksessa Mary Jo Deegan and Michael Hill (eds.): *Women and Symbolic Interaction*, 51–78. Boston: Mass., Allen & Unwin.
- (1961): *Encounters. Two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis: The Bobbs-Merrill Company.
- (1961a): *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. London: Penguin Books.
- (1971): *The Presentation of Self in Everyday Life*. London: Pelican Books.
- (1974): *Frame analysis. An Essay on the Organization of Experience*. Boston: Northeastern University Press.
- (1978): Gender Display. Teoksessa Lionel Tiger and Heather T. Fowler (eds.): *Female Hierarchies*, 60–86. Chicago: Beresford Book Service.
- Gordon, Tuula & Lahelma, Elina (1992): Tyttöjen toiseus opetuksessa ja koulutuksessa. Teoksessa Sari Näre ja Jaana Lähteenmaa (toim.): *Letit liehumaan. Tyttökulttuuri murroksessa*, 314–327. Helsinki: SKS.
- Graham, Paul (1986): *Beyond Caring. Photographs*. London: Gray Editions.
- Haanpää, Pentti (1976): Jauhot. Teoksessa: *Pentti Haanpää. Teokset* 7, 160–254. Helsinki: Otava.
- Haapala, Pertti (toim.) (1990): *Talous, Valta ja valtio. Tutkimuksia 1800-luvun Suomesta*. Tampere: Vastapaino.

- Haatanen, Pekka (1968): *Suomen maalaishöyhälistö. Tutkimusten ja kaunokirjallisuuden valossa*. Porvoo: WSOY.
- Hacker, Sally L. (1990): "Doing It the Hard Way". *Investigations of Gender and Technology*. Boston etc.: Unwin Hyman.
- Hall, Edvard T. (1966): *The Hidden Dimensions*. New York: Doubleday.
- Hammersley, Martyn (1990): *Reading Ethnographic Research: A Critical Guide*. London and New York: Longman Group.
- Hayden, Dolores (1980): What Would a Non-Sexist City Be Like? *Speculations on Housing, Urban Design and Human Work. Signs 5/3 supplement, spring*, 170–187.
- Heath, Christian (1986): *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- (1988): Embarrassment and Interactional Organization. Teoksessa Paul Drew and Anthony Wootton (eds.): *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*, 136–160. Cambridge: Polity Press.
- Heinämaa, Sara (1993): Paikka tutkimuksessa – henkilökohtaisen paikanmäärityksen vaatimus naistutkimuksessa. *Naistutkimus 1*, 22–35.
- Helander, Vilhelm (1992): Säätöalo/restaurointi, peruskorjaus ja muutos, Helsinki. *Arkkitehti 7/8*, 22–33.
- Helander, Vilhelm ja Sundman, Mikael (1970): *Kenen Helsinki – raportti kantakaupungista 1970*. Helsinki & Porvoo: WSOY.
- Hollander, John (1991): It All Depends. *Social Research 58/1*, 31–49.
- Holmberg, Mats (1994): Sex trappsteg från vaktis till VD. *Dagens Nyheter 12.1.*, A 12.
- Hutcheon, Linda (1984): *Narcissistic Narrative: The Metafictional Paradox*. Waterloo: Wilfried Laurier University Press.
- Ignatieff, Michael (1978): *A Just Measure of Pain. The Penitentiary in the Industrial Revolution 1750–1850*. London: Penguin Books.
- (1983): State, Civil Society and Total Institutions: A Critique of Recent Social Histories of Punishment. Teoksessa Stanley Cohen & Andrew Scull & Martin Robertson (eds.): *Social Control and the State Historical and Comparative Essays*, 75–105. Oxford: Martin Robertson.
- Jackson, Anthony (ed.) (1987): *Anthropology at Home*. London: Tavistock.
- Jokinen, Eeva (1991): *Naisen odyssia individualismiin*. Jyväskylän yliopisto: yhteiskuntapolitiikan laitoksen työpapereita 65.
- Jokinen, Eeva ja Veijola, Soile (1990): *Oman elämänsä turistit*. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- (1993): Turistin ruumis. *Naistutkimus – Kvinnoforskningen 2*, 4–21.
- Jokinen, Teppo (1992): *Erkki Huttunen liikelaitosten ja yhteisöjen arkkitehtina 1928–1939*. Jyväskylä Studies in The Arts 41, Jyväskylän yliopisto.
- Kalka, Franz (1964): *Linna*. Keuruu: Otava.
- Kansa liikkeessä* (1987). Toim. Risto Alapuro, Ilkka Liikane, Kestén Smeds, Henrik Stenius. Vaasa: Kirjayhtymä.
- Keränen, Marja (1993): *Modern Political Science and Gender. A Debate Between the Deaf and the Mute*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 103.
- Kinnunen, Juha (1990): *Terveyskeskuksen organisaatiokulttuuri*. Kuopion yliopisto.
- Konttinen, Esa (1989): *Harmonian takuumiehiä vai etuoikeuksien monopolisteja? Professioiden sosiologian funktionalistisen ja uusweberiläisen valtasuuntauksen tarkastelua*. Jyväskylän yliopiston sosiologian laitoksen julkaisuja 45.
- Kortteinen, Matti (1982): *Lähiö. Tutkimus elämäntapojen muutoksesta*. Keuruu: Otava.
- (1992): *Kunnian kenttä. Suomalainen palkkatyö kulttuurisena muotona*. Hämeenlinna: Hanki ja jää.
- Koskinen, Risto M. (1991): Vielä kerran sosiaalityön kehittämissuunnitelmista. *Sosiaaliturva 9*, 441–442.
- (1991): Yksilölliset silmälasit eli voiko sosiaalityön kehittämissuunnitelmista nähdä mitään hyvää. *Sosiaaliturva 1–2*, 23–28.
- Krieger Susan (1991): *Social Science and the Self. Personal Essays on an Art Form*. New Jersey: Rutgers University Press.
- (1992): Addendum to Mitchell Stevens's "Lessons of a Deficient Sociology". *Studies in Symbolic Interaction. 13*, 101–103.
- Kristeva, Julia (1992): *Muukalaisia itsellemme*. Helsinki: Gaudeamus.
- Kuhn, Anette (1988): *Laitonta katselua*. Teoksessa Martti Lintunen (toim.): *Kuvista sanoin 4*, 24–59. Porvoo: Suomen valokuvataiteen museon säätiö.
- Kupiainen, Jari (1991): *Katsaus etnografisen kirjoittamisen viimeaikaisiin ongelmiin*. *Sociologia 4*, 273–280.
- Kuronen, Marjo (1993): *Säännöllistä seurantaa ja ohjausta vanhemmuuteen. Tutkimus äitiys ja lastenneuvolan toimintakäytännöistä*. Tampereen yliopisto: sosiaalipolitiikan laitos, lisensiaattitutkimus.

- Kylmälä, Jouni (1991): *Asunnottomien alkoholistien elämää yhteiskunnan ja valtion reunalla. Helsingin pultsareiden maailmaa etsimässä*. Helsingin yliopisto: sosiologian laitos, lisensiaattitutkimus.
- Lappalainen, Jukka-Pekka (1991): Työryhmä häätäisi loputkin tieteelliset seurat Säätötalolta. *Helsingin Sanomat*. 26.2.
- Latour, Bruno (as Jonson, Jim) (1988): Mixing Humans and Nonhumans Together: The Sociology of a Door-Closer. *Social Problems*, 35/3, 298–310.
- Laxness, Halldór (1970): *Jäätikön jumalat*. Porvoo: WSOY.
- Leach, Edmund (1986): *Social Anthropology*. Glasgow: Fontana Press.
- Lehto, Sirpa (1991): *Paikkapörssi; Parempaa palvelua käytännössä*. Jyväskylän yliopisto: yhteiskuntapolitiikan pro gradu -tutkielma.
- Lilius, Henrik (1986): Julkinen valta ja arkkitehtuuri ennen itsenäisyyden aikaa. Teoksessa Juhani Pallasmaa (toim.): *Rakennushallitus 175 vuotta*, 60–89. Rakennushallitus.
- (1986a): Hierarkia kaupunkitaiteessa. *Arkkitehti* 2–3, 24–31.
- Lipsky, Michael (1980): *Street-Level Bureacracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lynch, Kevin (1981): *A Theory of Good City Form*. Cambridge: MIT Press.
- Malinowski, Bronislaw (1961): *Argonauts of the Western Pacific. An Account of Native Enterprise in the Archipelagoes of Melanesian New Guinea*. New York: E.P. Dutton & Co.
- Marcus, Steven (1991): Homelessness and Dickens. *Social Research* 58/1, 93–106.
- Martinson, Harry (1974): *Nokkoset kukkivat*. Hämeenlinna: Karisto.
- Maunula, Leena: Viimeinen suuri työmaa. Reima Pietilä 70 vuotta. *Helsingin Sanomat* 25.8.93
- Mazzarella, Merete (1992): *Hem från festen*. Helsingfors: Söderström.
- McElhinny, Bonnie (1992): "I don't smile much anymore": Affect, gender and the discourse of Pittsburgh police officers. Teoksessa K. Hall & M. Bucholtz & B. Moonwomon (eds.): *Locating Power. Proceedings of the Second Berkeley Women and Language Conference I–II, April 4 and 5. Berkeley Women and Language Group. Berkeley: University of California*
- Menzies, Isabel E.P. (1960): A Case-Study in the Functioning of Social Systems as a Defence Against Anxiety: a Report on a Study of the Nursing Service in a General Hospital. *Human Relations* 13, 95–121.
- Messerschmidt, Donald A. (ed.) (1981): *Anthropologists at Home in North America. Methods and Issues in the Study of One's Own Society*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Metso, Tuija (1992): Yhdessä vai erikseen? Tytöt ja piilo-opetussuunnitelma. Teoksessa Sari Näre ja Jaana Lähteenmaa (toim.): *Letitliehumaan. Tyttökulttuuri murroksessa*, 270–283. Helsinki: SKS.
- Moilanen, Merja (1990): Synkät näkyvät Pohjois-Karjalassa: Imua lisää tai sosiaalityö loppuu kokonaan. *Sosiaaliturva* 20, 978–982.
- Moore, Henrietta L. (1986): *Space, Text and Gender: An Anthropological Study of The Marakweth of Kenya*. Cambridge: Cambridge University Press.
- (1991): *Feminism and Anthropology*. Cambridge: Polity Press.
- Mårtensson Eva (1988): Den familjärä myndigheten. Intimisering av det offentliga språket. Teoksessa Orvar Löfgren (red.): *Hej, det är från försökskassan! Informalisering av Sverige*, 105–127. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Mäkelä Klaus (1990): Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.): *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*, 42–61. Helsinki: Gaudeamus.
- Mäntysaari, Mikko (1991): *Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana. Byrokraatiatyö, sosiaalinen kontrolli ja sääntely sosiaalitoimistoissa*. Tampere: Vastapaino.
- Naisenkuvia* (1988): Toimittaneet Liisa Karvonen, Liisa Korhonen, Arja Rosenholm, Maaret Wäger. Helsinki: Kansan Sivistystyön Liitto.
- Nikkilä, Juhani (1986): Hallinnon rakennettu kuva. Teoksessa Juhani Pallasmaa (toim.): *Rakennushallitus 175 vuotta*, 10–23. Rakennushallitus.
- Noro, Arto (1991): *Muoto, moderniteetti ja 'kolmas'*. Tutkielma Georg Simmelin sosiologiasta. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Oakley, Ann (1974): *Housewife*. Aylesbury: Allen Lane.
- (1984): *Taking It Like a Woman*. London: Jonathan Cape.
- Okely, Judith (1991): Defiant Moments: Gender, Resistance and Individuals. *Man* 26/1, 3–22.
- Onnela, Tapio (1989): *Rangaistusjärjestelmän muutokset ja Turun rangaistusvankilan arkkitehtuuri vuosina 1853–1879*. Turun yliopisto: kulttuurihistorian pro gradu -tutkielma.
- Pakarinen, Marjatta (1990): Sosiaalityötä etsimässä. *Sosiaalityö* 3/90, 17.
- Pallasmaa, Juhani (1992): Itä-Suomen hovioikeuden lisärakennus, Kuopio. *Arkkitehti* 2, 40–46.
- Palmu, Tarja (1992): Nimetön Hiiri ja Simo Siili. Aapisten sukupuoli-ideologia. Teoksessa Sari Näre ja Jaana Lähteenmaa (toim.): *Letit liehumaan. Tyttökulttuuri murroksessa*, 301–313. Helsinki: SKS.
- Pekkarinen, Raimo (1991): Sosiaalityön kehittämisprojekteista. Kommentteja Risto Koskiselle. *Sosiaaliturva* 7, 316–317.

- Peltonen, Eeva (1988): *Tiedostaminen naisliikkeen ja naistutkimuksen strategiana*. Helsinki: Nais-tutkimusraportteja, sarja D: 4.
- Peltonen, Matti (1992): *Matala katse*. Kirjoituksiamentaaliteettienhistoriasta. Tampere: Hanki & Jää.
- Peräkylä, Anssi (1990): *Kuoleman monet kasvat. Identiteettien tuottaminen kuolevan potilaan hoidossa*. Tampere: Vastapaino.
- Peteri, Satu (1992): *Työvoiman rekrytointikanavat*. Jyväskylän yliopisto: yhteiskuntapolitiikan pro gradu -tutkielma.
- Pithouse, Andrew (1987): *Social Work: The Social Organisation of an Invisible Trade*. Aldershot: Avebury.
- Plummer, Ken (1983): *Documents of Life. An Introduction to the Problems and Literature of a Humanistic Method*. London: Unwin Hyman.
- Pratt, Mary Louise: Fieldwork in Common Places. Teoksessa James Clifford and George E. Marcus (eds.) (1986): *Writing Culture. The Poetics and Politics of Ethnography*, 27–50. Berkeley: University of California Press.
- Protas, Jeffrey Manditch (1979): *People-Processing. The Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Toronto: Lexington Books.
- Pyykkö, Katri (1990): Uudistuvan palveluyrityksen tutkimustarpeet. *Työelämän tutkimus* 3, 5–6.
- Pöykkö, Kalevi (1990): *Carl Ludvig Engel 1778–1840. Pääkaupungin arkkitehti*. Helsingin kaupungin museo.
- Rabinow, Paul (1989): *Kaupunkitilan säätely*. TTKK A Yhdyskuntasuunnittelun laitos, julkaisuja 16. Tampere.
- Rajanti, Taina (1993): ”Tässä on minun katuni” – kaupunkilainen elämäntapa Mary Marckin koululaisromaaneissa. *Tiede&edistys* 2, 115–126.
- Rich, Adrienne (1986): *Blood, Bread and Poetry. Selected Prose 1979–1985*. New York and London: W.W. Northon & Company, 210–231.
- Riikonen, Eero (1992): *Auttamistyön ongelmakäsitykset ja haastattelukäytännöt. Ongelmakielestä kompetenssikieleen*. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Rimmon-Kenan, Sholomith (1991): *Kertomuksen poetiikka*. Helsinki: SKS.
- Rogers, Mary F. (1980): Goffman on Power, Hierarchy, and Status. Teoksessa Jason Ditton (ed.): *The View from Goffman*, 100–133. London: The Macmillan Press.
- Rostila, Ilmari (1993): Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän ja asiakkaan identiteetit kohtaamisen alussa. *Janus* 4, 31–48.
- Rotman, David (1983): Social Control: The Uses and Abuses of the Concept in the History of Intercarceration. Teoksessa Stanley Cohen and Andrew Scull (eds.): *Social Control and the State. Historical and Comparative Essays*, 106–117. Oxford: Martin Robertson.
- Saari, Marketta (1992): Iris-rukan oppivuodet. Tyttöjen kansakouluopetus 1930-luvulla. Teoksessa Sari Näre ja Jaana Lähteenmaa (toim.): *Letit liehumaan. Tyttökulttuuri murroksessa*, 259–269. Helsinki: SKS.
- Saarikangas, Kirsi (1987): ”Onnelliset omat kodit”. 1940-luvun tyypitalojen aate- ja sosiaalhistoriallista taustaa, 191–215. Taidehistoriallisia tutkimuksia 10. Helsinki: Taidehistorian seura.
- (1993): *Model Houses for Model Families. Gender, Ideology and the Modern Dwelling. The Type-Planned Houses of the 1940s in Finland*. Helsinki: Societas Historica Fennica.
- Salokannel, Mervi (1990): *Arkkitehdin ammatin synty ja alkuvaiheet Suomessa*. Jyväskylän yliopisto: sosiologian pro gradu -tutkielma.
- Salomonsson, Karin (1988): Papperssaxens symbolik. Om informaliseringens gränser. Teoksessa Orvar Löfgren (red.): *Hej, det är från försäkringskassan! Informaliseringen av Sverige*, 47–71. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Sarkkinen, Arja (1991): *Piikana vieraalla isännällä. Tutkimus erään sairaalan sosiaalityöntekijöistä ja heidän työyhteisöstään*. Tampereen yliopisto: sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma.
- Schama, Simon (1991): Homelands. *Social Research* 58/1, 11–30.
- Schivelbusch, Wolfgang (1979): *Geschichte der Eisenbahnreise. Zum Industrialisierung von Raum und Zeit im 19. Jahrhundert*. Frankfurt: Verlag Ullstein.
- Schmidt, Lars-Henrik & Kristensen, Jens Erik (1986): *Lys, luft og renlighet. Den moderne socialhygiejnes fodsel*. Viborg: Akademisk Forlag.
- Schwartzman, Helen, B. (1993): *Ethnography in Organizations*. London: Sage.
- Silberstein, Sandra (1988): Ideology As Process: Gender Ideology in Courtship Narratives. Teoksessa Alexandra Dundas Todd and Sue Fisher (eds.): *Gender and Discourse: The Power of Talk*, 125–149. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Simenon, Georges (1983): *Maigret ja Picrattin tanssijat*. Komisarior Maigret'n tutkimuksia. Keuruu: Otava.
- Simmel, Georg (1983): Der Henkel. Teoksessa *Philosophische Kultur. Über das Abenteuer, die Geschlechter und die Krise der Moderne. Gesammelte Essays*, 99–105. Berlin: Verlag Klaus Wagenbach.

- (1984): *Brücke und Tür. Teoksessa Das Individuum und die Freiheit. Essais, 7–11.* Berlin: Verlag Klaus Wagenbach.
- (1985): *Zur Psychologie der Frauen. Teoksessa Hans-Jürgen Dahme ja Klaus Christian Köhnke (hergs.): Schriften zur Philosophie und Soziologie der Geschlechter, 27–59.* Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Silverman, David (1987): *Communication and Medical Practice. Social Relation in the Clinic.* London: Sage.
- Smircich, Linda (1983): Concepts of Culture and Organizational Analysis. *Administrative Science Quarterly* 28/3, 339–358.
- Sonntag, Susan (1984): *Valokuvauksesta.* Hämeenlinna: Love Kirjat.
- Stanley, Jo (1991): 'Well, who'd want an old picture of me at work?' Teoksessa Jo Spence and Patricia Holland (eds.): *Family Snaps. The Meaning of Domestic Photography*, 60–71. London: Virago Press.
- Stanley, Liz & Wise, Sue (1983a): 'Back to the Personal': space or Our Attempt to Construct 'Feminist Research'. Teoksessa Gloria Bowles & Renate Duelli Klein (eds.): *Theories of Women's Studies*, 192–202. London: Routledge & Kegan Paul.
- (1983b): *Breaking Out: Feminist Consciousness and Feminist Research.* London: Routledge.
- (1990): Method, methodology and epistemology in feminist research process. Teoksessa Liz Stanley (ed.): *Feminist Praxis. Research, Theory and Epistemology in Feminist Sociology.* London and New York: Routledge.
- Stasz, Clarice (1979): The Early History of Visual Sociology. Teoksessa Jon Wagner (ed.): *Images of Information. Still Photography in The Social Sciences*, 119–136. London: Sage Publications.
- Stenson, Kevin (1994): The Social Work Interview as Government, the dialectic between orality and literary. Teoksessa Sakari Hänninen (ed.) *Silence, Discourse and Deprivation.* STAKES, Research Reports 43, 28–49.
- Stevens, Mitchell (1992): Susan Kriegers's The Mirror Dance: Lessons of a Deficient Sociology. *Studies in Symbolic Interaction* 13, 83–100.
- Strassoldo, Raimondo (1993): *Tilan sosiaalinen rakenne.* TTKK. A. Yhteiskuntasuunnittelun laitos. Julkaisuja 21, Tampere.
- Strathern, Marilyn: An Awkward Relationship (1987): The Case of Feminism and Anthropology. *Signs* 12/2, winter, 276–292.
- Sundberg, Anneli (1993): Vihreiden Eero Paloheimo vihaa sokeaa empatiaa. Eduskunta on pelkkä sosiaalitoimisto. *Helsingin Sanomat* 3.10.
- Suolahti, Gunnar (1912): *Suomen pappilat 1700-luvulla.* Porvoo: WSOY.
- Suomen työväenliikkeen historia* (1976): Toimittaneet Lauri Haataja, Seppo Hentilä, Jorma Kalela, Jussi Turtola. Joensuu: Työväen sivistysliitto.
- Sundman, Mikael: Arkkitehti, arkkitehtuuri ja yhteiskunta. Teoksessa Juhani Pallasmaa (toim.) (1986): *Rakennushallitus 175 vuotta, 24–59.* Rakennushallitus.
- Tainio, Hannele (1991): Kuka lohduttaisi sossua? *Sosiaalityöntekijä* 5, 22.
- Tagg, John (1988): *The Burden of Representation. Essays on Photographies and Histories.* Hong Kong: Macmillan Education Ltd.
- Tannen, Deborah (1991): *You Just Don't Understand. Women and Men in Conversation.* London: Virago Press.
- Tapaninen, Anna-Maria (1990): *Kunnia, emansipaatio, sivistys ja avoimuus: naisten elämämpiirit eteläitälialaisessa lähiössä.* Helsingin yliopisto: sosiologian laitos, lisensiaattitutkimus.
- Tarmo, Marjatta (1992): "Tytyt ne mutisee mekkoonsa." Opettajien käsityksiä tytöistä. Teoksessa Sari Näre ja Jaana Lähteenmaa (toim.): *Letit liehumaan. Tyttökulttuuri murroksessa, 284–300.* Helsinki: SKS.
- Todd, Alexandra Dundas and Sue Fisher (eds.) (1988): *Gender and Discourse: The Power of Talk.* New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Tommila, Päiviö (1972): *Jyväskylän kaupungin historia 1837–1965 I.* Jyväskylä: Gummerus.
- Toren, Nina (1972): *Social Work: The Case of a Semi-Profession.* Beverly Hills and London: Sage.
- Tuominen, Marja (1991): *Me kaikki ollaan sotilaitten lapsia. Sukupolvihegemonian kriisi 1960-luvun suomalaisessa kulttuurissa.* Keuruu: Otava.
- Turner, Victor (1981): *Social Dramas and Stories about Them.* Teoksessa W.J.T. Mitchell (ed.): *On Narrative.* Chicago: The University of Chicago Press.
- Tuomi, Arja (1989): Tutkijamoraalin monet kasvot. *Sosiaaliturva* 20, 977–978.
- (1990): Vanhentuneilla tiedoilla sosiaalityöntekijöitä päähän. *Aamulehti* 25.3.
- Vihola, Teppo (1980): *60 vuotta työvoimahallinnon palveluja Keski-Suomessa.* Saarijärvi: Jyväskylän työvoimapiiri.
- Viljo, Eeva Maija (1986): Suomen Pankin rakennus arkkitehtuuriperinteen kuvastajana. Teoksessa Juhani Pallasmaa (toim.): *Rakennushallitus 175 vuotta, 89–96.* Rakennushallitus.
- Vilkko, Anni (1990): Omaelämäkertojen analysoiminen kertomuksina. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.): *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta, 81–98.* Helsinki: Gaudeamus.

- Wallman, Sandra (1984): *Eight London Households*. London & New York: Tavistock Publications.
- Waris, Heikki (1973): *Työläisyhteiskunnan syntyminen Helsingin Pitkäsillan pohjoispuolelle*. Tapiola: Weiling+Göös. (2. painos.)
- Warren, Lorna (1990): *Doing, Being, Writing: Research on Home Care for Older People*. *Feminist Praxis* 31, Sociology Department, The University of Manchester.
- Weber, Max (1978): *Economy and Society. An Outline of Interpretative Sociology*. Vol 1–2. Berkeley etc: Univ. of California Press.
- (1992): *Kaupunki*. Tampere: Vastapaino.
- Wex, Marianne (1980): *"Weibliche" und "männliche" Körpersprache als Folge patriarchalischer Machtverhältnisse*. Frankfurt: Verlag Marianne Wex.
- White, Michael & Epston, David (1990): *Narrative means to Therapeutic Ends*. New York: Norton.
- Wikan, Unni (1992): *Beyond the Words: The Power of Resonance*. *American Ethnologist* 19/3, 460–482.
- Williams, Anne (1990): *Reflections on the Making of an Ethnographic Text*. Studies in Sexual Politics 29, Sociology Department, The University of Manchester.
- Williams, Raymond (1991): *Writing in Society*. London: Verso.
- Williams, Robin (1988): *Understanding Goffman's Methods*. Teoksessa Paul Drew and Anthony Wootton (eds.): *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*, 64–88. Cambridge: Polity Press.
- Williams, Simon Johnson (1986): *Appraising Goffman*. *The British Journal of Sociology* 3, 348–369.
- Wilson, Elizabeth (1977): *Women and Welfare State*. London and New York: Tavistock Publications.
- (1982): *Mirror Writing. An Autobiography*. Virago Press: London.
- Woods, Peter (1981): *Understanding through Talk*. Teoksessa Clem Adelman (ed.): *Uttering Muttering. Collecting, Using and Reporting Talk for Social and Educational Research*, 13–26. London: Grant McIntyre.
- Woolgar, Steve (1988): *Reflexivity is the Ethnographer of the Text*. Teoksessa Steve Woolgar (ed.): *Knowledge and Reflexivity. New Frontiers in the Sociology of Knowledge*. London: Sage Publications.
- Wouters, Cas (1991): *On Status Competition and Emotion Management*. *Journal of Social History*, summer, 699–717.
- Åman, Anders (1976): *Om den offentliga vården. Byggnader och verksamheter vid svenska vårdinstitutioner under 1800- och 1900-talen. En arkitekturhistorisk undersökning*. Uddevalla: LiberFörlag Sveriges Arkitekturmuseum.
- (1987): *Arkitektur och ideologi i staltidens Östeuropa. Ur det kalla krigets historia*. Stockholm: Carlsson.
- Yanow, Dvora (1993): *Reading Policy Meanings in Organization-Scapes*. *Journal of Architectural and Planning Research* 10/4, 308–327.

Julkaisemattomat lähteet

- Aurekoski, Helka, Himanen, Anna-Katriina, Vidgren, Jarmo, Virtanen, Maarit: *Julkinen tila asiakkaiden ja ammattilaisten alueena*. Jyväskylän yliopisto: yhteiskuntapolitiikan laitos, yhteiskuntatutkimuksen metodiikka I, 1988.
- Betaille, Andre: *Individual, Person and The Self*. Lecture at the University of Edinburgh, 30.10.1991.
- Braidotti, Rosi: *Am I this Other? Women, Sexual Difference and the Body*. Lecture at the University of Jyväskylä, 11.3.1991.
- Fernandez, James W: *Is there a Scottish Way of Thinking?* Lecture at the University of Edinburgh, 26.10.1991.
- Hietaniemi, Tapani: *Max Weber: Kaupunki*. Länsimaisen kaupunkiyhteenliittymän syntyhistoria sivilisaatiovertailussa. Luento Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntapolitiikan laitos, 15.4.–26.4.1992.
- Räikkönen-Mielonen, Tarja, Junnila, Merja, Laitinen, Minna, Koskinen Seija: *Siisteys ja siisteyskasvatus 60-luvulla syntyneiden naisten elämässä*. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntapolitiikan laitos yhteiskuntatutkimuksen metodiikka I, 1989.
- Silverman, David: *Six Rules for Qualitative Research. A Polemic*. Luento Jyväskylän yliopisto, sosiologian laitos, 22.9.1988.
- Valjakka, Sirkka: *Uudistunut kunnallistalomme*. Julkaisematon avajaisesitys 14.1.1981.
- Wilsdon, Diane: *A Comparative Study of State Provision in Finland and Britain*. University of Edinburgh: Department of Social Policy and Social Work, honours dissertation, 1991.