

”Ei kukaan normaalis elämässä tuu tyrkyttää sulle, vaan sun pitää  
ite tehdä” - vaikeita tilanteita ja kohtaamisia sosiaalityössä  
asiakkaiden näkökulmasta

Jyväskylän yliopisto  
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos  
Sosiaalityö  
Anni Vääri  
Pro gradu -tutkielma  
Toukokuu 2014

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Sosiaalityö

VÄÄRI, ANNI: ”Ei kukaan normaalis elämässä tuu tyrkyttää sulle, vaan sun pitää ite tehdä” - vaikeita tilanteita ja kohtaamisia sosiaalityössä asiakkaiden näkökulmasta

Pro gradu -tutkielma, 74 s., 4 liites.

Ohjaaja Marjo Kuronen

Toukokuu 2014

-----

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia sosiaalityön asiakkailta on saamastaan kohtelusta ja miten he kokevat oman käytöksensä vaikeissa tilanteissa vuorovaikutuksessa työntekijään. Tutkimuksessa haastateltiin 11 sosiaalityön asiakasta. Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä.

Sosiaalityössä saatu kohtelu ja palvelu koettiin enimmäkseen asialliseksi ja toimivaksi. Haastateltavien kertomuksissa ilmeni kokemuksia tuen ja kontrollin vuorottelusta ja näyttäytymisestä saman asian eri puolina. Huonoina kokemuksina haastateltavat kertoivat vuorovaikutuksen ja keskinäisen ymmärryksen puutteesta suhteessa työntekijään. Työntekijä koettiin kielteisesti suhtautuvana, ylimielisenä, työkeänä, loukkaavana, halveksivana, painostavana, provosoivana, epä johdonmukaisena ja mielivaltaisena. Asiakkuuteen liitettiin häpeän, leimaavuuden ja lamaannuttavuuden kokemuksia. Työntekijöiden tekemät ratkaisut koettiin liian tiukkoina. Omista asioista kyseleminen ja kertominen koettiin tungettelevana ja tarpeettomana. Työntekijöiden toiminta ja ratkaisut koettiin kaavamaisina sekä asiakkaita ja heidän vaikeuksiaan luokittelevina. Haastateltavat kokivat, että heitä ei kuulla riittävästi ennen päätösten tekemistä. Haastateltavat kokivat epäluottamusta, salailua ja valehtelua. Epäluottamusta koettiin suhteessa työntekijöihin ja nähtiin, etteivät työntekijät luota asiakkaisiin.

Haastatteluissa ilmeni sekä kokemuksia voimakkaasta reagoimisesta työntekijää kohtaan ristiriitatilanteissa että hiljenemisestä ja alistumisesta. Taustalla oli hetkellinen tilanteeseen reagoiminen, vastentahtoisia ratkaisuja, kokemuksia oman mielipiteen sivuuttamisesta ja epäluottamuksesta, mielenterveyden ongelmia ja pelkoa, että voimakas reagointi voisi vaikuttaa kohteluun ja saatavaan tukeen. Haastateltavat toivoivat asiallista, inhimillistä ja ennakkoluulotonta kohtelua. Kuuntelemista, kokonaisuuden huomioimista, itseohjautuvuuden tukemista ja varhaista tukea peruspalveluissa pidettiin tärkeänä. Toivottiin avointa tiedottamista sekä oikeuksista ja vaihtoehdoista kertomista. Ratkaisujen tulisi perustua näyttöön ja yhteisiin sopimuksiin ja ne tulisi perustella selkeästi asiakkaille.

Asiasanat: Sosiaalityö, asiakkaiden kokemukset, vaikeat tilanteet

# Sisälllys

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>5</b>
<b>2 ASIAKKUUS SOSIAALITYÖSSÄ.....</b>	<b>7</b>
2.1 Asiakkuuden käsitteestä.....	7
2.2 Tuki ja kontrolli sosiaalityössä .....	10
2.3 Valta sosiaalityössä .....	14
2.4 Asiakkaiden kokemuksia sosiaalityöstä.....	19
<b>3 VAIKEITA KOHTAAMISIA SOSIAALITYÖSSÄ .....</b>	<b>22</b>
3.1 Aggression käsitteestä.....	23
3.2 Aggression syitä.....	26
3.3 Työpaikkaväkivalta .....	29
3.4 Työntekijöiden näkökulma työpaikkaväkivaltaan .....	32
<b>4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Kokemusten tutkiminen haastattelun avulla .....	36
4.2 Haastateltavien kuvailu .....	39
4.3 Aineiston analyysi .....	41
4.4 Tutkimuksen etiikka.....	42
<b>5 SOSIAALITYÖN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA.....</b>	<b>44</b>
5.1 ”Ei välttämät oo aina ajatellu kaikkee, et jostain on ollu apuu” - Hyviä kokemuksia ja kohtelua sosiaalityön asiakkaana .....	44
5.2 ”Kaikki oli niin valmiiks suunniteltu” - Huonoja kokemuksia ja vaikeita tilanteita sosiaalityön asiakkaana .....	47
5.3 ”Koska siihen hetkeen asti mä luotin siihen” - Näkemyksiä omasta käyttäytymisestä suhteessa työntekijään vaikeissa tilanteissa.....	54
5.4 ”Et pitäis kattoo kokonaistilannetta, et mitä kaikkee muuta siinä on” - Ajatuksia työn kehittämiseen .....	56
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>61</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>67</b>

<b>LIITTEET .....</b>	<b>76</b>
<b>Liite 1. Haastattelupyyntökirje.....</b>	<b>76</b>
<b>Liite 2. Haastateltavan suostumuslomake .....</b>	<b>78</b>
<b>Liite 3. Haastattelurunko .....</b>	<b>79</b>

# 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden lisääntynyt uhkailu ja aggressiivinen käyttäytyminen on ollut työntekijöiden näkökulmasta paljon otsikoissa viime aikoina. Vaikeat asiakastilanteet ovat sosiaalityön arkea. Asiakkaiden aggressiivista käytöstä on tutkittu paljon työntekijän eli kohteen näkökulmasta. Myös sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia saamastaan kohtelusta on tutkittu, mutta ei niinkään asiakkaiden näkemyksiä omasta käytöksestään vaikeissa tilanteissa. Tutkin, millaisia kokemuksia sosiaalityön asiakkailta on sosiaalitoimessa saamastaan kohtelusta ja miten sosiaalityön asiakkaat kokevat oman käyttäytymisensä vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa. Tutkimuksessani olen kiinnostunut erityisesti tilanteista, jotka asiakas kokee vaikeina ja hankalina suhteessa työntekijään. Haastattelin kuntien sosiaalityön asiakkaita.

Asiakkaiden voimakkaiden tunteenpurkausten ja aggressiivisen käytöksen voidaan osaltaan ajatella sisältyvän sosiaalityöhön, koska asiakkaat ovat usein vaikeissa elämäntilanteissa eikä sosiaalityöllä ole aina tarjota juuri sitä, mitä asiakkaat kokevat tarvitsevansa (esim. Raunio 2010, 58-66). Käynnit sosiaalitoimistossa voivat olla asiakkaille ahdistavia ja turhauttavia. Työntekijöiden pitää jossakin määrin sietää ja kestää asiakkaiden aggressiivista käytöstä. Kansainvälisissä tutkimuksissa ja kirjallisuudessa puhutaan asiakkaiden huonontuneesta arvostuksesta ja käytöksestä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuntaa kohtaan (esim. Soisalo 2011, 17-18). Asiakkaiden vaikeina ja hankalina kokemien tilanteiden tarkempi tutkiminen voisi tuoda uutta ymmärrystä tilanteisiin niin työntekijöille kuin asiakkaille ja muodostaa kehittämisideoita kuntien sosiaalityöhön. Oletukseni on, että jotkin asiat vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa muodostavat aggressioita, asiakkaan tilanteeseen liittyvien tekijöiden lisäksi.

Sosiaalityön tekemisen taustalla on vahva lainsäädäntö ja eettinen arvomaailma. Asiakkuus on yksi sosiaalityön ydinteemoista, joka liittyy olennaisesti sosiaalityön arvokeskusteluun. Asiakkaan käsite ja asema ovat muuttuneet paljon kerjäläisen, vaivaisen, köyhän ja huollettavan nimikkeiden ajoista. Sosiaalityön asiakkuuteen liittyvää aktiivista keskustelua on kuitenkin käyty vasta parin viime vuosikymmenen aikana, kun aikaisemmin oltiin enemmän kiinnostuneita järjestelmän rakenteista ja toimivuudesta. (esim. Pohjola 2010.)

Sosiaalityön asiakkuuteen kytkeytyy palveluiden tarjoamisen lisäksi pyrkimys muutokseen ja sosiaalityön tarpeettomaksi tekemiseen. Asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeus ovat muodostuneet alan muotisanoiksi, joita viljellään kehittämistyössä ja juhlapuheissa. Auttamisen ja tuen lisäksi sosiaalityössä ollaan tekemisissä vallan ja kontrollin ilmenemismuotojen kanssa. Olen työskennellyt sosiaalialalla lähes kymmenen vuotta ja olen pohtinut työntekijöiden jaksamisen ongelmia ja vaihtuvuutta, jota olen nähnyt ympärilläni. En koe jaksamisen ongelmien koskettavan itseäni ainakaan vielä, mutta koen kiinnostavana, miten tuen ja kontrollin vuorottelu ja valta ilmenevät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Ne ovat sosiaalityön pysyviä elementtejä, jotka tulisi nähdä haasteiden sijaan mahdollisuuksina vaikuttaa apua tarvitsevien elämään.

Tutkimuksessani tarkastelen sosiaalityötä asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutukseen perustuvana suhteena. Juhila (2006) on jaotellut sosiaalityön osapuolten kohtaamisen ja roolien muotoutumisen neljään malliin. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijät pyrkivät liittämään asiakkaita valtakulttuuriin, työllistämään ja ehkäisemään syrjäytymistä. Kumppanuussuhteessa asiakkaat toimivat tasavertaisina sosiaalityöntekijöiden rinnalla, kun taas huolenpitosuhteessa asiakkaat vastaanottavat apua ja tukea ilman ehtoja. Roolit vaihtelevat eri tilanteissa, jolloin on kyse vuorovaikutuksessa rakentuvasta suhteesta. (Juhila 2006.) Koen sosiaalityön kehittämisen mahdolliseksi ilman palveluiden käyttäjien eli asiakkaiden mukaan ottamista, mitä on onneksi jo tehtykin. Tutkimukseni tuo uuden palasen ajankohtaiseen keskusteluun. Sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia on viime vuosina tutkinut esimerkiksi Metteri (2012), joka kuvasi kohtuuttomia tilanteita asiakkaan ja palvelujärjestelmän kohtaamisissa sekä Nummela (2011), joka selvitti asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista aikuissosiaalityössä.

Tutkimusraporttini luvussa kaksi määrittelen sosiaalityötä ja asiakkuutta sosiaalityössä sekä kerron tuen, kontrollin ja vallan käsitteistä. Luvun lopussa esittelen aiempia sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia selvittäneitä tutkimuksia. Luvussa kolme vaikeita tilanteita sosiaalityössä tarkastellaan pitkälti työntekijän näkökulmasta. Avaan aggression käsitettä ja aggression ja aggressiivisen käyttäytymisen erilaisia syyselityksiä sekä kerron työpaikkaväkivallasta ja siihen liittyvästä tutkimuksesta. Luvussa neljä kerron tutkimuksen toteuttamisesta ja käytetyistä menetelmistä. Esittelen tutkimustulokset luvussa viisi

aineistosta muodostuneiden teemojen mukaan otsikoituna. Luvussa kuusi kokoaan keskeisten tulosten johtopäätöksiä ja hahmottelen ajatuksia kuntien sosiaalityön kehittämiseen.

## 2 ASIAKKUUS SOSIAALITYÖSSÄ

Tutkimuksessani selvitän sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia, joten asiakkuuden määrittelyminen ja sen eri puolien pohtiminen on paikallaan. Sosiaalityön asiakkaan käsite on yhtäältä muuttunut paljon, mutta toisaalta vanhat leimat kuluvat hitaasti. Sosiaalityön asiakkuudessa monista olennaisista käsitteistä olen valinnut tuen, kontrollin ja vallan osaksi tutkimustani. Kokoan myös sosiaalityön asiakkuuteen liittyviä tutkimuksia.

### 2.1 Asiakkuuden käsitteestä

Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet (2003) määrittelee sosiaalityön toiminnaksi, jossa ”vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyisyyttä. Työ on yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisten selviytymistä.” Kansainvälisessä määritelmässä korostetaan lisäksi ihmisoikeuksien ja oikeudenmukaisuuden periaatteita sekä tieteellisen tiedon käyttöä sosiaalityön taustalla (IFSW 2000). Sosiaalihoitolain (17.9.1982/710) mukaan sosiaalityö on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen turvallisuuteen, suoriutumiseen ja toimivuuteen liittyvää ammatillista ohjausta, neuvontaa ja tukea sekä sosiaalisten ongelmien selvittämistä. Juhilan (2008a, 15) mukaan aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä. Aikuissosiaalityö määrittyy yhdeksi kunnan toimintakentäksi, vaikka aikuisia kohdataan sosiaalityössä muillakin kentillä, kuten lastensuojelussa ja vammaispalveluissa.

Lain sosiaalihoollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihoollissa (22.9.2000/812, 1 §) tarkoituksena on edistää sosiaalihoollon asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Lain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta tulee kohdella hänen ihmisarvoaan loukkaamatta ja vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaan toiveet, mielipide, etu ja yksilölliset ominaisuudet ja tarpeet tulee huomioida sosiaalihoollon toteutettaessa. Edelleen lain 5 §:n mukaan asiakkaalle on selvitettävä ymmärrettävästi hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot vaikutuksineen hänen



asiassaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta säädetään lain 8 §:ssä, jonka mukaan asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 22.9.2000/812.)

Kun verrataan sosiaalityötä muihin sosiaalihuollon ja sosiaalialan ammatteihin, sosiaalityö erottuu muista ammatillisiksi interventioksi eli väliintuloksi poikkeuksellisissa tilanteissa. Sosiaalityö voidaan ymmärtää myös laajemmin toimintana, joka puuttuu yksilön ja yhteiskunnan vuorovaikutuksen ongelmiin. Sosiaalityötä ei voi oikeastaan nimittää palveluksi, koska asiakkaaksi ei tulla aina vapaaehtoisesti. Sosiaalityön asiakkuuteen liittyy leimautuminen kielteisesti ja työntekijä voi käyttää asiakkaan tahdonvastaisia toimenpiteitä. Sosiaalityössä ei aina niinkään vastata asiakkaan palveluiden tarpeisiin vaan toteutetaan yhteiskunnallista kontrollia. Koska sosiaalityössä puututaan asiakkaan asioihin vaikeissa elämäntilanteissa, se on luonteeltaan dynaamista ja muutokseen pyrkivää toimintaa. Muutoksella pyritään tekemään sosiaalityön toimenpiteet tarpeettomiksi, jotta yksilöt ja perheet kykenisivät itse rakentamaan omaa elämäänsä. Sosiaalityö käyttää sekä inhimilliseen käyttäytymiseen ja kehitykseen että sosiaalisiin järjestelmiin liittyviä teorioita. Sosiaalityö perustuu teorioiden lisäksi arvoihin, kuten inhimillisten oikeuksien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin. (Raunio 2010, 58-66.)

Sosiaalityössä tavoitellaan asiakaslähtöistä työskulttuuria. Asiakas käsitteenä saa erilaisia merkityksiä eri yhteyksissä, kielissä ja kulttuureissa. Asiakas hyvinvointipalveluissa saa erilaisia sivujuonteita ja oletuksia sisällöstään kuin asiakas kaupallisissa palveluissa. Latinankielinen sana *clientum* tarkoittaa riippuvuutta toisista ja englanninkielinen sana *client* tarkoittaa asiakkaan lisäksi holhokkia tai suojattia. Suomen kielessä asiakas tarkoittaa myös kuluttajaa eli markkinoiden ja kaupankäynnin asiakasta, jolloin asiakas nähdään aktiivisena, oikeassa olevana ja valitsevana, ja jonka mukaan palveluita pyritään muokkaamaan. Hyvinvointipalvelujen asiakkaan kulutusta taas pyritään minimoimaan ja asiakkuuden tavoitteena on yleensä asiakkaan tilanteen muutos parempaan suuntaan. Osa asiakkaista on vastoin omaa tahtoaan palveluiden piirissä. (Pohjola 2009, 72-73; Pohjola 2010, 19-22.) Englanninkielinen sosiaalityön asiakkaan vastine on *service user*, jota on alettu käyttää koska sana *client* on koettu leimaavana. Esimerkiksi Englannissa on otettu sosiaalipalveluiden käyttäjiä mukaan sosiaalityön kehittämiseen ja sosiaalialan

ammattilaisten koulutukseen. (Molyneux & Irvine 2004; Charnley, Roddam & Wistow 2009, 193.)

Historialliset leimat määrittävät asiakkuutta kielellistä etymologiaa enemmän. Käsitukseen sosiaalityön asiakkaasta liitetään vieläkin köyhäinhoidon ajattelutapoja, vaikka enää ei puhutakaan huutolaisista, irtolaisista ja holhoikeista. Yli 200 vuotta sitten kansalaiset jaettiin aktiivisiin ja passiivisiin työllisyyden ja työttömyyden mukaan ja vielä 100 vuotta sitten kunniallisiin ja kunniaattomiin köyhiin, mutta nykyäänkin jaottelua käytetään aktivoinnin politiikassa. Vanhat leimaavat sananmuodot elävät vielä sosiaalityön käytännöissä. Asiakkaan käsite on muuttunut kerjäläisen, vaivaisen, köyhän ja huollettavan nimikkeestä asiakkaaksi. Asiakasta koskeva keskustelu on kehittynyt parin viime vuosikymmenen aikana, kun aikaisemmin huomio on ollut järjestelmän rakenteissa ja toimivuudessa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) vasta toi säädösten jäsennetyt asiakaskäsitteen sekä asiakkaan oikeuden hyvään kohteluun ja palveluun. Sosiaalityössä korostetaan toisaalta marginaaleissa olevien auttamista ja vastuuta heikompiosaisista, toisaalta sosiaalityössä autetaan ketä tahansa apua tarvitsevaa kansalaista kriisitilanteissa. Asiakas saatetaan edelleen nähdä ongelmankantajana ja puutteellisena verrattuna omillaan pärjäävään ihmiseen, jolloin ihmistä ei mielletä subjektina ja oman elämänsä asiantuntijana. (Pohjola 2009, 73; Pohjola 2010, 22-28, 71-72.)

Laitinen ja Kempainen (2010) kirjoittavat eroja kunnioittavasta sensitiivisestä etiikasta. Etiikka ja arvot määrittävät ja muodostavat perustan sosiaalityön käytännöille. Etiikka määrittää, mitkä tavat toimia ovat hyväksyttäviä ja mitä ei voi hyväksyä. Julkilausut erityisnormit todentuvat sosiaalityöntekijän sisäistämisenä käsityksinä. Yhteiskunnan muuttuessa yhä moniarvoisemmaksi ja moninaisemmaksi on tärkeää, että työtä ohjaavat eettiset periaatteet, jotka perustuvat ihmisten tasa-arvoon ja ihmisarvon kunnioittamiseen. Eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka kunnioittaa ihmisten erilaisuutta erilaisissa konteksteissa ja asiakassuhteissa. Sosiaalityön arvoista ja eettisistä periaatteista on käytävä jatkuvaa keskustelua ja sosiaalityöntekijän on arvioitava omaa toimintaansa. (Laitinen & Kempainen 2010, 138-175.)

Juhila (2008b) määrittelee eriarvoistumista vastaan asettuvan sosiaalityön aineksiksi vaikuttamistyön, yhteisösosiaalityön, palveluohjauksen ja asianajon sekä välittämiseen perustuvan työtteen. Vaikuttamistyössä sosiaalityöntekijä tuo esille asiakkaiden sosiaalisia ja taloudellisia vaikeuksia sekä hyvinvointivaltion palveluiden puutteita. Sosiaalityöntekijä ottaa myös kantaa heikoimpien asemaan vaikuttaviin poliittisiin linjauksiin. Yhteiskunnallinen vaikuttamistyö on eriarvoistumisen kasvaessa tärkeää ja sitä tulisi tehdä yhteistyössä asiakkaiden, opettajien ja tutkijoiden kanssa. (Juhila 2008b, 74–81.) Vaikuttamistyön toinen puoli, jossa on tarkoitus tuoda esille puutteita palveluissa, jäänee sosiaalityön kiireisessä arjessa toissijaiseksi. Myös sosiaalityöntekijän puuttuminen poliittisiin linjauksiin vaikuttaa olevan kaukana perustyöstä, jossa on kohtalaisen suuren asiakasmäärän ja asiakkaiden vaikeutuneiden tilanteiden vuoksi keskityttävä asiakastyöhön. Kuntien sosiaali- ja perusturvalautakunnilla on mahdollisuus asiakastyöstä ulkopuolisen näkökulmasta tarkastella sosiaalityön käytäntöjä ja nostaa ajankohtaisia haasteita arvioinnin kohteeksi.

Juhilan (2008b) määrittelemä yhteisösosiaalityö pohjautuu paikallisuuteen ja verkostoihin, ja muodostaa vaihtoehdon ongelmien yksilöllistämiseksi. Yksilöä tuetaan vahvistamalla verkostoja ja yhteisöjä. Palveluohjauksessa huolehditaan, että asiakas saa tarvittavat ja mahdolliset etuudet ja palvelut. Asiakkaan kanssa suunnitellaan ja varmistetaan kuntoutuksen toteutusta. Asianajoa tarvitaan, kun asiakasta kohdellaan huonosti tai jopa suljetaan pois jonkin palvelun piiristä. Välittämiseen perustuva työote kantaa ihmistä vaikeissa tilanteissa. Asiakas tulee kohdata kokonaisvaltaisesti ja olla saatavilla asiakasta varten. Luottamus on edellytys auttamiselle ja autetuksi tulemiselle. Välittämiseen sisältyy asiakkaan epäonnistumisten, turhautumisten ja huonon käytöksen sietäminen. Yksilön omaa vastuuta korostavassa diskurssissa julkisessa sosiaalityössä mahdollisuudet toteuttaa edellä mainittuja työtötteitä eivät ole joka paikassa ainakaan riittävät, mutta ne noudattavat sosiaalityön ammatillista etiikkaa ja niihin tulisi siksi pyrkiä. (Juhila 2008b, 75–81.)

## **2.2 Tuki ja kontrolli sosiaalityössä**

Sosiaalityöhön liitetään ajatuksia tuesta ja kontrollista. Työntekijät ja asiakkaat katsovat tuen ja kontrollin elementtejä eri näkökulmista ja joissakin asioissa asiakas voi kokea työntekijän tueksi ajatteleman menettelyn tai toimenpiteen kontrollina, tai myös

päinvastoin. Jokisen (2008) mukaan sosiaalityöntekijä on kaksinaisessa roolissa tarjotessaan samalla tukea ja kontrollia. Viranomaisasema tuo väistämättä mukanaan kontrollin ja vallankäytön elementin. Sosiaalityössä jaetaan resursseja, mutta sosiaalityöntekijällä on samalla oikeudet ja velvollisuudet asiakkaan elämän kontrollointiin. Kontrolli ulottuu asiakkaan hyvinkin henkilökohtaisiin asioihin ja sitä harjoitetaan tarvittaessa pakkotoimin. Sosiaalityöntekijän tehtävä on samalla kuitenkin auttaa asiakasta. Tuen ja kontrollin käsitteet ovat jo sinällään normatiivisesti latautuneita ja toisaalta melko epämääräisiä käsitteitä. (Jokinen 2008, 110–119.)

Auttamisessa on kyse ihmisten kohtaamisesta inhimillisessä suhteessa, jonka tarkoituksena on apua tarvitsevan tukeminen. Palvelujärjestelmässä kohtaavat työntekijä ja asiakas, mutta tilanteessa ovat mukana myös osapuolten taustat, arvot ja asenteet. Vakiintuneiden yhteiskunnallisten odotusten ja toimintatapojen vuoksi asiakas tulee luokitelluksi erilaisuutensa kautta, mikä asettaa haasteita hänen kohtaamiselleen toimijana omassa tilanteessaan ja inhimillisenä ihmisenä. Auttamiseen kytkeytyy moraalisia ja eettisiä jännitteitä ja erilaisuuden tavoittamisen vaikeus rakentaa muureja kohtaamiseen. (Pohjola 2009, 74, 82.) Sosiologi Sennett (2004) kirjoittaa teoksessaan kunnioitusvajesta, joka liittyy ihmisten eriarvoisuuden lisäksi puuttuviin myönteisiin tapoihin ilmaista kunnioitusta ja arvostaa toisia. Sennettin mukaan itsemääräämisoikeus on toiminnan lisäksi suhde, jossa toinen osapuoli hyväksyy toisen osapuolen jossakin määrin käsittämättömänä. Itsemääräämisoikeudessa on siten kyse sen hyväksymisestä, ettei voi täysin ymmärtää toista ihmistä. Hyväksyminen antaa osapuolille tilaa ja tekee suhteesta tasavertaisemman. (Sennett 2004, 177.)

Juhila (2006) tarkastelee sosiaalityötä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteena, ei pelkästään sosiaalityöntekijöiden tekemänä auttamis- tai muutostyönä. Sosiaalityön sisältö muodostuu osapuolten kohtaamisessa ja roolien muotoutumisessa neljässä erilaisessa suhteessa. Liittämis- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijät pyrkivät liittämään asiakkaita valtakulttuuriin, esimerkkeinä syrjäytymisen ehkäiseminen ja työllistämistoimet. Kumppanuussuhteessa asiakkaat toimivat sosiaalityöntekijöiden rinnalla eivätkä osapuolten roolit ole hierarkkisessa suhteessa toisiinsa. Huolenpitosuhteessa asiakkaat ovat avun ja tuen vastaanottajia ja sosiaalisten oikeuksien toteutumiseksi ei aseteta ehtoja.

Vuorovaikutuksessa rakentuvalla suhteella tarkoitetaan roolien vaihtelevuutta eri tilanteissa.

Jokinen (2008) tutki sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä tuesta ja kontrollista työssään. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät mielsivät tukemisen auttamiseksi. Tuki ilmenee sosiaalityössä työmenetelmänä, kohtaamisena ja asianajona. Kun tuki määritellään työmenetelmäksi, sillä autetaan asiakasta saavuttamaan tavoitteita suunnitelmallisesti. Kun tuki nähdään kohtaamisena, olennaista on asiakkaan tilanteen ja maailman ymmärtäminen, mikä edellyttää ajan ja tilan antamista asiakkaalle. Tuella asianajona tarkoitetaan asiakkaan puolelle asettumista ja asiakkaiden asioiden ajamista. Kontrolli kohdistuu enemmän ympäristöön kuin asiakkaaseen, kun pyritään vaikuttamaan eriarvoisuutta ja syrjintää tuottaviin epäkohtiin. (Jokinen 2008, 110–119.)

Jokisen (2008) tutkimien sosiaalityöntekijöiden mukaan kontrolli ilmenee sosiaalityössä eniten tarkkailuna, tietojen varmistamisena ja seurantana. Sosiaalityöntekijät liittyivät kontrolliin myös rajojen asettamisen ja mahdollisuuden sanktioihin. Osa työntekijöistä yhdisti kontrolliin myös itsekontrollin, jolla tarkoitettiin asiakkaan lisäksi työntekijää. Kontrolli sai tuesta poiketen myös kielteisiä sävyjä. Pahimmillaan kontrolli nähtiin asiakkaiden tekemisten kyttäämisena, jolloin asiakassuhdetta värittivät epäluottamus ja pelko. Tutkimuksen mukaan kontrolli nähtiin kolmella eri tavalla: organisatorisena välttämättömyytenä, asiakasprosessiin liittyvänä seurantana ja asiakkaan itsesäätelynä. Kun kontrolli sosiaalityössä nähtiin organisaatioon kuuluvana asiana, vahvimmin se tutkittujen työntekijöiden mielissä liitettiin kunnalliseen sosiaalityöhön. Lainsäädäntö ja raha nähtiin kontrollin keskeisinä elementteinä. Tarkasteltaessa kontrollia asiakasprosessiin kytkeytyvänä ulottuvuutena, sillä tarkoitettiin yhdessä asetettujen tavoitteiden seuranta, asiakkaan toiminnan tarkkailua ja asiakkaan antamien tietojen varmistamista. Totuudellisen kuvan saamista asiakkaan tilanteesta pidettiin tukemisen onnistumisen edellytyksenä, jolloin kontrollin nähtiin olevan lopulta myös asiakkaan parhaaksi. Tällaisen kontrollin perustana on yhdessä asiakkaan kanssa neuvoteltu suunnitelma muutostavoitteista. Asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös tiettyjä velvollisuuksia. Jos tukeminen ei perustu yhteiseen sopimukseen ja luottamukseen, voi kontrolli nousta

asiakassuhteessa ja –prosessissa hallitsevaan rooliin, jolloin sosiaalityöntekijä toimii salapoliisina. (Jokinen 2008, 119–124.)

Jokisen (2008) tutkimuksessa jossain määrin tuli esille kontrolli asiakkaan itsesäätelynä. Huomaamaton ohjailu ja moraalinen ohjeistaminen kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa lisäävät asiakkaan sisäistä kontrollia. Asiakas saadaan haluamaan muutosta elämäänsä. Tällainen menettely liittyy niin tukeen kuin kontrolliin. Erilaisten asiakasta koskevien suunnitelmien tekeminen on esimerkki tuen ja kontrollin limittymisestä toisiinsa sosiaalityössä. Suunnitelma on myös yhteinen sopimus, että asiakas sitoutuu ja työntekijä paneutuu sovittuihin asioihin. Liiallinen kontrolli tai tuki ei tue asiakkaan omien voimavarojen ja taitojen kehittymistä eikä liiallisen kontrollin alaisena tapahdu sisäistä muutosta. Luottamuksellisessa asiakassuhteessa, jossa asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja arvostetuksi, asiakas ei koe kontrollia pahana asiana. Päinvastaisessa tilanteessa asiakas saattaa kokea työntekijän tueksi tarkoittamat toimet kontrollina. (Jokinen 2008, 125–136.)

Auttamiseen ja tukeen liittyy olennaisesti dialogin käsite. Dialogilla tarkoitetaan yhdessä ajattelemista, vuorovaikutusta ja kuuntelua. Dialogi on keskusteluyhteys, jossa osalliset arvostavat toisiaan. Vastakohta on monologi, jossa ei kuunnella toista. Dialogisen keskustelun taito on olennaista esimerkiksi sosiaalityössä. Symmetria keskustelussa tarkoittaa, että keskustelijat ovat tasaveroisia lähtökohdiltaan ja puheenvuorojen laatu, osallisten tietämys ja ymmärrys ovat yhteneväisiä. Symmetrisyys on pyrkimystä yhteiseen ymmärrykseen. Dialogissa symmetrisyys tarkoittaa myös, että osallistujat ovat yhtä arvokkaita. Käytännössä keskustelutilanteet ovat aina eriarvoisia ja epäsymmetria muodostaa jännitteitä ja dynamiikkaa ihmisten välille. Kuitenkin viime vuosikymmeninä asiakas on nähty enenevästi oman elämänsä asiantuntijana ja työntekijä ammattitaitonsa edustajana. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 6-15.)

Mäntysaari (1991) tutki väitöksessään, miten sosiaalinen kontrolli ilmenee taloudelliseen avustamiseen liittyvässä sosiaalityössä. Mäntysaaren aineisto, joka on kerätty pääasiassa vuosina 1984-1985, koostui sosiaalitoimistoissa tapahtuneesta osallistuvasta havainnoinnista, työntekijöiden, asiakkaiden ja luottamushenkilöiden haastatteluista sekä

kyselystä. Mäntysaari nimittää sosiaalitoimistoja sosiaalibyrokraatioiksi ja paikantaa sosiaalisen kontrollin rakenteisiin kätkeytyväksi, ei niinkään sosiaalityöntekijöiden asiakassuhteessa aktiiviseksi toteuttamaksi. Sosiaalitoimistoissa valvotaan erityisesti asiakkaiden perhesuhteita, päihteidenkäyttöä ja työmoraalia. Mäntysaari havaitsi myös, etteivät sosiaalityön ja asiakkaiden tarpeet kohtaa, vaan sosiaalityössä pyritään määrittelemään, mitä asiakkaat tarvitsevat. Mäntysaari ehdottaakin, että kaavamaisen avustamisen sijaan tarjottaisiin yksilöllisiä palveluita ihmisille.

## **2.3 Valta sosiaalityössä**

Auttamistyöhön liittyy aina valta, joka tulee näkyväksi yksilöiden ja ryhmien tukemisessa, interventioissa, arvioinnissa, tavoitteiden asettamisessa, päätöksissä sekä prosessien läpiviemisessä asiakkaiden ja verkostojen kanssa. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan arvoihin perustuvaa ymmärrystä, jotta valta saa ihmistä tukevan ja vahvistavan luonteen. Valtaa käytetään suhteessa asiakkaisiin ja ongelmiin, sosiaalityön sisällä, työntekijöiden kesken, suhteessa toisiin ammatteihin ja yhteisöihin. (Laitinen & Pohjola 2010, 8-9.) Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa on aina epätasa-arvoinen tilanne ja valta-asetelma. Asiakas on toisaalta ulkopuolinen tilanteessa ja toisaalta riippuvainen työntekijästä. Apua saadakseen asiakkaan tulee kertoa henkilökohtaisista asioistaan. Tällaisen intimitetin ja haavoittuvuuden kanssa tulee toimia varovaisesti, koska tilanne muodostaa asiakkaassa herkästi turhautumista ja aggressiota. (Pohjola 2002, 42-44; Johansson 2006, 162-165.)

Valta on aina läsnä sosiaalityössä eikä se ole ristiriidassa auttamisen ja tukemisen kanssa. Tuki ja valta ovat sosiaalityön eri puolia. Valtaan liittyy aina vastustus. Vaikka työntekijällä on käytössään vallan välineitä, kuten lakeja ja määräyksiä, myös asiakas pystyy käyttämään valtaa omalla käytöksellään. Työntekijän käyttämä näkyvä valta on esimerkiksi toimeentulotukipäätösten tekoa, joka perustuu lakeihin. Asiakas hakee tukea, saa työntekijältä perustellun päätöksen hakemukseen ja voi valittaa siitä. Lähellä asiakasta työskentelevä työntekijä voi käyttää näkymätöntä valtaa, koska tapaamiset tapahtuvat suljettujen ovien takana eikä niissä ole ulkopuolista valvontaa ja kontrollia. Asiakas ei välttämättä tunne esimerkiksi etuusjärjestelmää ja kokee häpeää tilanteessaan. Työntekijä

voi käyttää valtaa, kun ei kuuntele asiakasta, sivuuttaa asioita ja antaa epäselviä vastauksia, jolloin asiakas turhautuu. Työntekijä saattaa tällöin kokea asiakkaan yhteistyökyvyttömänä. Työntekijä on ristiriitaisten vaatimusten edessä: toisaalta tulisi auttaa asiakasta, mutta toisaalta organisaation resurssit ovat rajalliset. Työtä raamittavat lakien ja määräysten lisäksi taloudelliset säästöpainet ja vaatimukset tehokkuudesta. Ristiriitaisten vaatimusten keskellä on helpompaa liittoutua organisaation kuin asiakkaiden kanssa. (Swärd & Starrin 2006, 248-252.) Valtaa voi kuitenkin käyttää sosiaalityössä myös asiakkaan eduksi, jolloin valta saa myönteisiä merkityksiä.

Asiakasta lähellä työskentelevä työntekijä joutuu vaikeisiin tilanteisiin, kun hänen tulee punnita, kuinka pitkälle tulee kunnioittaa yksilön itsemääräämisoikeutta ja missä vaiheessa pitää puuttua tilanteeseen, kun asiakas esimerkiksi käyttää hengenvaarallisen runsaasti päihteitä tai tekee rikoksia, ja asiakas ei itse koe muutoksen tarvetta. Työntekijällä on koulutuksensa ja työkokemuksensa kautta valmiudet arvioida asiakkaan tilannetta ja ”parasta” ja tehdä päätöksiä asiakkaan tilanteesta eli käyttää valtaa. (Swärd & Starrin 2006, 252-254.)

Niemi (2013) pohtii artikkelissaan hyvää ja paha valtaa. Vallan rakenteet sisältyvät sosiaalialan asiakkaiden toimijuuteen ja osallisuuteen. Valta säätelee asiakkaan roolia ja osallisuuden muotoja. Nyky-yhteiskunnissa kuten Suomessa valta on usein hienovaraista ja vaikea havaita ja tiedostaa. Valtaa harjoittavat aina ihmiset, vaikka sen harjoittaminen ei olisi aina täysin hallittua ja suunniteltua. Sosiaalialan ammattilaisten tekemät päätökset koskien asiakkaiden elämää ovat tulkinnasta riippuen hyvää tai paha valtaa. Vallankäyttö ja sen hyvyys ja pahuus on poliittinen asia, josta politiikan ääripäät ovat eri linjoilla. Pahan vallan keskeisimpiä ilmentymiä ovat väkivalta, voimankäyttö, pakottaminen, manipulaatio, sorto, hyväksikäyttö, marginalisaatio ja ylivalta. Vallankäytön pahuutta ja hyvyyttä arvioidaan kokonaisuutena, esimerkiksi poliisin voimankäyttö voidaan ajatella pienemmäksi pahaksi, kun sen oikeuttaa suurempi hyvä eli ryöstäjän vangitseminen. Paha vallankäyttöä on kaikki perusteeton ihmisten toiminnan rajoittaminen. Demokratiassa sovitaan yhdessä, miten yksilön vapauksia rajoitetaan. Rajoittamista voidaan perustella myös vallan kohteen edun ja muiden ihmisten edun kautta sekä ympäristöllisiin syihin vedoten. (Niemi 2013, 31-52.)



Pohjolan (2002) mukaan auttamissuhteen valta liittyy yhteiskunnallisesti hyväksytyjen toimintatapojen ylläpitämiseen ja tukemiseen. Valta liittyy siten normaalin ja normien määrittelyihin. Yhteiskunnan kannalta sillä on tarkoituksensa, mutta asiakassuhteessa vuorovaikutus voi muuttua ihmisen valintojen moralisoinniksi. Ihmisen oma tulkinta tilanteestaan voi jäädä vaille kohtaamista ja ymmärrystä. Määrittelyvallan seurauksena ihmisiä kategorisoidaan ongelmien ja ongelmallisuuden perusteella. Pahan ilmeneminen auttamiseen ja hyvään tarkoitettuun työssä on epäluottamusta, välinpitämättömyyttä ja asiakkaan näkökulman mitätöimistä. Luottamus on tärkeimpiä ihmissuhdetyön eettisiä ohjeita, rajautuen käytännössä salassapitovelvollisuuteen, kun taas luottamus asiakkaaseen ihmisenä ja oman elämänsä asiantuntijana jää vähemmälle. Epäluottamuksesta muodostuu pahimmillaan tilanne, jossa auttaja ei luota autettavaansa ja asiakas ei luota työntekijän ja taustalla olevan järjestelmän haluun ja kykyyn auttaa. Etäisyyden pitäminen autettavien tilanteisiin on yksi tapa ymmärtää ammatillisuus ja se antaa auttajalle suojaa. Vaikeissa asiakastilanteissa etäisyys suhteessa asiakkaisiin voi myös toimia liian tehokkaana suojamuurina ja asiakkaan kohtaaminen ihmisenä unohtuu. Ihmistä kohdellaan tapauksena ja ongelmaryhmän edustajana, jolloin toimenpiteet, rutiini ja päätöksenteko riittävät. Asiakkaan kohtaamisessa työntekijä saattaa olla vain osaksi läsnä, jolloin asiakkaalle syntyy kokemus, ettei häntä kuunnella. Epäluottamuksesta ja välinpitämättömyydestä on lyhyt matka asiakkaan mitätöintiin, johon liittyy usein asiakkaan syyllistämistä ja yleistämistä. (Pohjola 2002, 42-45, 48-59.)

Eettisten sääntöjen ja periaatteiden tarkoituksena on ehkäistä ja vähentää auttamistilanteiden negatiivista vallankäyttöä ja epäoikeudenmukaisuutta. Itsemääräämisoikeuden, oikeudenmukaisuuden, luottamuksen, osallisuuden, palveluhenkisyyden ja valinnanvapauden eettiset periaatteet asiakastyössä ovat arkityön ohjeiksi yleisiä ja abstrakteja. Monimutkaisissa asiakastilanteissa eettisten ohjeiden noudattaminen ei ole yksiselitteistä, vaan niissä vaaditaan ammatillisesti herkkää tulkintaa. Vaikka työntekijän ratkaisuja rajaavat rakenteelliset ja käytäntöihin liittyvät tekijät, vain työntekijä on lopulta vastuussa henkilökohtaisesta vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa ja miten asiakas kokee tulevansa kohdatuksi ihmisenä. (Pohjola 2002, 46-48.)

Valta liittyy keskusteluun syrjäytymisestä. Helsen (2002) väitöstutkimus syrjäytymisen diskurssista pohjautuu pitkälti ranskankieliseen syrjäytymiskeskusteluun. Helne halusi kiinnittää huomion yhteiskuntaan, joka tuottaa puhetta syrjäytymisestä. Helsen näkökulma syrjäytymiseen on relationaalinen eli syrjäytymisen katsotaan syntyvän suhteessa toisiin ihmisiin. Syrjäytyminen ei ole sosiaalinen fakta tai tila, vaan sitä tuotetaan ja uusinnetaan yhteiskunnallisissa diskursseissa ja mekanismeissa. Helsen tutkimuksessa on siten kyse jonkinlaisesta määrittelyvallasta. Vallan ilmenemistä on tutkinut myös Eräsaari (1995), joka kuvasi etnografisessa väitöstutkimuksessaan katutason byrokratioita, joilla hän tarkoittaa sosiaali- ja työvoimatoimiston käytännön toimintatapoja. Eräsaari pohtii asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutusta sekä miten toimistojen tilat, tavarat ja opasteet ilmentävät byrokraattisia toimintatapoja ja etäisyyden pitämistä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Eräsaari nimittää työntekijöitä katutason byrokraateiksi ja työhuoneita selleiksi. Sosiaalityössä asiakkaat ja työntekijät kohtaavat toimiston lisäksi asiakkaan kotiympäristössä kotikäynneillä, erityisesti lastensuojelussa. Eräsaaren tutkimuksen mukaan kohtaamisissa asiakkailla on työntekijöitä vähemmän valtaa ja vapauksia. Tutkimuksessa haastateltujen sosiaalitoimiston asiakkaiden mukaan asiointi on ollut varsinkin alkuun vastenmielistä ja hankalaa. Erityisesti naiset liittivät asiointiin häpeän tunteita, miehet monesti kieltäytyivät haastatteluista tai kielsivät kokevansa asioinnin vaikeana.

Valta sosiaalityössä ilmenee myös siinä, miten markkinoiden kieli on levinnyt myös sosiaalityöhön. Puhutaan suoritteista, taloudellisuudesta ja tehokkuudesta. Asiakastyössä se tarkoittaa kontrollin lisääntymistä niin asiakkaaseen kuin työntekijään kohdistuvana. Ajan ja muutoksen suhteellisuudesta kuitenkin kertoo, että 1970- ja 1980-luvulla toimeentulotuen myöntämisessä oli nykyistä vahvempi moraalinen lataus ja tukirahojen käyttöä vahdittiin nykyistä tarkemmin. Myös nimikkeet sosiaalitarkkailija, holhooja ja valvoja olivat enemmän kontrollia korostavia. Asiakastyössä olennaista oli normittaminen eikä työtapaan sisältynyt asiakkaan asioiden laaja-alainen pohtiminen. (Jokinen 2008, 143–144.) Työtapojen ja koko ajattelutavan muuttuminen tulevat esille erilaista koulutusta ja työtappaa edustavien työntekijöiden työskennellessä yhdessä. Eri sukupolvet voivat parhaimmillaan oppia toistensa työtavoista ja nähdä tilanteen ongelman sijasta haasteena.

Valta-asetelmia muodostuu eriarvoisissa suhteissa. Vaikeasti mielenterveysongelmaisten ihmisten kanssa työskentelyssä on omat erityiset haasteensa, myös tuen ja kontrollin sopivassa annostelussa ja niistä viestimisessä asiakkaalle. Mielenterveyden ongelmia ja sairauksia on paljon myös diagnosoimatta, joten kaikenikäinen herkkyys ja tunneäly ovat aina paikallaan sosiaalityössä. Lauerman (2006, 182–183) mukaan suuren ymmärryksen ja empatian osoittaminen voivat olla raaempaa vallankäyttöä kuin lyöminen luonnehäiriöisten ihmisten parissa työskenneltäessä.

Kontrollin ja vallan käyttö sosiaalityössä voidaan liittää lastensuojelussa tehtävään sosiaalityöhön. Lastensuojelu on ollut paljon esillä tiedotusvälineissä. Liittyen aggressioon työelämäkokemuksen näkökulmasta, lasten vanhempien suhtautuminen lastensuojeluun muuttuu, kun viranomaiset puuttuvat omaan elämään. Iltapäivälehdet luovat kuvaa julmista lastensuojeluviranomaisista, jotka tarkemmin harkitsematta käyttävät valtaa ja riistävät lapsia vanhemmiltaan. Lastensuojeluperheiden kanssa työskenneltäessä voisi yleistäen sanoa, että työ lasten ja nuorten kanssa on yleensä helpompaa ja luontevampaa kuin työskentely lasten vanhempien kanssa. Lapset ja nuoret sanovat useimmiten suoraan oman mielipiteensä. Lasten vanhemmilta työntekijä saa kuulla paljon enemmän arvostelua ja vanhoihin asioihin palaamista. Lapset elävät enemmän nykyhetkessä ja katsovat tulevaan, kun taas vanhemmat muistelevat esimerkiksi mennyttä huostaanottoa ja sijoitusta katkerina. Lastensuojelun sosiaalityössä työntekijä saattaa itse kokea toteuttavansa ennen muuta tuen tarjoajan roolia, kun taas lastensuojeluperheen aikuiset kokevat työntekijän enimmäkseen kontrolloivana viranomaisena, joka puuttuu ilkeyttään heidän elämäänsä. Vaikka monenlaisia tukitoimia olisi toteutettu ja tarjottu perheessä, aikuiset saattavat kokea, ettei perhe ole saanut oikein minkäänlaista tukea. (vrt. Kivistö 2006, 74-76.)

Mäntysaaren (2007) mukaan lastensuojelusta on tullut keskeisin osa sosiaalityötä ainakin juuri laajan julkisuuden vuoksi. Juristien ja muiden asiantuntijoiden mukaantulo lastensuojeluun voi aiheuttaa köyhimpien asiakkaiden jäämisen vähemmälle huomiolle varsinaisessa sosiaalityössä ja näiden perheiden raha-asioden hoitamisen etuuskäsittelijöiden luona. Aikuissosiaalityön asiakkaat eivät juuri pidä meteliä palvelujensa laadusta ja aikuissosiaalityön kehittämiseen onkin herätty vasta viime aikoina. (Mäntysaari 2007, 116-117.)

## 2.4 Asiakkaiden kokemuksia sosiaalityöstä

Seuraavassa kokoaan sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia selvittäneitä tutkimuksia, jotka ovat lähellä omaa tutkimusasetelmaani. Kansalaisten mielipiteitä on selvitetty laajoilla kyselyaineistoilla ja toisaalta muutamia henkilöitä haastatteleamalla. Muuri (2010) kokoaan artikkelissaan suomalaisten mielipiteitä sosiaalipalveluista viime vuosina, perustuen tehtyihin kyselyihin. Tutkimuksen mukaan sosiaalipalveluiden toimivuuteen kertoi luottavansa yli kaksi kolmasosaa vastaajista. Lähes 80 prosenttia kyselyyn vastaajista kertoi luottavansa sosiaalipalveluiden henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen. (Muuri 2010, 76-91.) Aiheesta tehdyt laadulliset tutkimukset antavat erilaista kuvaa sosiaalityön asiakkaiden kokemuksista.

Metteri (2012) kuvasi väitöskirjassaan kohtuuttomia tilanteita liittyen asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhteeseen ja asiakkaan kohteluun. Metterin tutkimuksessa kyselyyn vastaajina toimivat terveydenhuollon sosiaalityöntekijät ja aineisto kerättiin pääasiassa 1990-luvun lopussa. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät koostivat myös tapauskuvauksia kohtuuttomista tapauksista yhdessä asiakkaiden kanssa, yhteensä 303 tapauskuvausta. Esimerkkinä kohtuuttomuudesta Metteri mainitsee sosiaaliturvan ansiosidonnaisuuden vahvistumisen. Tukeen oikeutetut eivät aina osaa tai halua hakea tukea, koska eivät luota työntekijöihin tai järjestelmään tai ovat saaneet virheellisiä neuvoja. Työntekijä saattaa tulkita asiakkaiden tilanteita mekaanisesti, sivuuttaa asiaan liittyvää näyttöä, epäillä asiakkaita avoimesti ja soveltaa mahdottomia kriteerejä asiakkaiden tilanteisiin. Metterin tutkimuksen mukaan sosiaalityössä on yhdistettävä suhdeperustainen asiakastyö ja rakenteellinen työ, jotta estetään asiakkaiden hylkäämisen ja kaltoin kohtelun kokemuksia.

Määtän (2012) väitöstutkimuksen tutkimusaineisto koostui 194 sosiaaliturvan epäkohtia ja väliinpuotoamiskokemuksia kuvaavasta kertomuksesta. Tutkimuksen mukaan tuen myöntämisen tai eväämisen taustalla ovat tukea hakevan henkilön ja hänen perheensä tilanne, etuuden myöntämisen kriteerit, työntekijän ammatillinen osaaminen ja

taustaorganisaation säännöt. Palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja järjestelmässä luukulta toiselle muodostuva polkuriippuvuus aiheuttavat poiskäännyttämistä, minkä vuoksi osa avun tarvitsijoista jää tuen ulkopuolelle. Vastuu siirtyy yhä enemmän yksilölle, perheelle ja epävirallisen avun tahoille. Nummela (2011) puolestaan selvitti väitöstutkimuksessaan, miten asiakkaan asema ja oikeudet toteutuvat aikuissosiaalityössä. Nummela haastatteli aikuissosiaalityön asiakkaita, sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliasiamiehiä ja käytti aineistona lisäksi erilaisia sosiaalityön dokumentteja ja kyselyaineistoa. Tutkimuksen mukaan asiakkaille on tärkeää työntekijän inhimillinen ja tasapuolinen kohtelu. Työskentelyn tavoitteena on kohtaava ja osallistava asiakkuus.

Oma tutkimusaiheeni sivuaa myös useita viime vuosina tehtyjä lisensiaatintutkimuksia. Koskenalho (2013) haastatteli lisensiaatintutkimuksessaan kymmentä Espoon aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakasta. Koskenalhon tutkimuksessa kertomukset määrittyivät selviytymistarinoiksi vaikeiden kriisien kautta. Kriisien taustalla oli vaikeita elämäntilanteita, viranomaisten toimintaa ja toimimattomuutta. Kertomuksissa ilmeni kriisien lisäksi ihmisten kasvua, kuntoutumista, ajelehtimistä ja kotoutumista. Koskenalho muodosti haastattelemistaan asiakkaista kategorioita, jotka ovat oppiva, avoin, nöyrä, taisteleva, hermonsä menettävä ja kytättävä asiakas. Sosiaalityöntekijä määrittyi tutkimuksessa yhteistyötä tekeväksi, hyväksi, huonoksi, toimeentulotukea tekeväksi, vaihtuvaksi ja kokonaan puuttuvaksi. Koskenalho muodosti tulostensa pohjalta teesejä sosiaalityön kehittämiseen. Koskenalhon teeseissä olennaista on yksilöllisyyden huomioiminen, toiminnan ja asumisen tukeminen sekä yhdessä tekeminen.

Laitinen (2008) haastatteli lisensiaatintutkimuksessaan kolmeatoista lahtelaista pitkäaikaistyötöntä tavoitteenaan määritellä yhdessä haastateltavien kanssa asiakaslähtöisyyden käsitettä. Laitinen analysoi haastattelukertomuksia vallan ja valtautumisen näkökulmasta. Tutkimuksen mukaan viranomaiskohtaamisissa olisi tärkeää osapuolten välinen kunnioitus ja aito läsnäolo. Asiakkaiden kertomuksissa asiakaslähtöisyydeksi määrittyivät luottamus, arvostus, aitous ja välittäminen. Asiakkaat korostivat kuuntelemisen, ymmärtämisen ja yksilöllisen kohtelun tärkeyttä. Laitisen mukaan asiakaslähtöisyyttä ja sopivaa tuen määrää tulee määritellä ja neuvotella jokaisen asiakkaan kanssa erikseen. Haastateltujen asiakkaiden kokemukset valtautumisesta

liittyivät mielekkääksi koettuun toimintaan. Laitinen luokitteli haastateltavansa taistelijoihin, sinnittelijöihin, toisinajattelijoihin, itsellisiin ja tukea tarvitseviin.

Muita aiheeseen liittyviä liseniaatintutkimuksia ovat tehneet esimerkiksi Huovila (2013), joka selvitti alle 25-vuotiaiden helsinkiläisten nuorten kokemuksia perussosiaalityöstä sekä Kivistö (2006), joka haastatteli jälkihuollossa olevia tai olleita nuoria aiheena lastensuojelu ja muut viranomaispalvelut. Tuovinen-Kakko (2011) selvitti haastatteluin äitien kokemuksia huostaanotosta ja sen jälkeisestä elämästä. Weckström (2011) selvitti vammaispalvelujen asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta palvelujen järjestämisessä.

Lastensuojelun asiakasperheiden vanhempia on haastatellut Parsiala (2013) pro gradu – tutkimuksessaan. Parsiala haastatteli vanhempia, jotka olivat ottaneet yhteyttä sosiaaliamieheen, koska kokivat tulleen väärin kohdelluiksi lastensuojelun taholta. Haastatellut vanhemmat kokivat lastensuojelua kohtaan pettymystä, epäluottamusta, häpeää ja vihaa. Vanhemmat kokivat saaneensa kohteluna vähättelyä, mitätöimistä ja sivuuttamista. Vanhempien kokemusten mukaan lasten vanhempien tukeminen on varsin olematonta, joten vanhemmat hakivat tukea läheisiltä ja esimerkiksi vertaistukiryhmistä. Vanhemmat kokivat sosiaalityöntekijän etäisenä ja ihmettelivät, miten tunteet voi pitää niin erillään työstä. Vanhempien mukaan heille ei kerrottu riittävästi lastensuojeluun liittyvistä oikeuksista ja menettelyistä. Vanhempien mukaan tunteiden ilmaiseminen palaverissa oli epätoivottavaa. Vanhemmista tuntui, että päätökset oli jo tehty etukäteen kuulematta heitä. Vanhemmat kokivat sosiaalityöntekijän kohtelevan heitä alentuvasti ja ilkeästi. Vanhemmat eivät olleet tyytyväisiä kirjauksiin, vaan kokivat, että niitä ja varsinkin vanhoja kirjauksia käytettiin heitä vastaan. (Parsiala 2013, 44-72.)

Virkki (2004) keräsi väitöstutkimuksensa aineiston järjestämällä kirjoituskilpailun *Vihan tunteet elämäni käännekohdissa*, johon osallistui 273 eri-ikäistä kirjoittajaa. Kirjoituksissa kerrottiin vihan, ärtymyksen, kiukun, suuttumuksen, raivon, aggression, katkeruuden, mustasukkaisuuden ja kateuden tunteista liittyen elämän käännekohtiin ja murroksiin, mutta myös kohtaamisiin erilaisten instituutioiden ja viranomaisten kanssa. Virkki

tarkasteli tutkimuksessaan, mitä kirjoituksissa kerrottiin vihan tunteita synnyttäneistä tilanteista ja niissä vaikuttavista toimijuuden mahdollisuuksista ja rajoituksista. Virkin keräämissä kirjoituksissa ilmeni vihan liittyminen yksilöllistymisen ja itsenäistymisen prosessiin, jossa haluttiin vapautua toisten toiminnan kohteena olemisesta ja toisten toiminnan määrittämästä toimijuudesta. Kirjoituksissa kerrottiin auktoriteettien kyseenalaistamisesta, tukahduttavien ja epäoikeudenmukaisten käytäntöjen tunnistamisesta ja omien elämänarvojen toteuttamisesta. (Virkki 2004, 28-32, 266-267.)

Esittelemäni tutkimukset antavat melko kielteistä kuvaa sosiaalityön asiakkuuden kokemuksista. Laajat kyselytutkimukset kertovat suomalaisten olevan enimmäkseen tyytyväisiä sosiaalipalveluihin, mutta pienemmillä aineistoilla tehdyt laadulliset tutkimukset kertovat vastakkaisesta näkökulmasta sosiaalityön asiakkuuteen. Erittelen tutkimusten tuloksia tarkemmin tulosluvuissa verraten niitä omiin tutkimustuloksiini.

### **3 VAIKEITA KOHTAAMISIA SOSIAALITYÖSSÄ**

Asiakas ei välttämättä koe käyttäytyvänsä aggressiivisesti, mutta samanaikaisesti pöydän toisella puolella oleva työntekijä voi kokea olevansa väkivallan kohde työssään asiakkaan taholta. Asiakas kenties ajattelee tilanteessa työntekijän kanssa tai sen jälkeen purkaneensa sen hetkisiä tuntejaan. Vaikeat asiakastilanteet ovat kuitenkin asia, minkä vuoksi muun muassa sosiaalityöntekijöiden keskuudessa on suuri vaihtuvuus ja työhön väsyttään. Määrittelen aggression käsitettä ja syyselityksiä sekä esittelen työväkivallasta tehtyä tutkimusta. Tämän luvun näkökulma on vahvasti työntekijän näkökulma, kun edellisessä luvussa tarkastelin aihetta enemmän asiakkaan näkökulmasta. Tulosluvuissa asiakkaat pääsevät kertomaan omista kokemuksistaan.

### **3.1 Aggression käsitteestä**

Aggression käsite on olennainen tutkimuksessani, koska se liittyy vaikeisiin ja hankaliin tilanteisiin asiakkaan ja työntekijän välillä sosiaalityössä. Asiakas ei välttämättä koe käyttäytyvänsä aggressiivisesti, vaikka työntekijä voi tulkita asiakkaan käytöksen aggressiiviseksi ja väkivaltaiseksi. Jokainen ihminen kokee eriasteisia aggressiivisia tunteita päivittäin ja suuttumuksen sekä ärtymyksen tunteet ovat inhimillisiä.

Arkiajattelussa aggressio on laajempi käsite kuin väkivalta ja väkivalta on yksi aggression ilmenemismuoto. Aggressio on käsitteenä vähemmän arvolatautunut kuin väkivalta. Väkivalta on kohteen tulkinta aggressiosta. Kirjallisuus antaa hieman erilaisia määritelmiä aggressiolle ja väkivallalle. Viha ja kiukku ilmenevät väkivaltana ja aggressiona. Kirjallisuudessa aggressio erotetaan usein väkivallasta siten, että aggression tarkoituksena on aiheuttaa vahinkoa, väkivalta on itse vahingon aiheuttamista. Käsitteitä käytetään paljon rinnakkain ja sekaisin. (Ford, Byrt & Doohar 2010, 3-7.) Aggressiota määritellään erilaisista teoreettisista lähtökohdista. Analyttisen näkemyksen mukaan aggressio kerääntyy ihmisessä ikään kuin purkkiin ja purkitetun aggression laukaiseminen ja purkaminen säännöllisin väliajoin helpottavat. Toisaalta käyttäytymistieteilijöiden mukaan aggressio lisääntyy, kun sitä puretaan. (Sydänmaanlakka 2013, 222-224.)



Suhonen (2004) määrittelee väkivallan vallan muodoksi, jolla yritetään saada valta tai ote tilanteesta, asiasta tai ihmisestä. Väkiältä voi olla myös tapa kommunikoida sanojen loppuessa (Suhonen 2004, 74). Väkivallan kokemus riippuu kokijasta ja tilanteesta. Väkiältä on erilaista vapaa-aikana, työssä, naisiin tai miehiin kohdistuvana. Väkiältä luokitellaan esimerkiksi fyysiseen ja psyykkiseen väkivaltaan, mikä palvelee tutkimusta ja tilastointia. Väkivallan kohteeksi joutuneen henkilön mielessä väkivallan kokemuksessa voi olla jokaiselle väkivaltauokalle ominaisia piirteitä. Väkivallan pelko ja uhka ovat osa väkiältä, joka voi kaventaa ihmisen elinpiiriä ja kokemusmaailmaa. Vaikka sosiaalityössä työntekijöihin kohdistuva väkiältä on suhteellisen harvinaista, se voi myös antaa voimakkaan leiman työlle, mikäli työntekijällä ei ole keinoja hallita ja käsitellä kohtaamaansa väkiältä. (Koivula 1994, 97.)

Väkivallan ja aggression käsitteet ovat lähellä toisiaan. Toisinaan niitä käytetään erillisinä käsitteinä, mutta myös toistensa synonyymeinä (esim. Mizen & Morris 2007, 52-59). Aggressiolla on alkujaan tarkoitettu aggressiivista käyttäytymistä ja aggressiivisuudella on viitattu tietynlaiseen persoonallisuuteen. Arkikielessä sanojen merkitykset ovat sekoittuneet, mutta on eri asia käyttäytyä aggressiivisesti kuin olla aggressiivinen. Psykologiassa aggressio tarkoittaa itsestä pois päin suuntautuvaa eli toisiin ihmisiin, eläimiin tai esineisiin kohdistuvaa, kohdetta vahingoittavaa tai häiritsevää, tahallista käyttäytymistä. Aggressiiviseen käyttäytymiseen sisältyy fyysinen ja henkinen aggressio. Henkisen aggression psyykkiset, verbaliset, emotionaaliset ja sosiaaliset muodot voivat olla seurauksiltaan fyysistä aggressiota pelottavampia, kohtalokkaampia ja traumatisoivampia kohteelle. Aggressio ilmenee toiminnan lisäksi voimakkaina ajatuksina ja tunteina, kuten vihana ja pelkona, mutta toisaalta mielihyvä ja ilonakin. Aggressio ilmenee myös elimistössä fysiologisina muutoksina ja ihmisen toimintavalmius paranee. Aggressio ei aina ilmene ulkoisena käyttäytymisenä, mutta yksilö itse tuntee sen sisäisenä viriämisenä. (Bandura 1973, 1-5; Lagerspetz 1976, 1-12; Lagerspetz 1977, 11-20, 291-305; Weizmann-Henelius 1997, 11; Tamminen 2004, 84; Soisalo 2011, 26.)

Lagerspetz (1976; 1977) edustaa käyttäytymistieteellistä näkökulmaa aggressioon. Lagerspetz pohtii aggression muodostumista biologian, psykologian, psykoanalyttisen teorian ja sosiaalipsykologian näkökulmista. Aggressio- ja aggressiivisuus-sanoille ei ole

suomen kielessä riittävän kattavia vastineita. Eri yhteyksissä ne rinnastetaan esimerkiksi sanoihin väkivalta, viha, suuttumus, vihamielisyys ja hyökkäävyys. Lagerspetzin kirjoittaessa teoksiaan 1970-luvulla aggression määrittelyssä oli kolme suurinta koulukuntaa: aggressio määriteltiin vietiksi, tavaksi reagoida turhautumiseen tai opituksi käyttäytymismuodoksi. Teoreetikot pyrkivät myös yhdistämään eri käsitystapoja. (Lagerspetz 1976, 1-12; Lagerspetz 1977, 11-20, 291-305.)

Aggression muodot ovat suora ja epäsuora aggressio, jotka voidaan jakaa edelleen hyökkäävään ja uhkaavaan aggressioon. Suora hyökkäävä aggressio tarkoittaa fyysistä käsiksi käymistä, mekastamista ja haukkumista ja suora uhkaava aggressio tarkoittaa uhkailua fyysisellä väkivallalla. Epäsuorassa hyökkäävässä aggressiossa rikotaan esineitä, paiskotaan ovia ja puhutaan pahaa selän takana, kun taas epäsuorassa uhkaavassa aggressiossa esimerkiksi kiristetään ja uhkaillaan läheisiä. Aggressio jaetaan myös esimerkiksi vihaiseen eli emotionaaliseen aggressioon ja välineelliseen eli instrumentaaliseen aggressioon. Henkilön loukkaaminen ja ärsyttäminen voivat laukaista vihaisen aggression. Se voi olla myös reaktio turhautumiseen. Tekijä tuntee vihaa ja aggression eräänlaisena palkkiona on uhrin fyysinen tai psyykinen kipu. Jokin tapahtuma voi saada henkilön raivostumaan ja toimimaan täysin impulsiivisesti. Henkilön ajatuksena voi olla opettaa tai ojentaa uhria. Aggressiivisen käyttäytymisen ylläkkeenä ei ole aina välttämättä uhrin kärsimys, vaan palkkiona voivat olla tilanteeseen liittyvät sosiaaliset seikat. Joissakin sosiaalisissa ryhmissä väkivaltaisella käyttäytymisellä saavuttaa paremman aseman. Välineellisen aggression laukaisee jokin tarve tai yllyke, esimerkiksi tarve saada lääkkeitä tai rahaa, jolloin tekijä usein toimii kylmän viileästi. (Bandura 1973, 3-4; Soisalo 2011, 26-28.)

Aggressio voidaan lisäksi jakaa reaktiiviseen ja proaktiiviseen aggressioon. Reaktiivisessa aggressiossa väkivalta on reaktio johonkin, useimmiten koettuun uhkaan tai provokaatioon. Reaktiivinen aggressio liittyy puolustautumiseen, pelästymiseen tai provosoitumiseen. Proaktiivisen aggression tarkoituksena on paremman aseman, nautinnon tai materiaalisen edun tavoittelu. Proaktiivisessa aggressiossa henkilö voi käyttäytyä toista kohtaan aggressiivisesti ilman mitään ärsykettä tai provokaatiota. Proaktiivinen aggressio liittyy

epäsosiaaliseen käyttäytymiseen ja on tavallista psykopaateille. (Lauerma 2009, 27; Soisalo 2011, 28-31.)

### **3.2 Aggression syitä**

Aggressiivisen käyttäytymisen syitä on haettu niin sisäisistä tekijöistä eli yksilöpsykologiasta, kuin ulkoisista, ympäristöön, kulttuuriin ja yhteiskuntaan liittyvistä tekijöistä. Aggression nähdään muodostuvan myös vuorovaikutuksessa. Uusimmissa teorioissa aggressiota tarkastellaan monimuotoisena ilmiönä, jonka ilmenemiseen vaikuttavat monet eri tekijät. (Ajo, Alasaarela, Grönroos, Holma, Kapanen, Liikamaa, Partanen, Tantarimäki & Wahlström 2005, 13-17.)

Perinnöllisyyden merkityksestä aggressiivisuudessa ei ole yksiselitteisiä tutkimustuloksia, mutta esimerkiksi ihmisten välisten temperamenttierojen voidaan olettaa periytyvän. Aggressiiviseen käyttäytymiseen liittyy aineenvaihduntatapahtumia. Tutkimuksissa on löydetty viitteitä, että impulsiivisuus ja väkivaltaisuus liittyisivät verensokerin mataluustaipumukseen ja aivojen serotoniiniaineenvahdunnan laskutaipumukseen. Kriminologiassa on selvitetty aggressiivisuuden yhteyttä hormonitasapainoon. Aikaisemmin on pyritty osoittamaan miesten kromosomipoikkeavuuden yhteyttä käyttäytymishäiriöihin, mutta nykytutkimusten mukaan poikkeamalla kromosomeissa ei nähdä yhteyttä väkivaltaisuuteen. Aivojen vaurioiden ja elimellisten sairauksien on todettu liittyvän alttiuteen reagoida aggressiivisesti. Kun muistitoiminnot, arvostelukyky ja itsehillintä heikkenevät ihmisen vanhetessa, ihminen on alttiimpi aggressiiviseen käyttäytymiseen. On myös tutkittu, että vakavan fyysisen pahoinpitelyn aiheuttama neurologinen vaurio liittyy väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Tutkimusten mukaan myös lapsuudenaikainen pahoinpitely ja myöhempi väkivaltainen käyttäytyminen korreloivat keskenään. (Weizmann-Henelius 1997, 16-17; Aldridge 2000, 16-30;.)

Psykologista näkökulmaa aggressioon edustaa esimerkiksi Keltikangas-Järvinen (1978), joka tarkastelee aggressioon liittyviä psyykkisiä tekijöitä psykodynaamisesta

näkökulmasta. Keltikangas-Järvinen toteaa tärkeän seikan, että käyttäytymisen ymmärtäminen on erotettava kyseisen käyttäytymisen hyväksymisestä ja sallimisesta. Psykologisten selitysten lisäksi aggressioon liitetään sosiokulttuurallisia ja biologisia tekijöitä ja tutkimus on suurelta osin poikkitieteellistä, mutta Keltikangas-Järvisen mukaan psykologia selittää aggressiivista käyttäytymistä kattavimmin. Eri tieteenalojen näkökulmia ei tulisi nähdä toisilleen vaihtoehtoisina, vaan toisiaan täydentävinä. Aggression selittämisestä esimerkkinä, että psyykkisesti tasapainoinen ihminen kykenee kontrolloimaan itsensä vaikeuksia kohdatessaan sekä sietämään pettymyksiä ja turhautumia. Esimerkin mukaan psykologia selittää aggressiota enemmän kuin sosiokulttuuralliset ja tilanteeseen liittyvät tekijät. Sosiaaliset tekijät saattavat olla laukaiseva tekijä, jolloin psyykkiset häiriöt ilmenevät. (Keltikangas-Järvinen 1978, 11-22.)

Weizmann-Henelius (1997) on tehnyt pitkän uran väkivaltatyössä ja kirjoittanut aggressiivisuudesta ja väkivaltaisuudesta. Weizmann-Heneliuksen mukaan aggressiivisten tunteiden kokeminen turhautumista aiheuttavissa tilanteissa on luontainen kyky, mutta ihmisten välillä on eroa herkkyydessä reagoida aggressiivisin tuntein. Aggressiivisten tunteiden vähäisyys voi olla myös ongelma, jos ihminen ei kykene pitämään puoliaan. Toisaalta voimakas aggressiivisuus ja väkivaltaisuus aiheuttavat ongelmia. Ihminen oppii kehittyessään erilaisia keinoja kohdata ja ratkaista ristiriitatilanteita, sietää pettymyksiä sekä tehdä kompromisseja omien pyrkimysten ja ympäristön vaatimusten välillä. Aggressiivisuus liitetään yleensä ihmisen ulkoiseen käyttäytymiseen, joka on psyykkisten, biologisten ja ympäristötekijöiden tulos. Aggressiivisuus muodostuu usein reaktiona pettymykseen, turhautumiseen sekä avuttomuuden ja keinottomuuden tunteisiin. Psykologisten tulkintojen mukaan aggressiivinen ja väkivaltainen käytös liittyy psyykkisen kehityksen häiriintymiseen, persoonallisuuden puutteelliseen kehitykseen ja vajavaiseen kykyyn hallita omaa käyttäytymistä. (Weizmann-Henelius 1997, 11-12.)

Ihmisen persoonallisuuteen liittyvien ja biologisten tekijöiden lisäksi aggressiivista käyttäytymistä laukaisevat ja lisäävät ympäristö- ja tilannetekijät. Tärkeimpiä ympäristötekijöitä ovat ihmisen kasvuolosuhteet ja varhaisimmat kokemukset. Synnynnäiset ominaisuudet ja ensimmäiset ihmissuhteet muokkaavat ihmisen persoonallisuutta ja kehityksen häiriintyminen vaikuttaa myöhempään sopeutumiseen.

Ulkoiset stressitekijät, esimerkiksi turhautuminen ja pitkäaikainen stressi, liittyvät aggressiiviseen käytökseen. Vaikeat elämäntilanteet, kuten työttömyys, taloudelliset vaikeudet, ihmissuhdeongelmat, päihteidenkäyttö ja mielenterveysongelmat voivat kriisiytyessään purkautua aggressiivisena käytöksenä. Myös esimerkiksi kilpailutilanne, fyysinen kipu, kovat äänet, ärsyttävät hajut ja ahtauden tunne voivat lisätä aggressiivisuutta. (Weizmann-Henelius 1997, 17-19.)

Aggressiota selittävät teoriat eivät selitä kaikkea aggressiivista käyttäytymistä, vaan tapaukset ovat yksilöllisiä ja niissä vaikuttavat erilaiset tilannetekijät, kuten asianosaisten persoonallisuus, ympäristö ja biologiset tekijät. Alkoholi, lääkkeet ja huumeet kuuluvat tilannetekijöihin. Ympäristötekijät sisältävät konkreettisen fyysisen ympäristön lisäksi muun muassa kulttuurin, kasvatuksen ja sosioekonomisen luokan. Geneettiset ja neurologiset tekijät sisältyvät biologisiin tekijöihin. Joillakin ihmisillä kynnys väkivaltaiseen käyttäytymiseen on matalampi kuin toisilla. Kynnystä madaltavat muun muassa tietty luonteenlaatu, heikko impulssikontrolli, päihteidenkäyttö ja mielenterveysongelmat. (Lauerma 2009, 27; Ford ym. 2010, 21-23; Soisalo 2011, 28-31.) Lauerman (2014, 68) mukaan aggression selittäminen biologisilla tekijöillä liitetään usein väkivallan hyväksymiseen, vaikka taustojen kuvaamisella pyritään yhteiskuntaan ja yksilöihin vaikuttamiseen ja siten väkivallan riskin vähentämiseen.

Suurimpia syitä aggressiiviseen käyttäytymiseen on huumaavien aineiden käyttö ja suurin osa väkivaltarikoksista tehdään alkoholin tai muiden päihteiden vaikutuksessa. Alkoholin, huumaus- ja lääkeaineiden sekakäyttö on yleistä. On tutkittu, että pieni määrä alkoholia vähentäisi aggressiivisuutta, kun taas suuri annos lisäisi alttiutta reagoida aggressiivisesti. Huumausaineiden aggressiota lisäävä vaikutus on sitä suurempi, mitä voimakkaampi ja nopeavaikutteisempi aine on kyseessä. Aggression yhteydestä psyykkisiin sairauksiin ei ole yksiselitteisiä tutkimustuloksia, mutta kuitenkin psykoottisen ihmisen impulssien ja käyttäytymisen hallinta on heikentynyt. Persoonallisuudeltaan häiriintyneellä ihmisellä on vaikeuksia hallita tunteitaan ja pyrkimyksiään, joten hän saattaa ratkaista ristiriitaitilanteita aggressiivisilla tavoilla. (Weizmann-Henelius 1997, 19-33.) Lauerma (2009) näkee aggressiivisten impulssien hallinnan opettelun ja vaihtoehtoisten pettymyksiin ja kilpailutilanteisiin reagointitapojen ihmisen kehitystehtävänä. Pitkin ihmisen kehitystä

omaksuttavat kulttuuriset arvot vaikuttavat aggressiivisuuden suuntaamiseen. (Lauerma 2009, 28-29.)

Storrin (1968) mukaan aikuisen ihmisen aggressiivinen käyttäytyminen liittyy ihmisten samaistumiseen erilaisia asioita edustaviin ryhmiin, esimerkkeinä uskonto ja politiikka. Ihminen etsii vahvistusta minuudelleen toisista ihmisistä, joiden uskoo ajattelevan samalla tavalla kuin itse. Mitä epävarmempi ihminen on, sitä enemmän hän kaipaa vahvistusta identiteetilleen. Läheiseen samaistumiseen liittyy myös voimakkaita erimielisyyksiä ja aggressioita. Storrin mukaan lapsuudessa aggressiivinen vietti auttaa vapautumaan vanhempien määräysvallasta ja aikuisena aggressiivisuus auttaa yksilöä säilyttämään ja määrittämään identiteettinsä. Kun yksilö kokee identiteettinsä uhatuksi liian läheisen samaistamisen vuoksi, aggressiot lisääntyvät ja tapahtuu erilaistumista. Eriävillä mielipiteillä, ristiriidoilla ja kilpailulla ihmisten välillä on myönteinen tehtävä, koska niiden avulla identiteetit muodostuvat erilaisiksi. Kiihkeästi eri mieltä olevat ihmiset ovat oikeastaan läheisempiä keskenään kuin toistensa ajatuksista täysin välinpitämättömät. (Storr 1968, 71-75.)

Vuorovaikutusta korostavissa systeemisissä selitysmalleissa väkivallan nähdään muodostuvan yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Väkivalta on ihmisten välisen toimintaketjun ja siihen liittyvien ärsykkeiden ja reaktioiden eskaloitunut tulos. (Ajo ym. 2005, 13-16.) Tutkimukseni näkökulma aggression ja väkivallan syihin on vuorovaikutukseen ja systeemiin liittyvä sekä erilaisia syyselityksiä yhdistävä. Koen yksittäisiin syihin liittyvät selitysmallit liian yksinkertaisina selittämään monimutkaista ilmiötä. Aggressio ja väkivalta ovat pitkälti myös subjektiivisia kokemuksia, joita voidaan selittää eri tavoin.

### **3.3 Työpaikkaväkivalta**

Kotimainen väkivaltatutkimus on monipuolistunut kvantitatiivisesta kvalitatiiviseen tutkimukseen, jossa esimerkiksi haastatteluilla, omaelämäkertoilla ja terapiaistunnoissa tapahtuvilla keskusteluilla on tutkittu väkivallan eri osapuolten kokemuksia väkivallasta, tapoja ymmärtää ja selittää väkivaltaa ja kokemuksia saadusta avusta. Näkökulma on muuttunut yksilön psykologiasta diskursiiviseen näkökulmaan ja väkivallan seurauksia pohtivaan tarkasteluun. Väkivaltaa ei nähdä enää ainoastaan yksilön ongelmana, vaan esimerkiksi myös yhteiskunnallisiin ja sosiaalisiin keskustelukäytäntöihin liittyvänä sukupuolistuneena vallankäyttönä. (Holma & Partanen 2008, 278.) Husson (2003) mukaan väkivallan tutkijat ovat mukana vallan ja väkivallan verkossa antaessaan aiheesta asiantuntijalausuntoja. Väkivallan tutkijoilla on valtaa määritellä ja tulkita väkivaltaa sekä etuoikeus olla puhuvan ja kirjoittavan subjektin asemassa. (Husso 2003, 283.)

Tutkimuskirjallisuudessa puhutaan työpaikalla ilmenevästä väkivallasta, jolla tarkoitetaan aggressiivista käyttäytymistä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä tai työntekijöiden kesken. Heiskanen (2005) mukaan työpaikkaväkivalta voi olla työpaikan sisäistä, jolloin tekijänä on työkaveri, tai työpaikan ulkopuolelta tulevaa, jolloin tekijänä on asiakas, potilas tai joku ulkopuolinen henkilö. Turvallisuuden määritelmä on laajentunut ja väkivallan pelko on yksi turvallisuuden mittari. Väkivallan pelko vaikuttaa työssä suoriutumiseen, työhyvinvointiin ja vapaa-ajan hyvinvointiin. (Heiskanen 2005, 41.) Suhosen (2004) mukaan 1980-luvun lopulla tehtyjen tutkimusten perusteella pääteltiin, että työpaikkaväkivaltatilanteisiin joutuivat yhä enenevässä määrin työntekijät, jotka eivät olleet valmistautuneita tilanteisiin. Työntekijöillä ei ollut sisäistynyttä käsitystä väkivallan kohtaamisen mahdollisuudesta koulutuksen, työhön perehtymisen ja ammattiorientaation kautta. Pahimmillaan työntekijöitä syyllistettiin väkivaltatilanteisiin joutumisesta. Laajan keskustelun myötä myytti osaamattomien työntekijöiden joutumisesta väkivaltatilanteisiin alkoi kuitenkin murtua. (Suhonen 2004, 73-74.)

Rossisen (2011) mukaan väkivallan kohteeksi joutuminen ja sen pelko ovat kokemuksia, jotka loukkaavat ihmisen koskemattomuutta ja ovat pahimmillaan traumaattisia. Työpaikkaväkivaltaa kokeneiden tavat reagoida ja käsitellä tapahtumia ovat yksilöllisiä. Työpaikkaväkivallan kohde saattaa kokea häpeän ja epäonnistumisen tunteita, mikä voi vaikuttaa ammatti-identiteettiin ja kykyyn kohdata aggressiivisia asiakkaita jatkossa.

Työpaikkaväkivaltilanteet vaikuttavat yksittäisen työntekijän lisäksi koko työyhteisöön, koska väkivalta vaikuttaa uhrin työmotivaatioon, työssä suoriutumiseen ja jaksamiseen. (Rossinen 2011, 74-75.)

Lohtanderin (2006) mukaan asiakkaan työntekijään kohdistamat suorat ja epäsuorat uhkaukset voivat traumatisoida työntekijän. Traumatisoituminen voi edetä pahimmillaan traumaperäiseen stressihäiriöön (PTSD, Post-Traumatic Stress Disorder), josta selviytymiseen tarvitaan asiantuntevaa apua. Riski traumatisoitumiseen on sitä suurempi, mitä vähemmän työntekijällä on kokemusta vastaavista tilanteista. Työyhteisön tuki on tärkeää. Työssä tarvittava ammattitaito kehittyy vuosien kuluessa työtä tekemällä, riittävä pohjakoulutus ja hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä perusvalmiuksia. Työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa asiakkaat sijoittavat omia tunteitaan työntekijään ja käyttävät työntekijöitä omissa prosesseissaan. (Lohtander 2006, 136-143.)

Terveydenhuollossa on huomattu psykiatristen sairaalapaikkojen väheneminen ja avohoitopotilaiden kasvava määrä. Avohoitopotilaat ovat jossakin määrin heitteillä, kun esimerkiksi lääkkeiden ottamista ei pystytä riittävästi valvomaan. Kun parikymmentä vuotta sitten alkoholitit aiheuttivat häiriöitä, nykyään huumeet sekä lääkkeiden ja alkoholin sekakäyttö aiheuttavat häiriökäyttäytymistä sosiaali- ja terveydenhuollon toimipaikoissa. (Waitinen & Ripatti 2011, 36-37.) Kasvava määrä avohoitopotilaita ja päihteiden ongelmakäyttäjiä asoi myös sosiaalitoimistoissa, joten huoli on terveydenhuollon kanssa yhteinen. Soisalon (2011) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollossa joudutaan kohtaamaan sellaista asiakkaiden vihaa, jota ei normaalisti pitäisi kohdata. Alan peruskoulutukset antavat vain vähän eväitä tilanteista selviytymiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon työpaikoilla kohdetaan fyysistä väkivaltaa, väkivallan uhkaa, kiusaamista ja ahdistelua. Kun väkivallasta ei aiheudu fyysisiä vammoja, se saatetaan jättää käsittelemättä ja tilastoimatta työpaikalla. Sanallisen uhkailun sietämisen nähdään sisältyvän työnkuvaan. Rikoslaisissa lähinnä pahoinpitelyt, seksuaalisen väkivallan muodot ja laitton uhkaus tulkitaan väkivallaksi. (Soisalo 2011, 35-36.)



Työturvallisuuslaki (738/2002, 27 §) ottaa kantaa väkivallan uhkaan varautumiseen työympäristössä. Lain mukaan työ ja työolosuhteet tulee järjestää siten, että mahdollisuuksien mukaan ennaltaehkäistään väkivallan uhkaa ja väkivaltatilanteita. Työpaikalla tulee olla väkivallan torjumiseen ja rajoittamiseen tarvittavat turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Työnantajan tulee laatia menettelytapaohjeet uhkaavien tilanteiden ennakointiin. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 27 §.) Työpaikan ennaltaehkäisevät toimenpiteet liittyvät niin ympäristön ja rakennusten suunnitteluun kuin yhteisiin toimintatapoihin ja ohjeisiin. Työpaikoilla tulisi varmistaa turvalliset kulkureitit, ovien ja ikkunoiden lukitseminen ja suojaaminen, aseiksi sopivien esineiden säilyttäminen asiakkaiden ulottumattomissa ja tekninen valvonta. Tärkeimpiä asioita ovat kuitenkin työntekijöiden perehtyneisyys toimimiseen vaikeissa asiakastilanteissa ja jälkihoidon järjestäminen, kun jotakin tapahtuu. Työpaikoilla tulisi välttää yksin työskentelyä. (Lusa 2002, 20-24; Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 119-120.) Työntekijän ammattitaitoisuus ei sisällä fyysistä eikä henkistä väkivaltaa. Asiakkaiden aggressiivisuutta voivat herättää työntekijän väheksyvät, nolaavat, syyttävät, uhkaavat ja paheksuvat sanat, lauseet ja äänensävyt. (Vilén ym. 2008, 120-121.)

### **3.4 Työntekijöiden näkökulma työpaikkaväkivaltaan**

Enemmistö sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista ja potilaista ei ole väkivaltaisia tai aggressiivisia. Työpaikkaväkivaltatilanteiden lisääntyminen on kuitenkin havaittu kansainvälisissä tutkimuksissa. Kasvun syynä nähdään läheinen työskentely asiakkaiden ja potilaiden kanssa yhdistettynä heikkeneviin resursseihin. (Ford ym. 2010, 15-18.) Väkivaltaa sosiaalityössä on tutkittu paljon kohteen eli työntekijän kokemusten näkökulmasta. Perinteisissä väkivalta- ja muun rikollisuuden esiintyvyyttä arvioivissa uhritutkimuksissa on tarkasteltu väkivaltaa, jolla on tai voi olla uhrilleen fyysisiä seurauksia. Tutkimusten mukaan työtehtävien yhteydessä koettu väkivalta on lisääntynyt 1980-luvulta alkaen. Nuoruus lisää todennäköisyyttä joutua väkivallan uhriksi työtilanteissa ja naisten suuri osuus selittyy sosiaali- ja terveydenhuollon naisvaltaisuudella. Sosiaalityössä asiakkaiden taholta koettu väkivalta on useimmiten henkistä ja se mielletään työhön kuuluvaksi, jolloin siitä ei useinkaan tehdä ilmoitusta poliisille. Sosiaalityössä koettu väkivalta ja väkivallan uhka liittyvät enimmäkseen

hankaliin tilanteisiin lastensuojelussa, sekaviin ja ahdistuneisiin asiakkaisiin, vammaisiin asiakkaisiin ja epätoivottuihin päätöksiin toimeentulotuessa. (Kinnunen 1994, 8-17, 32-37.)

Sosiaalityöntekijöiden työssään kokemaa väkivaltaa on tutkinut vuonna 1987 Kopteff, jonka tutkimus oli alan ensimmäinen kansallinen perusselvitys. Hän teetti kyselyn, johon vastasi suurin osa kunnista. Kopteff kuvasi väkivaltaa konkreettiseksi työsuojeluongelmaksi, joka heijastuu työntekijöiden mielenterveyteen. Kopteffin mukaan lähes kaikki sosiaaliviranomaiset kokevat työssään väkivaltaa, josta fyysisen väkivallan osuus on noin puolet. Kopteff arvioi, että väkivalta sosiaalityössä tulee lisääntymään. Kopteff näki tiukat salassapitosäännökset syynä siihen, ettei aihetta oltu aiemmin tutkittu. (Kopteff 1987, 107-108.)

Heiskanen (2005) esittelee artikkelissaan uhrihaastattelututkimusten tuloksia, jotka on kerätty vuosina 1980-2003. Työpaikkaväkivallan määrä on tapaturmatilastoissa paljon pienempi kuin haastattelututkimuksissa. Eron taustalla lienee, että haastatteluissa määritellään työpaikkaväkivallaksi seurauksiltaan lieväkin väkivalta. Suomessa ja kansainvälisesti viisi prosenttia työvoimasta joutuu vuosittain työpaikkaväkivallan tai uhkailun kohteeksi. Suomessa luku tarkoittaa noin 140 000 työntekijää vuodessa. Naiset kokevat miehiä herkemmin työpaikkaväkivaltaa. Vuonna 2003 haastateltujen suomalaisten mukaan naisista seitsemän ja miehistä neljä prosenttia oli joutunut väkivallan tai sillä uhkailun kohteeksi viimeisen vuoden aikana. Huomioitavaa on, että ensimmäisessä uhritutkimuksessa vuonna 1980 työpaikalla väkivallan kohteeksi joutuneiden enemmistö oli miehiä. (Heiskanen 2005, 39-42.)

Uhrihaastattelututkimuksista selvisi myös, että vuonna 2003 kuusi kymmenestä työpaikkaväkivaltatapauksesta oli uhkailua tai yritykseksi jäänyttä fyysistä väkivaltaa. Miehet kertoivat kokevansa naisia enemmän uhkailua ja naiset miehiä enemmän fyysistä kiinniottoa. Joka kymmenennestä tapauksesta aiheutui fyysinen vamma uhrille. Naisista vammoja sai 13 prosenttia ja miehistä viisi prosenttia väkivaltatapauksista. Työpaikkaväkivalta ja siitä koituneet fyysiset vammat ovat lisääntyneet. Valtaosassa työpaikkaväkivallasta tekijänä on mies, mutta naisten osuus on kasvanut. Miesten määrä

tekijänä on kahdessa vuosikymmenessä kaksinkertaistunut ja naisten määrä samassa ajassa yli kuusinkertaistunut. Väkivallan tekijä on ollut usein päihtynyt, mutta naisten kokemassa työpaikkaväkivallassa päihtyneiden tekijöiden osuus on pienentynyt. Suurin osa naisten kokemista työpaikkaväkivaltatilanteista vuonna 2003 on liittynyt hoitotilanteeseen, kun taas miesten kokemuksissa ei erottunut yhtä tyyppiä väkivaltatilanteissa. (Heiskanen 2005, 44-48.)

Antikainen-Juntunen (2009) kertoo artikkelissaan vuosina 2006-2007 toteutetusta Työturvallisuus sosiaaalialalla –hankkeesta. Hankkeessa kerättiin kysely-, asiakirja- ja keskusteluaineistoa väkivallasta ja uhkailusta sosiaaalialan työpaikoilla saaden reilu 400 vastaajaa. Selvityksen mukaan henkinen väkivalta ja uhkailu fyysisellä väkivallalla olivat yleisiä ja huomattavasti yleisempiä kuin fyysinen väkivalta. Henkinen väkivalta oli eniten haistattelua, nimittelyä ja työntekijän ammattitaidon mitätöintiä. Yleisin fyysisen väkivallan muoto oli seksuaalinen ahdistelu. (Antikainen-Juntunen 2009, 40-44.)

Tuoreimpia tutkimuksia aiheesta on tehnyt esimerkiksi Virkki (2008a, 2008b), joka on tutkinut sosiaalityöntekijöiden ja sairaanhoitajien näkemyksiä kohtamastaan asiakasväkivallasta. Virkin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset aliarvioivat väkivallan riskiä. Lisäksi asiakkaiden käytöstä vähätellään ja selitetään asiakkaan turhautumisella ja työntekijän käytöksellä. Virkki on tutkinut sukupuolen ja emootioiden yhteyttä asiakkaan väkivaltaiseen käytökseen ja siihen vaikuttamiseen. Kanadalainen Perron (2012) on haastatellut tutkimuksessaan psykiatrisia sairaanhoitajia ja psykiatrisen osaston asiakkaita vaikeista kohtaamisista. Perron kertoi tutkimuksesta Suomessa järjestetyssä konferenssissa. Perronin tutkimus on lähellä omaa tutkimusasetelmaani.

Aiheesta on tehty pro gradu -tutkimuksia, joista haluan mainita Koivulan (1994) tutkimuksen sosiaalityöntekijöiden työssään kokemasta väkivallasta. Koivulan mukaan tutkimuksen tekeminen kyseisestä aiheesta 1990-luvun alussa herätti kummastusta ja paheksuntaa niin yliopistolla kuin muuallakin, minkä hän arveli johtuneen ilmiön tuntemattomuudesta. Koivulan haastatteleminen sosiaalityöntekijöiden väkivallan määritelmät riippuivat haastateltavien omista kokemuksista. Pitkä työkokemus yhdistyi

laajaan käsitykseen väkivallan eri ilmenemismuodoista. Aggressiivista raivoamista ja huutamista ei koettu väkivaltana, mikäli uhkailu ei kohdistunut suoraan työntekijään. Sosiaalityöntekijät arvelivat, että riehuminen sosiaalitoimistossa vähentää perhe- ja muuta väkivaltaa. Järkevissä rajoissa pysyvän asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen vastaanottaminen koettiin sosiaalityöntekijän rooliin sisältyvänä, mutta tilanteiden kokeminen väkivallaksi vaihteli samallakin henkilöllä päivästä toiseen. (Koivula 1994, 97-107.)

Koivulan (1994) tutkimuksessa henkiseksi väkivallaksi määrittyivät muun muassa uhkailu ja epäasiallinen puhe, tappouhkaukset, toimiston omaisuuden heitteleminen ja rikkominen, uhkailu itsemurhalla, työntekijän yksityiselämään liittyvien loukkausten esittäminen, uhkailu yhteydenotolla tiedotusvälineisiin ja perheenjäsenten uhkailu. Fyysistä väkivaltaa tutkimuksessa haastatellut sosiaalityöntekijät olivat kokeneet vain kerran ja arvelivat, etteivät jatkaisi työskentelyä alalla, mikäli se olisi toistuvaa. Kaikkia haastateltuja oli uhkailtu, mutta vain yksi oli tehnyt rikosilmoituksen. Haastatellut kertoivat ainoastaan itselle kauan sitten sattuneista tai toisten työntekijöiden kokemuksista seksuaalisesta ahdistelusta ja asiasta kertominen koettiin epämiellyttävänä. Väkivallan seurauksena haastatellut kertoivat kokeneensa eriasteisia stressi- ja shokkireaktioita jälkioireineen. Tutkimuksen mukaan väkivallan kohteeksi joutuminen voi heijastua asiakassuhteeseen, tehtäviin päätöksiin ja lähiympäristöön. (Koivula 1994, 108-114.)

## 4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Luvussa kerron tutkimuksen etenemisestä ja tutkimukseen valitsemistani menetelmällisistä näkökulmista. Kerron aineiston keruusta ja analyysistä sekä esittelen haastateltavat. Kerron eettisistä näkökohdista, joita olen pohtinut, huomionut ja toteuttanut tutkimukseni kuluessa. Edeltävissä luvuissa olen määritellyt, mitä tarkoittaa asiakkuus sosiaalityössä ja miten tuki, kontrolli ja valta ilmenevät sosiaalityössä. Tutkimuksessani olen kiinnostunut tilanteista sosiaalityössä, jotka asiakas kokee vaikeina ja hankalina suhteessa työntekijään. Vaikeat ja hankalat tilanteet asiakassuhteessa työntekijän näkökulmasta voivat sisältää aggressiota ja väkivaltaa, joten määrittelin niiden käsitteitä ja syyselityksiä. Esittelin sosiaalityön asiakkuuteen ja työpaikkaväkivaltaan liittyvää tutkimusta. Tämän taustan perusteella olen muotoillut tutkimuskysymyksen, johon etsin vastauksia haastatteluilla kerätyllä aineistolla. Tutkimuskysymykseni on, *miten sosiaalityön asiakas kokee oman käyttäytymisensä ja toimintansa vaikeiksi kokemissaan tilanteissa suhteessa työntekijään?* Tutkimukseni ydin on asiakkaiden vaikeiden ja huonojen kokemusten kartoittamisessa, mutta kysyin haastateltavilta myös heidän hyvistä kokemuksistaan sosiaalityön asiakkaina.

### 4.1 Kokemusten tutkiminen haastattelun avulla

Valitsin laadullisen tutkimuksen ja haastattelun lähestymistavaksi ja tutkimusmenetelmäksi tutkimukseeni. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää, joka on moninainen ja laadullisen tutkimuksen keinoin kuvattavissa kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152.) Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista tavoittaa ilmiöiden prosessimaisuus, mikä ilmenee tutkimustehtävän muotoutumisessa tutkimuksen kuluessa. Laadullisen tutkimuksen tulokset ovat usein historiallisesti muuttuvia ja paikallisia. Tulkintoja tehdään koko tutkimusprosessin ajan. (Eskola & Suoranta 2008, 15-16; Mason 2011, 51-61.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tulee pyrkiä objektiivisuuteen ja tiedostamaan omat uskomuksensa, asenteensa ja arvostuksensa suhteessa tutkimuskohteeseen. Objektiivisuus muodostuu tunnistamalla omat subjektiivisuutensa. (Eskola & Suoranta 2008, 16-18.) Subjektiivisuuden tunnistaminen

omassa tutkimuksessani tarkoittaa, että haastattelin sosiaalityön asiakkaita, joista pieni osa oli aikaisemmin ollut omia asiakkaitani. Haastatteluja tehdessä olin ollut jonkin aikaa poissa työelämästä opintovapaalla, joten koen saaneeni etäisyyttä arkiseen asiakastyöhön. Arvioin, että haastateltavat kertoivat kokemuksistaan avoimesti tuttuudesta huolimatta.

Tieteenfilosofisista suuntauksista tutkimukseni sijoittuu fenomenografiseen tutkimukseen. Fenomenografiassa tutkitaan erityisesti ihmisten käsityksiä asioista, jotka vaihtelevat esimerkiksi iän, sukupuolen, koulutustaustan ja kokemusten mukaan. Käsitykset ovat myös dynaamisia eli muuttuvia. Fenomenografian mukaan on olemassa yksi maailma, josta ihmisillä on erilaisia käsityksiä. (Metsämuuronen 2005, 210-211.) Käsitys on mielipidettä vahvempi asia, joka tarkoittaa ihmisen itselleen rakentamaa kuvaa jostakin asiasta. Esikäsitteet muodostuvat arkikokemuksissa ja eroavat asiantuntijoiden käsityksistä, mutta arkikokemukset toimivat pohjana uusien kokemusten ymmärtämiseen ja asioiden omaksumiseen. (Ahonen 1994, 114-117.) Ihminen ilmaisee käsityksiään kielen avulla. On luotettavampaa kysyä henkilöltä, mitä hän ajattelee esimerkiksi saamastaan kohtelusta sosiaalitoimistossa kuin tehdä ulkoisia havaintoja henkilön käytöksestä tai pyytää täyttämään strukturoitua kyselylomaketta. Fenomenografisen tutkimuksen lähtökohtana on intentionaalinen eli tietoinen ihminen, joka rakentaa käsityksiään ja osaa kielellään ilmaista ne. Siksi fenomenografisessa tutkimuksessa tutkija ryhtyy vuorovaikutukseen tutkimushenkilönsä kanssa henkilön ulkoisen tarkkailun tai pinnallisten responsien keräämisen sijaan. (Ahonen 1994, 121-122.)

Haastattelun käyttö menetelmänä tutkimuksessani on perusteltua, koska olen kiinnostunut ihmisten kokemuksista sosiaalityöstä. Kokemuksia voidaan rakentaa ja uudelleen rakentaa haastatteluissa. Haastatteluiden onnistuminen liittyy läheisesti ihmisten kykyyn sanoittaa ajatuksiaan, olla vuorovaikutuksessa ja muistaa kokemuksiaan. Haastatteluissa muodostuvat käsitykset eivät vastaa täysin haastateltavan jo valmiita käsityksiä asioista, vaan ne muodostuvat ainutkertaisesti haastattelutilanteessa. Haastattelujen avulla on mahdollista antaa tutkimukseen osallistuville enemmän vapautta ja mahdollisuuksia vaikuttaa haastattelutilanteeseen kuin esimerkiksi kyselytutkimuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35; Ruusuvuori & Tiittula 2005, 29; Tiittula & Ruusuvuori 2005, 12-13; Mason 2011, 64-67.) Haastattelu sopii menetelmäksi aiheissa, joita on vähemmän tutkittu

ja kun aiheen tiedetään ennalta tuottavan monitahoisia vastauksia. Haastattelulla voidaan yhtäältä ajatella voivan tutkia arkoja tai vaikeita aiheita, mutta toisaalta kyselyssä vastaajat voivat jäädä nimettömiksi ja etäisiksi tutkijalle ja heidän voi olla siinä helpompi kertoa vaikeista asioista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35.) Tutkimukseni tavoitteena on antaa sosiaalityön asiakkaille ääni ja mahdollisuus kertoa kokemuksistaan.

Haastattelutyypit jaetaan sen mukaan, miten tiukasti kysymykset on muotoiltu ja kuinka paljon haastattelijä ohjailee haastattelutilannetta. Strukturoidussa haastattelussa on valmiit vastausvaihtoehdot ja kysymysten muoto ja järjestys on sama kaikille haastateltaville. Puolistrukturoitu haastattelu eroaa edellisestä siten, että siinä ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja. Teemahaastattelun aihepiirit on etukäteen määritelty, mutta kysymykset eivät ole tarkassa muodossa ja järjestyksessä. Haastattelijä varmistaa, että suunnitellut teemat käydään läpi haastattelun aikana, mutta teemojen järjestys ja laajuus vaihtelevat haastatteluissa. Haastattelijan apuna voi olla tukilista teemoista, mutta ei valmiita kysymyksiä. Avoin haastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, jossa osapuolet keskustelevat tietyistä aiheesta ilman määrättyjä teemoja. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22-23; Eskola & Suoranta 2008, 86; Eskola & Vastamäki 2010, 28-29.) Tutkimukseni haastatteluihin valitsin avoimesti toteutetun teemahaastattelun, koska halusin pitäytyä tietyissä teemoissa, mutta en kuitenkaan liian tarkasti rajata haastattelujen sisältöä. Tein 11 haastattelua, joista osa muistutti enemmän teemahaastattelua ja osa avointa haastattelua. Eroavaisuudet liittyivät erilaisten ihmisten erilaisiin tapoihin olla vuorovaikutuksessa haastattelutilanteessa.

Teemahaastattelun teemojen valintaan on erilaisia tapoja, joita olisi hyvä yhdistellä. Intuition eli luovan ideoinnin perusteella muodostettu haastattelurunko on helposti vaillinainen ja tutkijan ennakkokäsityksiin pohjautuva. Aineiston analysointi on vaikeaa, mikäli sillä ei ole minkäänlaisia teoreettisia kytkentöjä. Toinen tapa teemojen muodostamiseen on etsiä teemoja kirjallisuudesta, tutustua aiempiin tutkimuksiin ja yhdistellä niiden pohjalta omia teemoja. Kolmas vaihtoehto on muodostaa teemoja teorioiden avulla operationalisoimalla, jolloin teoreettiset käsitteet muutetaan mitattavaan muotoon eli haastatteliteemoiksi. Teemojen muodostamisessa on pidettävä mielessä tutkimustehtävä, joka sitoo kokonaisuuden yhteen ja oikeuttaa kysymysten esittämisen

haastatteluissa. Hyvän tutkimuksen toteuttamisessa käytetään kaikkia kolmea tapaa teemojen muodostamisessa. Tutkimustehtävä koostuu pienemmistä tutkimuskysymyksistä, joita pilkotaan pienempiin osiin haastatteluteemojen ja kysymysten muodostamisessa. (Eskola & Vastamäki 2010, 35-39; Mason 2011, 68-72.)

Muodostin teemahaastattelujen teemat teoriataustan perusteella ja aiempia tutkimuksia hyödyntäen. Halusin pitää haastattelurungon yksinkertaisena, jotta kysymykseni eivät olisi liian johdattelevia, vaan saisin haastatteluista mahdollisimman paljon vapaata haastateltavien kerrontaa omista kokemuksistaan ja näkemyksistään. Haastattelujen teemoina ovat hyvät ja huonot kokemukset sosiaalityöstä, ajatuksia tuesta, kontrollista ja vallasta, näkemyksiä omasta käyttäytymisestä suhteessa työntekijään ja ajatuksia sosiaalityön kehittämiseen. Haastattelurunko on raportin liitteenä (Liite 3). Koska haastateltavat olivat erilaisia, joissakin haastatteluissa käytin haastattelurunkoa haastattelun eteenpäin viemisessä ja joissakin vain varmistin rungon avulla, että tutkimukseni kannalta olennaiset teemat tulivat käsitellyiksi. Toiset haastateltavat odottivat perinteistä kysymysvastaus-haastattelua ja toiset kertoivat laajasti omista kokemuksistaan kertomuksen muodossa.

## **4.2 Haastateltavien kuvailu**

Hankin haastateltavat tutkimukseeni tuttujen työntekijöiden avulla. Keskustelimme tutkimuksestani ja mietimme yhdessä, miten saisimme haastateltavia tutkimukseen. Työntekijät pohtivat, kokevatko asiakkaat aiheen mahdollisesti liian hankalana ja siksi kieltäytyvät tutkimuksesta. Haastateltavien saaminen mukaan sujui kuitenkin hyvin.

Haastattelin 11 sosiaalitoimiston asiakasta kolmesta eri kunnasta Etelä-Suomessa. Haastateltavista neljä on miehiä ja seitsemän naisia. Iältään he olivat haastatteluhetkellä 18-59-vuotiaita. Kaikilla haastatelluilla on kokemuksia toimeentulotuesta, kuudella lastensuojelusta ja yhdellä vammaispalveluista. Tutkittavalla joukolla on siis kokemuksia monenlaisesta sosiaalityöstä. Sain haastateltavat tutkimukseeni kuntien työntekijöiden



avustuksella. Kuntien työntekijöiden mukanaololla on ollut tietenkin vaikutusta siihen, ketkä asiakkaat valikoituivat tutkimukseeni. Kerroin kuntien työntekijöille haluavani haastatella asiakkaita, joilla on pidemmältä ajalta ja monenlaisia kokemuksia sosiaalityöstä, jotta saisin monipuolisen aineiston. Valikointikriteerinä oli myös, että asiakkailta on mahdollisesti myös kielteisiä kokemuksia sosiaalityöstä, vaikka sitä onkin vaikeaa määrittää etukäteen. Asiakkaiden aggressiivinen käyttäytyminen ei ollut kriteeri haastateltavia valitessa, vaan pääasiassa halusin erilaisia asiakkaita ja kokemuksia tutkimukseeni. Haastatteluja tehdessä huomasin, että kaikilla haastateltavilla oli sekä hyviä että huonoja kokemuksia, toisilla enemmän huonoja kuin hyviä ja päinvastoin. Haastateltavien valikointi onnistui siksi hyvin. Ennen haastatteluja hain kunnista tutkimusluvan, annoin haastateltaville kirjallisen selosteen tutkimuksesta, jonka selostin myös suullisesti ennen haastattelua sekä pyysin haastateltavilta kirjallisen suostumuksen tutkimukseen ja haastattelun nauhoittamiseen. Annoin haastateltaville yhteystietoni, jotta he voisivat halutessaan kysyä jotakin epäselväksi jäänyttä tai vielä täydentää haastatteluaan. Haastateltavat eivät olleet jälkeenpäin yhteydessä.

Haastattelut tehtiin sosiaalitoimistojen tiloissa. Tarjosin vaihtoehtoiseksi haastattelupaikaksi esimerkiksi kirjastoa, mutta kaikille haastateltaville sopi tapaaminen sosiaalitoimistossa. Haastattelut kestivät vaihdellen alle puolesta tunnista lähes kahteen tuntiin. Jotkut haastateltavat kertoivat oma-aloitteisesti ja laajasti omista kokemuksistaan ja osa suppeammin ja lyhytsanaisemmin. Kaiken kaikkiaan koen haastattelujen sujuneen hyvin ja niiden tuottaneen hyvän ja monipuolisen aineiston tutkimukseeni. Haastattelujen tekeminen oli itselleni opettavainen kokemus, koska olin neutraalissa tutkijan roolissa enkä sosiaalityöntekijänä puhumassa ihmisten kanssa vaikeistakin asioista. Haastatteluissa oli mahdollisuus pysähtyä ihmisten kokemusten äärelle ja aidosti antaa tilaa ja ääni asiakkaille. Sosiaalityön arjessa työskentely on useimmiten liiankin tavoitekeskeistä eikä rauhalliselle keskustelulle ole tilaa. Haastattelujen sisällöt jäivät pitkäksi aikaa mietityttämään haastattelujen jälkeen. Olin myönteisesti yllättynyt, kuinka laajasti haastateltavat miettivät, miten asioita voisi tehdä paremmin sosiaalityössä, ei pelkästään omasta näkökulmastaan.

### 4.3 Aineiston analyysi

Kun tutkittavien määrä on pieni, tutkimusjoukkoa pyritään analysoimaan perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyttä mitataan silloin laadulla eikä määrällä. Erona tilastollisiin otantamenetelmiin puhutaan harkinnanvaraisesta otannasta tai näytteestä. Aineiston hankintaa ohjaa vahva teoriaperusta. (Eskola & Suoranta 2008, 16-18.)

Aineiston analyysin tein hyödyntäen sisällönanalyysia. Sisällönanalyysissa olennaista on tutkimustehtävän, teoriataustan ja aineiston vuoropuhelu. Tutkimuksesta tulisi muodostua ehyt kokonaisuus. (Mayring 2000; Kiviniemi 2007, 74-78.) Tutkijan tehtävänä on löytää aineistosta keskeisimmät käsitteet ja karsia tutkimustehtävän kannalta epäolennaista aineistoa pois. Aineiston analyysi ja tutkimusraportti ovat tutkijan henkilökohtainen konstruktio tutkittavasta ilmiöstä (Kiviniemi 2007, 80-83.) Aineiston tematisoinnin tai teemoittelun tarkoituksena on ryhmitellä aineistoa ja nostaa teemoista mielenkiintoisia sitaatteja tulkittavaksi. Sitaattien tarkoituksena on kuvata aineistoa ja perustella tehtyjä tulkintoja. Sitaatit ovat kuvaavia näytteitä tehdystä analyysistä. Aineisto tulee kytkeä teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin. (Eskola 2007, 173-180.) Laadullisessa tutkimuksessa olennaista on argumentointi, millä tarkoitetaan näkökulman ja tulkinnan muodostamista tutkittavaan aiheeseen (Mason 2011, 173). Aineiston määrän riittävyyteen ei ole yksiselitteisiä ohjeita, mutta koen aineistossa toteutuneen saturaation eli kylläntymisen ajatuksen. Haastatteluissa alkoi toistua samoja asioita eikä niissä ilmennyt enää mitään merkittävää uutta, joten aineistoa on todennäköisesti riittävästi. (Eskola & Vastamäki 2010, 42.)

Litteroin aineiston sanatarkasti ja luin aineiston läpi useita kertoja. Jo haastatteluja tehdessä aloin ajatuksissani hahmotella aineistosta muodostuvia teemoja. Aineistosta muodostui neljä selkeää teemaa, jotka yliviivasin tulostettuun aineistoon eri väreillä: hyviä kokemuksia ja kohtelua sosiaalityön asiakkaana, huonoja kokemuksia ja vaikeita tilanteita sosiaalityön asiakkaana, sosiaalityön asiakkaiden näkemyksiä omasta käyttäytymisestään suhteessa työntekijään vaikeissa tilanteissa ja sosiaalityön asiakkaiden ajatuksia työn kehittämiseen. Teemat ovat samat kuin teemahaastattelurunkoni teemat, joten mitään varsinaista uutta teemaa ei ilmennyt aineistosta. Esitän tutkimukseni tulokset teemojen

mukaan otsikoiden. En halunnut tehdä varsinaista tyypittelyä aineistosta, koska koen sen nostavan haastateltavat esille eräänlaisina ongelmankantajina ja kielteisten kokemustensa mukaan määrittävinä. Tulosten esittelyssä pyrin yhdistämään havaintoja aiempaan tutkimukseen ja teoriataustan käsitteisiin.

#### **4.4 Tutkimuksen etiikka**

Kun tutkimuksen kohteena on ihmisten sosiaalinen vuorovaikutus ja inhimillinen toiminta, tutkimuksessa käsitellään usein sensitiivisiä ja myös arkoja asioita (Pohjola 2003a, 5-6). Kun tutkimus kohdistuu ihmisiin, tärkeimpänä eettisenä kysymyksenä voidaan pitää vaaran eliminointia, eli tutkimus ei saa tuottaa vahinkoa tutkimukseen osallistuville (Alasuutari 2005, 18). Tutkimukseen osallistuville henkilöille on annettava riittävästi tietoa tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta ja haastateltaville on korostettava, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Luottamuksellisuus ja anonymiteetti ovat tärkeitä asioita tietojen käsittelyssä. Tietoja hankittaessa luvataan niiden nimettömyys ja tuloksia julkistettaessa huolehditaan, ettei tutkittavien henkilöllisyys paljastu. Nimettömyyttä on suojeltava sitä tarkemmin, mitä arkaluontoisemmasta asiasta on kysymys. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 20; Eskola & Suoranta 2008, 56-57.)

Haastattelujen alussa kerroin, että julkaisen tutkimukseni joko käyttäen haastateltavista keksittyjä nimiä tai kokonaan ilman nimiä. Kerroin myös, etten raportissa kerro haastateltavien asuinkuntien nimiä. Tutkimuksen raportoinnissa noudatan erityistä varovaisuutta ja peitän tunnistettavia tietoja muuntelemalla niitä, jotta tutkittavien nimettömyys varmistuu. Tutkimukseni aihe herätti paljon keskustelua tutkielmani ohjaajan ja kuntien työntekijöiden kanssa, koska he miettivät, miten haastateltavat suhtautuisivat vaikeaan aiheeseen. Keskustelin jokaisen haastateltavan kanssa ennen haastattelun aloittamista tutkimukseni tavoitteesta selvittää nimenomaan asiakkaiden vaikeina kokemia tilanteita. Haastateltavat suhtautuivat tutkimuksen aiheeseen neutraalisti ja pitivät tutkimuksen kehittämisen näkökulmaa hyvänä ja hyödyllisenä.

Tutkimusprosessin eettiset valinnat näkyvät jo tutkimustehtävän muotoilussa ja käsitteiden valinnassa. Yhteiskuntatieteiden tutkimuksen käsitteiden valinnassa näkyy herkästi diagnostinen ajattelu, jossa esimerkiksi sosiaalityön asiakkaita tarkastellaan heidän vaikeuksiensa ja oireidensa kautta ja ihmisen muu todellisuus katoaa. Sosiaalityön asiakkaita saatetaan kuvata aikaisemman taustan tai tulevaisuutta koskevan ennusteen kautta. Käsitevalinnoissa tyypillistä on ongelmalähtöinen määrittely. Tutkijan on tärkeää tiedostaa, että asiakkuus on vain yksi asia ihmisen elämässä. Aineiston analyysissa tavanomaista on luokittelu, tyypittely ja kategorisointi. Se on toisaalta järkevää aineiston hallitsemiseksi, mutta toisaalta ilmiöitä ja ihmisiä voidaan luokitella ja yleistää liikaa. Sosiaalityön tutkimuksessa tavanomaisesti tuotetaan erilaisia ongelmankantajien lajityyppisiä, kuten huumenuori tai aggressiivinen asiakas. Prosessissa tuotetaan silloin epäonnistujan identiteettejä, jolloin pitää miettiä, onko tutkimuksen tarkoituksena määrittellä ihmisten minäkuvaa ja yhteiskunnallista kelvollisuutta. Käsitteiden valinnassa tulisi lähteä ihmisten omista lähtökohdista, jolloin todellisuutta voidaan avata toimijoiden omista näkökulmista. (Pohjola 2003b, 58-65.) Tuloksia esittelevissä luvuissa en puhu asiakkaista vaan haastateltavista, koska näen sosiaalityön asiakkuuden vain yhtenä asiana haastateltavien elämässä. En halunnut antaa haastateltaville keksittyjä nimiä, koska koen nimivalintojen osaltaan luokittelevan ihmisiä nimien muodostaessa ihmisistä mielikuvia raportin lukijoille. Haastateltavat esiintyvät ainoastaan koodeina H1-H11, ilman sukupuolten ja ikien erottelua.

## **5 SOSIAALITYÖN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA**

Tutkimuksessani olennaista on tuoda esille erityisesti haastateltavien huonoja ja vaikeita kokemuksia vuorovaikutuksesta työntekijöiden kanssa. Haastattelujen alussa ja myös eräänlaisena helpompana tapana aloittaa haastattelut pyysin heitä kertomaan hyvistä ja myönteisistä kokemuksistaan. Kerron näistä kokemuksista myös siksi, että ne toimivat vertailukohtana huonoihin kokemuksiin. Haastattelujen alussa havaitsin saman asian kuin Laitinen (2008, 86), että suuri osa haastateltavista kertoi ensin olevansa tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä saamaansa kohteluun, mutta haastattelujen edetessä kaikki kertoivat myös hankalista tilanteista ja huonoista kokemuksistaan suhteessa työntekijöihin.

### **5.1 ”Ei välttämät oo aina ajatellu kaikkee, et jostain on ollu apuu” -**

#### **Hyviä kokemuksia ja kohtelua sosiaalityön asiakkaana**

Selkein ja haastatteluissa toistuvinkin myönteinen kokemus haastateltavilla oli toimeentulotuen saaminen. Siitä kertominen oli haastatteluissa tueksi ja hyväksi kokemukseksi määrittävä asia. Sen jälkeen haastateltavat kertoivat myös muista tuen saamisen ja autetuksi tulemisen kokemuksistaan. Jotkut haastateltavat kertoivat saaneensa erityisen vaikeassa tilanteessa harkinnanvaraista toimeentulotukea, mikä muistettiin vuosia jälkeenpäin hyvänä kokemuksena ja kohteluna. Taloudellinen tuki koettiin selkeästi auttavaksi asiaksi, jolla päästiin eteenpäin vaikeassa tilanteessa.

Et joskus on tehty semmonen päätös, et siit pääsee selkeesti eteenpäin. Ei tulla joka kuukausi ruikuttamaan. (H8)

Laki toimeentulotuesta (30.12.1997/1412) määrittelee perustoimeentulotuen lisäksi täydentävän (7 c §) ja ehkäisevän toimeentulotuen (13 §). Ne on tarkoitettu aktivoinnin tukemiseen, asumisen turvaamiseen ja äkkinäisten taloudellisten vaikeuksien helpottamiseen. Harkinnanvaraista tukea saaneiden haastateltavien tapauksissa on toimittu lain mukaan. Tapauksissa rahallinen panostus on ollut tukea myöntävälle sosiaalitoimelle luultavasti vähäinen kertaluontoinen satsaus, josta tuen saajat ovat hyötäneet merkittävästi.

Toimeentulotukea säännöllisesti hakeneet haastateltavat kertoivat kokevansa sosiaalitoimistossa asioinnin joko neutraalina tai myönteisenä asiana. Tuttu työntekijä kyseli tapaamisissa kuulumisia ja se koettiin pääsääntöisesti myönteisenä asiana. Myös Huovilan (2013, 200) tutkimuksessa haastatellut nuoret aikuiset kokivat sosiaalityöntekijän kiinnostuneisuuden nuoresta ja tämän asioista turvallisuudentunnetta lisäävänä.

Haastateltavien kertomuksissa ilmeni pienten kuntien sosiaalitoimistojen palvelun helppo saatavuus ja mutkattomuus. Työntekijät koettiin helpoiksi tavoittaa, minkä havaitsi myös Nummela (2011, 86) tutkimuksessaan. Saatu kohtelu ja palvelu koettiin enimmäkseen asialliseksi ja toimivaksi, mikä noudattaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain (22.9.2000/812) henkeä. Eniten myönteisistä kokemuksistaan kertoivat pelkästään toimeentulotukiasioissa asioineet haastateltavat. Heidän kohdallaan asioinnista oli muodostunut säännöllistä ja jopa mukavaa, käydä juttelemassa tutun työntekijän luona. Kuitenkin sosiaalitoimistossa asioinnin yleisesti ajateltu leimaavuus tiedostettiin.

Ei se ikinä oikein mukavaa oo, et mennään sosiaalitoimistoon. Kyl siinä, on mul, jopa asiallista. On se kaikki mitä on ollu, virallisii paperei tarvinnu täyttää. Kyl hän hoitanu niit. Ihan näin et. En mä sitä sano. (H3)

Joo, jotenki tuntuu, ku hän on kauhian tommonen just ystävällinen ja ymmärtäväinen, et ei oo paha ollenkaan käydä sil taval ku ajattelee. Monihan mieltää tämmöses paikas käymisen, se on niin kamalan nöyryyttävää ja korkia kynnyks. Mut ei minust. (H9)

Joillain haastateltavilla oli kokemuksia toimeentulotuen hakemisesta isommilla paikkakunnilla ja kokemukset muualla olivat kielteisempiä. Pienissä kunnissa on vähän työntekijöitä ja asiointi sosiaalitoimistossa henkilöityy voimakkaasti, niin hyvässä kuin pahassa. Myös Metterin (2012, 151-152) mukaan yksittäisten, paikallisten ammattihenkilöiden toiminnalla ja aloitteellisuudella voi olla ratkaiseva merkitys asiakkaan asioiden järjestymisessä. Luotettava, ymmärtäväinen ja asiakkaan tilanteen tunteva työntekijä on myös Koskenalhon (2013, 127-129) tutkimuksen perusteella tärkeä voimavara.

Tääl on niinku henkilökohtasempaa se apu. Aina voi soittaa. Ja ne soittaa mulle, jos on jotain kysyttävää. Ei tarvi niinku stressata ja miettiä, et sosiaalitoimes asiointi. Et jos joku lappuki on jääny, ni sen voi vaan tuoda tänne eikä kaks päivää postis pistää. Tääl on aina se sama (työntekijä). Et on sillee turvallisempi olo, et ei tarvi joka kerta selittää kaikkii asioi. (H6)

Lastensuojelun asiakkuudessa hyvänä asiana nähtiin vanhemman terapian tukeminen taloudellisesti. Haastatellut aikuiset, jotka olivat olleet nuorina lastensuojelun asiakkaina, kertoivat saaneensa apua tukitoimista, vaikka saattoivat nuorena olla eri mieltä tuen tarpeellisuudesta. Nuorena tukitoimet koettiin enemmän kontrollina ja myöhemmin nähtiin niiden tarkoitus tukena. Samankaltaisesta asenteen muuttumisesta iän myötä raportoi Kivistö (2006, 83) tutkimuksessaan. Kivistön mukaan nuorten suhtautuminen lastensuojeluun oli muuttunut enemmän kuin muihin auttajatahoihin. Huovilan (2013, 203-204) haastattelemat nuoret aikuiset kertoivat saaneensa samanaikaisesti sekä konkreettista että henkistä tukea ja apua.

Tietenki sit taas, nuori ku tyhmä on, ei tuu kuunneltu sillai niin paljon mitä muut sit sanoo. Mut yritettiin kuitenkin auttaa. (H5)

On, jotain apua ehkä. Raha. On se auttanu. On sitä kaikkee muutaki sillee. Ei välttämät oo aina ajatellu kaikkee, et jostain on ollu apuu. Vaikka on saattanukki aika monesta asiasta olla apua. (H7)

Haastateltujen kertomuksissa ilmeni koetun tuen ja kontrollin vuorottelu ja näyttäytyminen saman asian eri puolina. Huovilan (2013, 217) tutkimuksen nuorten aikuisten kokemuksissa sosiaalityöntekijän tapaamiset pitivät nuoria liikkeellä ja kantoivat huolta nuorista. Asiakassuhteissa yhdistyivät nuorten tukeminen ja toisaalta nuorten selontekovelvollisuus ja työntekijän yhteiskunnallisen kontrollin toimenpiteet. Seuraavassa katkelmassa haastateltava kertoi perhetyöntekijän ensimmäisestä käynnistä.

Sillon ekalla kerralla se oli sitä että se, periaatteessa pakotti mut ulos vaikken mä ois halunnu, se teki ihan hyvää et tuli. Sit hän leikki mun pojan kans. (H10)

Haastateltavien kertomukset tuen ja kontrollin kokemuksistaan mukailevat esimerkiksi Juhilan (2006), Jokisen (2008) ja Pohjolan (2009) ajatuksia tuesta ja kontrollista sosiaalityössä.

Lastensuojelun asiakkaina olleet kuvasivat hyvänä kokemuksena omasta toiminnasta tietoiseksi tulemista, vaikka lastensuojelun toimenpiteitä kuvattiin raskaina ja perheen elämään ja yksityisyyteen liikaa puuttuvina. Myös Kivistön (2006, 62-69, 88-89) tutkimuksessa haastatellut lastensuojelun jälkihuollossa olevat tai olleet nuoret aikuiset olivat pääsääntöisesti hyvin tietoisia lastensuojelun asiakkuuksiensa ja sijoitustensa syistä. Lastensuojelu koettiin välttämättömänä, mutta auttaneena vaiheena elämässä. Nuoret olivat kääntäneet vaikeutensa voimavaroiksi.

## **5.2 ”Kaikki oli niin valmiiks suunniteltu” - Huonoja kokemuksia ja vaikeita tilanteita sosiaalityön asiakkaana**

Henkilöityminen pienten kuntien sosiaalitoimistoissa on huono asia, kun henkilökemiat eivät kohtaa. Haastateltavat kertoivat kokevansa, että vuorovaikutus ja keskinäinen ymmärrys suhteessa työntekijään on joskus niin vaikeaa, että he välttelevät asiointia sosiaalitoimistossa, ellei ole aivan pakko. Työntekijä koettiin kielteisesti suhtautuvana, ylimielisenä, tönkeynä, loukkaavana, halveksivana ja ymmärtämättömänä. Yritykset oman elämän rakentamiseen vaikeassa tilanteessa hylättiin ja sivuutettiin. Pakolliset käynnit sosiaalitoimistossa koettiin omaa vointia huonontavana, joten yritettiin keksiä muita keinoja taloudelliseen pärjäämiseen.

Sen hetkinen se työntekijä, ni hän oli kauheen semmonen tönkey ja ymmärtämätön ja jotenki tuntu pahalt. (H9)

Jos mä asioin vaan toimeentulotukiasiois, ni mä mieluusti jätän vaan hakemuksen. En mä halua asioida henkilökohtasesti, ku mä en saa mitään, niinku hyvää palautetta. (H1)



Huovilan (2013, 201) tutkimuksen mukaan alle 25-vuotiaiden toimeentulotuen hakemiseen liittyi vahva häpeän tunne. Tutkimuksessani samaa ikäluokkaa edustavat eivät kertoneet kokevansa häpeää liittyen toimeentulotuen hakemiseen. Häpeän ja leimatuksi tulemisen kokemuksista kertoivat eniten tutkimukseni iältään vanhimmat haastateltavat. Samankaltaisia tuloksia nuorten ja vanhempien tuntemuksista etuuskien hakemiseen liittyen sai Nummela (2011, 93). Asioinnin välttely liittyi joillakin haastateltavilla myös asioinnin kokemiseen leimaavana ja kielteisenä, vaikka työntekijöiden suhtautuminen koettiin asiallisena. Asiakkuus sinänsä koettiin kielteisenä ja lamaanuttavana, koska toimeentulotuen hakemisesta koettiin tulevan melko usein pitkäaikaista. Erilaisista häpeän kokemuksista kertoivat myös Koskenalhon (2013) haastattelemat aikuissosiaalityön asiakkaat.

Kai se johtuu lähinnä varmaan yhteiskunnastaki, et on negatiivissävytteistä ja muuta ku hakee toimeentulotukee. --- Se voi olla, et itel on sellanen negatiivinen asennoituminen kans tähän tietenki. On nyt yleisesti yhteiskunnan kannalta, pitää hirveen, huonompina sellasii ihmisii ketkä hakee toimeentulotukee. (H11)

Siit tulee elämäntyyli. Siit tulee pian elämäntyyli oikein. Tääl on et tänne tulee. (H3)

Kuten Raunio (2010, 58-66) toteaa, sosiaalityötä ei voida nimittää palveluksi, koska asiakkaaksi ei tulla aina vapaaehtoisesti. Asiakkuuteen liittyy kielteinen leimautuminen ja sosiaalityössä toteutetaan yhteiskunnallista kontrollia.

Hyvinä kokemuksina muistettiin harkinnanvaraisen toimeentulotuen saaminen ja toisaalta kielteisinä liian tiukoiksi koetut menettelyt toimeentulotuen myöntämisessä. Mitään ylimääräistä ei edes yritetty pyytää toimeentulotukea haettaessa, koska arveltiin vastauksen olevan kuitenkin kielteinen. Haastatteluissa kerrottiin omista yrityksistä säästää rahaa isompiin hankintoihin ilman toimeentulotuen apua. Asiaa hankintojen tarpeellisuudesta ei haluttu ottaa edes puheeksi sosiaalitoimistossa asioidessa. Tai jos uskallettiin, oltiin eri mieltä työntekijän kanssa ja lopputulos oli sama eli tukea ei myönnetty. Metteri (2012) ja Koskenalho (2013) kuvasivat myös tapauksia, joissa työntekijät noudattivat kohtuuttoman tiukoiksi koettuja menettelyjä ja mekaanista tulkintaa tukien myöntämisessä.

Monissa haastatteluissa omista asioista kyselyminen ja kertominen koettiin tungettelevana ja tarpeettomana, vaikka tiedettiin kyselyn tarkoitus ja etteivät asiat leviäisi muualle sosiaalitoimistosta. Yksi haastateltava tosin epäili salassapidon pitävyyttä. Toimeentulotukeen liittyvä tiliotteiden esittäminen aiheutti päänvaivaa, koska tiliote paljastaa rahankäytön kohteet. Myös Nummelan (2011, 85) haastattelemat aikuissosiaalityön asiakkaat kokivat toimeentulotuen hakemiseen liittyvän tiliotteiden esittämisen hyvin intiiminä. Koskenalhon (2013, 60-61) haastattelemat asiakkaat kuvailivat toimeentulotukeen liittyvää sosiaalityötä pahimmillaan epäluottamuksen värittämäksi käyttämiseksi sekä kontrolloivaksi ja passivoivaksi ehdonalaisvalvonnaksi. Näin jyrkkiä mielipiteitä ei ilmennyt haastateltavillani, vaan he kuvasivat ymmärtävänsä tarkan selonteon tarkoitukset. Jokisen (2008, 119-124) mukaan sosiaalityöntekijät mieltävät kontrollin sosiaalityössä tarkkailuna, tietojen varmistamisena ja seurantana sekä pahimmillaan asiakkaan käyttämisenä. Asiakassuhde on silloin epäluottamuksen ja pelon värittäjä.

Tahdotaan tietää vähän liikaa. Joskus semmonen isovelji valvoo. (H4)

Kylhän jokainen ihminen käy välillä niinku baarissa tai Alkossa. Mut kyl sitä aina miettii, et täytyyks mun mennä niinku nostaa rahaa, et voi niinku. Ni sit ei näy. Et kyl sitä miettii niinku takaraivossaan. (H6)

Lastensuojelun osalta kerrottiin jatkuvan arvioitavana ja tarkkailtavana olemisen kokemuksista. Haastateltavien mukaan tarkkailua peiteltiin erilaisilla tukitoimilla. Tukitoimet koettiin siis keinona seurata perheen tilannetta. Haastateltavat kertoivat kestävänsä tukitoimia, koska siten oli mahdollista ikään kuin pysyä hyvissä väleissä sosiaalitoimen kanssa ja ehkäistä sosiaalitoimen taholta tuleva sijoituksella uhkailu.

Työntekijöiden käytös koettiin painostavana ja provosoivana, kun omat tavoitteet ja suunnitelmat olivat ristiriidassa työntekijöiden koettujen tavoitteiden kanssa. Työntekijän päällekkäisyys ja liiallinen innokkuus auttaa koettiin pelkästään ahdistavana ja paniikin tunteita aiheuttavana. Aihetta sivuavissa tutkimuksissa ei ole varsinaisesti viitattu

sosiaalityön asiakkaiden tällaiseen kokemukseen, mutta omassa tutkimuksessani haastateltavat kertoivat paljon painostamiseen liittyvistä kokemuksistaan. Haastateltavat kuitenkin ymmärsivät, mihin painostamisella pyrittiin.

No, välil ehkä puskettiin vähän liikaa johonki suuntaan. Mut hyvähän sil tarkotettiin, et ei sitä voi sillee pahana puolena taas pitää. (H5)

Erityisen vahvasti aineistossa ilmeni, että työntekijöiden toiminta ja ratkaisut koettiin kaavamaisina sekä asiakkaita ja heidän vaikeuksiaan luokittelevina. Haastateltavat kertoivat kokevansa, että työntekijöillä on valmiit kaavat, joiden mukaan toimitaan ja asiakkaat luokitellaan erilaisten päihde- ja mielenterveysongelmien mukaan. Koetut leimat nähtiin pysyvinä, vaikka tilanne olisi muuttunut olennaisesti. Toisaalta esimerkiksi mielenterveyden ongelmia ei otettu riittävästi huomioon. Haastateltavat eivät kokeneet saaneensa oikeanlaista apua mielenterveyden hoitamiseen eikä sosiaalitoimistossa osattu kysyä ja huomioida asiaa riittävästi. Samankaltaisia tuloksia tutkimuksessaan sai myös Metteri (2012, 145-152, 160, 177-182), jonka kuvaamissa tapauksissa ilmeni muun muassa mielenterveyden ongelmien sivuuttaminen ja mekaaniset tulkinnat harkintaa vaativissa tilanteissa. Myös Määtän (2012, 119-120) tutkimuksessa ilmeni mielenterveydellisten syiden sivuuttaminen taloudellisista etuuksista päätettäessä.

Et ei niinku tuu, et sivuutetaan kokonaan se, et mä olen masentunu. Et sil ei ollu mitään merkitystä. Et sil on ollu vaa merkitystä, et mitä paperit sanoo. Mihin menee rahaa. Omalla voinnilla ei ollu merkitystä. Sen takii mun on helpompi ku mä en asioi. Siis rahat riittää sillä lailla. Ei ne nyt paremmin riitä, mutta pärjätään. (H1)

Koska mua vaivaa semmonen ku masennus. Välil se tulee esille ja välil se on niinku poissa. Sillon mul oli sellanen aika, et mä en kestäny sitä yhtään. Kaikki oli niin valmiiks suunniteltu. Mul meni vähän niinku ihan, tuli sellanen paniikinomanen olo. (H4)

Mä ymmärrän sen, et täytyy mennä niinku kaavalla. Täytyy toimii. Et on joku kaava mihin se perustuu. Tai mä toivon, et mua kohdeltiin sen takii niin huonosti ja väärinymmärretysti. Et on vaan joku yks kaava millä toimitaan. Ja se sama kaava. Et tää niinku syyttäminen kaikesta. Siis ihan kaikesta. --- Hirveen vaarallista on toi tommonen, et annetaan joku nimike. Et joka

paikassa sä meet sillä. Et ihmistä kohdellaan sen mukaan sitten. Tai siis ei nimenomaan kohdella, mitenkään. Ei sua oteta vakavasti, jos sul on semmonen merkintä siellä. (H2)

Työntekijöiden toiminta koettiin luokittelun lisäksi toisaalta epäjohtonmukaisena ja mielivaltaisena, itsetuntoa ja ihmisarvoa murentavana. Haastateltavat kertoivat kokevansa vuorovaikutustilanteet tuomioistuimina tai poliisikuulusteluina, joissa jaettiin pelkkiä syytöksiä. He kertoivat ottavansa palavereihin ja tapaamisiin tuekseen jonkun läheisen myös nähdäkseen, miten työntekijöiden suhtautuminen mahdollisesti muuttuu. Metterin (2012, 171-173) aineistossa ilmeni myös työntekijöiden toiminnan kokemista mielivaltaisena. Laitisen (2008, 87) haastattelemat asiakkaat kokivat työntekijän vallankäytön aliarviointina, sanelupolitiikkana, ymmärtämättömyytenä ja mitätöintinä.

Siinä ei ole mitään logiikkaa. Se on täysin mielivaltasta, mitä sulle tapahtuu. Sut jyrätään ihan puskista. Sun täytyy kokonaan kehittää uus tapa suhtautua asioihin ja ihmisiin. Se ei oo normaali. Poliisitutkinta, se on varmaan aika lähellä. Ja rikoksesta epäillyn kohtelu. (H2)

Haastateltavat kokivat, että heitä ei kuulla riittävästi ennen päätösten tekemistä. Näkemykset omasta tilanteesta vaihtelevat ja muuttuvat, joten mielipiteitä tulisi selvittää pitkin matkaa, ei ainoastaan hätäisellä kuulemisella päätöksenteon yhteydessä. Päätöksen perusteluita ei kerrottu riittävän selkeästi eikä riittävän moneen kertaan varmistaakseen, että asiasta on yhteinen ymmärrys, vaikkakin eri näkemys. Parsiala (2013, 69) havaitsi lastensuojelun asiakkaita haastatellessaan saman asian. Sitä vastoin Kivistön (2006, 84) tutkimuksessa vain pieni vähemmistö haastatelluista koki, ettei ollut tullut kuulluksi ja saanut osallistua riittävästi omien asioidensa käsittelyyn sekä päätöstentekoon.

Se ettei periaattees pysty tekee mitään. Asiat on oikeestaan päätetty jo, ennenku on ite saanu sanoo mitään. Se ehkä tua siihen vähän semmost raivoo. --- Onhan niit mielipiteit aina kysytty. Mut tuntunu et niit on aina kysytty liian vähän ja vääris kohtii. Et päätökset on tehty vähän liian äkkiä ennen ku kysytty mitään. Ku se kysytään siin vaihees enemmänki, ku päätökset on tehty jo. Seki ottaa ehkä päähän. (H7)

Haastateltavat kokivat epäluottamusta, salailua ja valehtelua. Epäluottamusta koettiin suhteessa työntekijöihin ja myös, etteivät työntekijät luota asiakkaisiin. Epäluottamuksen arveltiin liittyvän tapaan yleistää sosiaalityön asiakkaiden toimintatapoja, ikään kuin kaikki asiakkaat olisivat samanlaisia ja huonoimmin käyttäytyvästä päästä. Epäluottamusta koettiin myös työntekijöihin sinänsä ja näiden toiminnan luotettavuuteen. Salailuksi koettiin, ettei mahdollisista tuista ja vaihtoehtoista kerrottu riittävän avoimesti. Valehtelun kokemuksina kerrottiin, että sovitut asiat muuttuivat matkan varrella eikä yhteisistä sopimuksista pidetty kiinni.

Alkuaikoina silloin ku tulin, ni tuli sellanen olo, et pidetään jotenki semmosena epäluotettavina ja muina. Et he haluu maksaa kaikki laskut mitä tuo tänne. Et ei voi sillee et ne maksais rahat tilille ja ite maksais ne laskut. Jotenki oletetaan heti, et ihmiset ei maksa niit laskui, vaan käytetään rahat. Mul aluks maksettiin kaikki täältä. Mut sit jossain kohtaa muuttu sit niin, et mä maksoin ne ite. Se on vaihtelevasti, en mä tiedä mist se johtuu, nyt jatkosta. Joskus ne maksaa jonku laskun ja joskus ne tulee takasin mulle et mä maksan ite. (H11)

Sehän on selvä, et tommonen vie sitte kaiken luottamuksen sosiaalitoimee kohtaan, jos ihan suoraan päin näköö valehdellaan. (H8)

Ja sit mul oli kumminki, ku hän viä mun lasta ulos, ni mun iski ihan kauhee paniikki, et mihin se viä mun lapsen. Et viedääks se lapsi multa pois. Se on ainut mikä täällä ehkä on ollu se. Et sit mä lopetin sen, et ku mä sanoin et mä en tarvii enää. Nyt se on pakko lopettaa, et mä vaan stressaannun siitä enemmän. (H10)

Et ihan niinku ne pihtais sitä tietoo. Se ei oo avointa se toiminta. Ja se kohtelu, kun se on ylimielistä, halveksivaa, ihan henkilötasolla siis. Et jokasella ihmisellä on ihmisarvo. Et asiallisesti niinku voi suhtautuu. (H2)

Metterin (2012, 183-186) tutkimuksessa ilmeni asiakkaan avointa epäilyä, vähättelyä ja motivaation kyseenalaistamista, mikä lisäsi asiakkaiden aggressiota. Parsialan (2013, 73) haastattelemat lastensuojelun asiakasperheiden vanhemmat kokivat asiakastapaamiset epäluottamuksen ja epäilyn leimaamina. Nummelan (2011) tutkimuksessa ilmeni myös, että asiakkaat eivät ole tietoisia oikeuksistaan eikä niitä kerrota heille riittävän aktiivisesti. Jokisen (2008, 125-136) mukaan epäluottamuksen värittämässä asiakassuhteessa asiakas voi kokea työntekijän tueksi tarkoittamat toimet kontrollina. Pohjolan (2002, 42-45, 48-59)

mukaan työntekijöiden etäisyys asiakkaisiin vaikeissa tilanteissa toimii suojamuurina, mutta silloin myös asiakkaan kohtaaminen ihmisenä unohtuu.

Lastensuojelun sijoitukset koettiin pääasiassa kielteisinä päätöksinä, joiden sijaan olisi toivottu muunlaista apua. Haastateltavat kertoivat tilanteista, joissa olivat pyytäneet apua perheelleen. He eivät olleet saaneet toivomaansa ja pyytämäänsä apua koko perheelle ja riittävän ajoissa, vaan asiat oli ratkaistu sijoittamisella tilanteen kärjistyttyä. Sijoituksen jälkeen vanhemmat kokivat jääneensä yksin ja ilman minkäänlaista tukea asian käsittelyssä.

Perusteis oli, et mä en jaks, ja jos mut arvioitiin jaksamattomaks, ni miks mä en saanu sit mitään apua? Vaik kodinhoitoapuu tai jotain. (H8)

Sijoitettuna ollut haastateltava pohti sijoituksen hyödyllisyyttä ja kertoi kokevansa sijoituksen tekemisen periaatteellisesti vääränä ratkaisuna, jolla puututaan liikaa henkilökohtaiseen elämään, vaikka onkin kyse alaikäisestä henkilöstä. Sijoituksen onnistuminen on heikkoa, kun sijoitettava lapsi tai nuori ei koe sitä tarpeellisena. Haastateltava kertoi myös yleisesti nuorten kapinoivan sijoituksia vastaan, koska eivät näe tilanteessaan muuta selviytymiskeinoa. Hän kuvaili sijoitetuksi tulemistä syyttömän laittamisella vankilaan ilman mahdollisuutta puolustaa itseään. Ennen vankilaan joutumista on edes oikeudenkäynti, jossa voi yrittää perustella syyttömyyttään.

No ku eihän siin periaattees voinu tehdä mitään. Kylhän sil nyt sai sen katkastuu. Eihän se mitään lopettanu. Sil sai sen hetken, periaattees se on sitä et väkisin pidennetään ihmisen elämää ja elinaikaa. On seki nyt toisaalta periaattees väärin, mut siin yritetään suojella, mut auttaaks se oikeesti mitään. (H7)

Kivistö (2006, 84-88) haastatteli kymmentä nuorta, jotka lähes yksimielisesti suhtautuivat hyväksyvästi sijoitukseensa ja kokivat sen hyödyllisenä. Kivistön haastatteleminen nuorten sijoitukset olivat useimmiten rajun päihdeidenkäytön katkaisuja, joita nuoret sillä hetkellä vastustivat, mutta myöhemmin ymmärsivät. Työntekijän tulee arvioida asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista ja rajoja, kun asiakas vahingoittaa itseään tai muita,

mutta ei itse koe tarvetta muutokseen (Swärd & Starrin 2006, 252-254). Niemen (2013, 31-52) mukaan paha vallankäyttö on kaikki perusteeton yksilön toiminnan rajoittaminen, mutta rajoittamista voidaan perustella vedoten yksilön, muiden ihmisten ja ympäristön etuun.

### **5.3 ”Koska siihen hetkeen asti mä luotin siihen” - Näkemyksiä omasta käyttäytymisestä suhteessa työntekijään vaikeissa tilanteissa**

Pyysin haastateltavia kertomaan, miten he käyttäytyvät tilanteissa, jotka he ovat kokeneet vaikeiksi, hankaliksi ja ristiriitaisiksi suhteessa ja vuorovaikutuksessa työntekijään. Halusin myös kuulla, mitä he ajattelevat niistä tilanteista ja omasta käytöksestään. Aineistossa ilmeni yhtä vahvasti sekä kokemuksia voimakkaasta reagoimisesta ja suoraan puhumisesta työntekijälle ristiriitatilanteissa että hiljenemisestä ja alistumisesta, vaikka olisi eri mieltä ja haluaisi ehkä sanoa jotakin vastaan. Haastateltavat, jotka kertoivat pitävänsä eriävän mielipiteensä sisällään, kertoivat sen kuuluvan omaan tyypilliseen käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen muissakin tilanteissa. Hiljaa oleminen liittyi myös omaan heikkoon mielialaan ja masennukseen, jolloin ei ole jaksettu riidellä, vaan on lähinnä toivottu, että tilanteesta pääsisi pois. Taustalla on myös ollut pelkoa, että voimakas reagointi voisi vaikuttaa kohteluun ja saatavaan tukeen. Hiljaa oleminen on ollut myös väsymistä jatkuvaan syytösten vastaanottamiseen ja asioiden todistamiseen.

Mut ei se niinku semmost, et mä en niinku uhkaile mitään. Mut mul on just se niinku sanoin, ne tulee ne asiat, mä sanon aika suoraan. Ku mitä niit kiertelee kaartelee. Ku se ei johda mihinkään. Ku mä haluan et se menee tualt noin tänne, niin sanottu suora linja. Puhutaan sit vähän tämmösist, ja pystyy puhumaan. (H3)

Sen oon huomannu, en oo jaksanu sanoo. En mä jaksa niinku riidellä. Ja sit ku huomaa, et on niinku henkisesti loppu, ni ei vaan jaksa rupee riitelee. --- Sitä jotenki turtuu vaan ja ottaa viä herkemmin itteensä ja tuntuu et masennus vaan pahenee. Ei osaa sanoo takasin, eikä uskalla eikä jaksa. (H1)

Haastateltavien aggressiivinen käyttäytyminen on ollut hetkellistä tilanteeseen reagoimista. Voimakkaista kielteisistä reaktioista työntekijää kohtaan kertoneet eivät välttämättä

jälkeenpäin muistaneet, mitä olivat tarkalleen sanoneet tilanteissa. He olivat menettäneet malttinsa, korottaneet ääntään ja sanoneet jotakin äkkipikaistuksissaan. Osa katui käytöstään jälkeenpäin, osa ei ajatellut asiaa sen koommin. Haastateltavat kertoivat kokevansa, että uskaltavat ilmaista kielteisiä tunteitaan työntekijälle. He kertoivat joskus myös tietoisesti ylireagoineensa, koska ovat kokeneet tullessa pitkään huonosti kohdelluiksi ja mitta on vain täyttynyt. Tilanteet, joissa on reagoitu voimakkaasti ja hyökkäävästi työntekijää kohtaan, ovat liittyneet vastentahtoisiin päätöksiin, oman mielipiteen sivuuttamiseen ja keinottomuuden tunteisiin.

Se on ollu kaikkii kohden se sama reaktio. Ei sitä välttämättä kaikel osais sillee sanoo, tai ei uskaltais. Mut se on vaan tullu just jostain. Ne on ollu niit hetkii. Aluks siin on tullu just kaikki raivo ja se, mikä on vieny aluks. Jossain kohtaa ymmärtää. --- Kyl mä aika huonosti oon käyttäytyny. Siis joskus. Mut kyl mä sen tiedän, et mä oon käyttäytyny suht hyvinki joskus. Ei se nyt oo oikein ketään kohtaan ikinä käyttäytyy sillee. Kyl sen tietää, et se ei oo oikein. Sen tietää varmaan sil hetkelläki. Ei niit hetkii sillee muista, mut kyl sen nyt tietää, ettei se varmaan sillonkaan tunnu ittest sillee kauhee hyvält. Tai ehkä sil hetkel voi tuntuu se ku purkaa paineit. Myöhemmin ei sit välttämät. (H7)

Koskenalhon (2013, 143-147) haastattelemat aikuissosiaalityön asiakkaat kertoivat omista oikeuksista taistelemisesta, johon liittyi rajua kielenkäyttöä ja raivoamista. Tilanteiden taustalla oli jokin kriisi, tarve, hätä ja keinottomuus. Koskenalhon mukaan asiakkaiden huudon ja väkivallan syinä olivat ihmisten voimattomuus ja kyvyttömyys taistella oikeuksiansa puolesta muilla keinoilla. Tutkimukseni todistaa hyvin samankaltaisia syitä aggressiivisen käytöksen taustalla.

Tutkimukseni haastatteluissa ei ilmennyt fyysisen väkivallan tekoja työntekijöitä kohtaan. Haastatteluissa ei kerrottu tavaroiden rikkomisesta tai heittelemisestä. Aggression ilmaukset olivat pelkästään sanallisia. Jotkut haastateltavat kertoivat yrittäneensä esittää vahvaa vuorovaikutustilanteissa, koska tiedostivat, että tunteiden voimakas ilmaiseminen voidaan tulkita tasapainottomuudeksi ja sen perusteella arvioida henkilön voimavaroja. Epänormaaleissa tilanteissa on haastateltavien kokemuksen mukaan odotettu normaalia käytöstä. Toisaalta haastateltavat kertoivat ajattelevansa, että tunteiden näyttäminen olisi



sallittua, koska ollaan niin vakavien ja herkkien asioiden äärellä. Haastateltavat kertoivat aggressiivisen käyttäytymisen liittyvän epäluottamuksen kokemuksiin.

Siitä hetkestä lähtien, mun oma kontrolli on pettänyt, et mä en oo pystynyt ole enää rauhallinen. Koska siihen hetkeen asti mä luotin siihen. Et apua vaan annettais, jos ois resursseja. -- Jos on itte rehellinen, odottaa sitä myös vastapuolelta. Onhan se nyt ihan sairasta, et sosiaalitoimi valehtelee sulle. Siitä lähtien määki oon ollu vihanen. Kyl mä voin sitte lähtee ovet paukkuen palaverista ja itkee ja huutaa ja en pysty sit enää käsittelemään tunteitani. -- Sen jälkeen se kynnyks onki aika matala ollu. Sit enää käyttäytyy sillai asiallisesti, sillon ku on eri mieltä ja tuntee hyvin epäoikeudenmukaisesti kohteluu. Se on sieltä pohjautunu ja jääny. Sehän antaa tietysti musta sellasen kuvan, etten mä ole ihan järjissäni. Et mä en alussa ollu sellanen. (H8)

Haastateltavien kuvaamat tekijät aggressiivisten tunteiden kokemisen ja aggressiivisen käyttäytymisen taustalla toistavat olemassa olevia syyselityksiä, joiden mukaan aggressio muodostuu vuorovaikutuksessa ja useimmiten reaktionä pettymykseen, turhautumiseen, avuttomuuden ja keinottomuuden tunteisiin. Ulkoiset stressitekijät ja vaikeat elämäntilanteet lisäävät alttiutta käyttäytyä aggressiivisesti. Ärsykkeet ja reaktiot eskaloituvat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Keltikangas-Järvinen 1978; Weizmann-Henelius 1997; Ajo ym. 2005; Lauerma 2009; Ford ym. 2010; Soisalo 2011.)

#### **5.4 ”Et pitäis kattoo kokonaistilannetta, et mitä kaikkee muuta siinä on” - Ajatuksia työn kehittämiseen**

Pohjola (2009) puhuu kehittäjäasiakkaasta, jolloin asiakas otetaan mukaan palvelujen ja toimintojen kehittämiseen ja asiakas on palvelujen tilaaja. Asiakkaan kuuleminen ja tuleminen kuulluksi on ensimmäinen vaihe rakennettaessa asiakkaan subjektia. Asiakas voi olla oman asiansa ja tilanteensa asiantuntija, vaikka hänen ei odoteta hallitsevan tilannettaan ja ratkaisuvaihtoehtoja. (Pohjola 2009, 84-87.) Koskenalhon (2013, 147) mukaan aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä tulee alkaa kehittää ja arvioida asiakkaan eli palvelujen käyttäjän eikä organisaation näkökulmasta. Koskenalho kehottaa tarttumaan sosiaalityön keinoin eriarvoistuvan ja väkivaltaistuvan vihapuheysteiskunnan ongelmaan.

Haastateltavien sosiaalityön kehittämiseen liittyvät ajatukset olivat aivan tavallisia asioita, joita työntekijöiden tulisikin työssään noudattaa, ilman että niitä pitäisi erikseen pyytää. Haastateltavat toivoivat, että sosiaalitoimistossa oltaisiin asiallisia ja kohdeltaisiin asiakkaita inhimillisesti ja ennakkoluulottomasti. Kuuntelemisen tärkeydestä puhuttiin monessa haastattelussa ja toivottiin yksilöllisyyden ja kokonaisuuden huomioimista, mitä myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista korostaa (22.9.2000/812). Monologin sijasta tulisi harjoitella dialogia, jossa ajatellaan yhdessä, ollaan vuorovaikutuksessa ja kuunnellaan (Väisänen ym. 2009,6-15).

Et kuunnellaan sitä ihmistä, ku tulee. (H6)

Ehkä semmonen kuunteleminen, et kuuntelis sitä asiakasta. Et antais sen asiakkaan ensin kertoo. Ja sit, jos se asiakas osais kertoa mitä hän tarvii, mimmosta apua. Ja ettei se ois aina sit heti ihan ensimmäitteeks sitä, et nyt sä otat perhetyöntekijän ja sitä ja tätä ja tota. Et jos olis jotain vaihtoehtoja, muita. Enhän mä sitä sano, perhetyöntekijä on kyl tosi hyvä, niinku apu. Semmosis perheis, mis on tosi paha masennus ja jotain tällasta. Ehkä semmonen, et kuuntelis enemmän sitä asiakasta. Et mitä hän tahtoo. (H10)

Et pitäis kattoo kokonaistilannetta, et mitä kaikkee muuta siinä on. Ku ei se riitä se et on työtön. Ei kukaan omasta tahdostaan ole työtön. Kyl jokainen menis töihin jos olis töitä. Mut kun ei ole. (H1)

Et koko täst systeemistä on kadonnu sellanen maalaisjärki ja sellanen normaali vaisto ihmisiltä. Et kaiken kaikkiaan. --- Vois ihan niinku. Koska niin isoja asioita on käyty läpi. Enkä mä koe et se on mitenkä tuttavallista, vaan voi puhua ku ihminen ihmiselle. Sielt tulee tekstii, josta yks kymmenesosa jää mun mieleen. (H2)

Laitisen (2008, 95) haastattelemat myös toivoivat kohtaamisiin inhimillisyyttä, empatiaa ja yksilöllisyyttä. Myös Nummelan (2011, 86, 137) haastattelemat asiakkaat pitivät kuulluksi tuleamista, neuvottelun mahdollisuuden tunnetta ja kokonaisuuden huomioimista omassa tilanteessaan tärkeänä. Kivistön (2006, 79-81) tutkimuksen nuoret aikuiset pitivät kuuntelemista, aitoa asioihin perehtymistä ja työntekijän luottamusta nuoreen tärkeinä asioina. Samoilla linjoilla olivat myös Huovilan (2013, 210) haastattelemat nuoret, jotka

painottivat työntekijän aidon kiinnostuneisuuden ja kuuntelun, nuoren vakavasti ottamisen ja nuorten erityistarpeiden huomioimisen tärkeyttä.

Tarvittavan tuen lisäksi itseohjautuvuuden tukemista pidettiin tärkeänä, jotta ihminen ei jäisi kotiin tekemättä mitään. Koskenalho (2013, 63, 124) havaitsi samoin tutkimuksessaan, että aikuissosiaalityössä kaivataan merkityksellisen toiminnan tukemista ja harkinnanvaraisten päätösten tekemistä työn ja toiminnan edistämiseksi.

Ei kukaan normaalis elämässä tuu tyrkyttää sulle, vaan sun pitää ite tehdä.  
(H7)

Kaikissa palveluissa ja tuissa toivottiin avoimempaa linjaa ja oikeuksista ja vaihtoehtoista kertomista ja laajempaa tiedottamista. Esimerkiksi perhetyöntekijän toimenkuva voi olla selkeä työntekijöille, mutta tukea odottavat ihmiset voivat odottaa siltä jotakin muuta. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa selvittämään ymmärrettävästi asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot vaikutuksineen (22.9.2000/812, 5 §). Huovilankin (2013, 215) tutkimuksessa ilmeni tiedottamisen tärkeys niin taloudelliseen kuin muuhunkin tukeen liittyen. Huovila tulkitse tiedon tarpeen nuoruuteen liittyvänä osaamattomuutena omien asioiden hoitamisessa, mutta tutkimuksessani havaitsin avoimuuden ja tiedottamisen korostamisen kaikissa ikäryhmissä.

Haasteltavien mukaan ratkaisujen tulisi olla näyttöön perustuvia, selkeästi ja konkreettisin sanoin perusteltuja ja asiakkaan kanssa yhdessä neuvoteltuja, jotta asiakas voisi sitoutua niihin. Yksi haastateltava kertoi ymmärtävänsä, ettei yhteisten sopimusten tekeminen ole aina mahdollista erimielisissä tilanteissa. Asioita tulisi kuitenkin aina miettiä yhdessä, vaikka asiakkaan mielipidettä ei voisikaan huomioida päätöksenteossa. Lastensuojelun osalta toivottiin enemmän koko perheen tukemista eikä pelkästään ongelmiin puuttumista liian myöhään. Huostaanotot saivat voimakasta kritiikkiä. Toivottiin varhaista tukea ja panostamista peruspalveluihin. Kodinhoitajilla voisi auttaa monta perhettä, joissa vanhempi tai vanhemmat ovat väsyneet eivätkä he tarvitsisi sen jälkeen muuta raskaampaa apua. Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee itsemääräämisoikeuden osalta, että asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja

toteuttamiseen (22.9.2000/812, 8 §). Myös Parsiala (2013, 56) ja Tuovinen-Kakko (2011, 75-83) havaitsivat tutkimuksissaan, että vanhemmat kaipasivat enemmän tukea vanhemmuuteen ja varsinkin sijoituksen tapahduttua asian läpikäymiseen.

Tietenki toi huostaanotto on aivan perseestä. Tapahtu se sitten minkä ikäiselle hyvänsä. Ni se Suomessa on vihoviiminen juttu mikä tehdään. Koska sehän kuuluu olla se viimeinen keino, kun mikään muu ei auta. Missä ne muut keinot on? Siihen lähdetään ihan liian nopeesti siihen huostaanottoon, ettei ole muka vaihtoehtoja. Ku siel voi olla vuosien heitteillejättö. Pyydetty apua, vaik kuin monta vuotta. Ei oo, ei oo, ei oo. Täytyy ottaa huostaan, ei oo vaihtoehtoja. (H8)

Lastensuojelun sijoitusten tilalla tulisi olla enemmän konkreettisia vaihtoehtoja. Yksi haastateltava ideoi nuorille päiväsijoituspaikkaa, jossa nuoret velvoitettaisiin käymään päivittäin ja jossa olisi järkevää tekemistä ja seuraa. Haastateltavan mukaan sellainen motivoisi käytös- ja päihdeongelmien vuoksi sijoitettuja nuoria enemmän yrittämään parannusta elämässään. Samoin sijoitusten aikana nuorten kanssa tulisi tehdä selkeitä välitavoitteita, millä ehdoilla nuori voi kotiutua, koska pitkä edessä oleva aika tuntuu nuorista liian epämääräiseltä ja toivottomalta. Omalla hyvällä käytöksellä pitäisi olla selkeämmät seuraukset sijoituksen aikana.

Lastensuojelun kirjauksiin oltiin tyytymättömiä ja koettiin, että niitä käytetään myös asiakkaita vastaan. Koettiin, että kirjauksia tehdään valikoiden asioita, joilla voidaan perustella huostaanottoa ja sivuutetaan myönteiset asiat. Myös Vierula (2013) ja Parsiala (2013) ovat saaneet vanhempia haastatteleamalla samankaltaisia tuloksia. Vierulan tutkimuksen mukaan asiakkaat kokevat, ettei heillä ole mahdollisuuksia vaikuttaa kirjausten sisältöihin, asiakkaat kokevat olevansa kirjausten kohteena ja ihmettelevät kirjattuja asioita niiden tulkinnanvaraisuuden vuoksi. (Vierula 2013, 272-298.) Parsialan (2013,72) haastattelemat vanhemmat kokivat epäluottamusta sosiaalityöntekijöiden tekemiin kirjauksiin ja että niitä käytetään heitä vastaan. Myös Huovilan (2013, 211-213) tutkimuksen nuoret aikuiset kokivat kirjausten kielen byrokraattisena eikä nuorten toimijuus näkynyt kirjauksissa kuin negatiivisessa valossa.

Jotkut haastateltavat toivoivat, että asioita voisi hoitaa enemmän puhumalla ja vähemmän kirjallisesti. Toisaalta toivottiin mahdollisuutta myös netissä asioimiseen ja asioista tiedottamiseen paremmin netissä, koska puhumalla tietoa ei koettu saatavan. Esimerkiksi toimeentulotuen myöntämisperusteisiin liittyy huhupuheita, joita voisi katkaista tiedottamalla enemmän. Nummelan (2011, 140) tutkimuksessa haastatellut asiakkaat toivoivat sähköisiä palveluja, jotka lisäävät osallisuutta.

Et mul on se kirjutustaito semmonen ja tämmönen. En osaa oikein täyttää mitään. Mä pyydän aina apuu siihen. Mul ois paljon helpompaa et mä saisin puhuu. (H4)

Ettei sun tarvi ite tietää kaikkee. Tuntuu et salaillaan, jos pyytää apuu ja muuta. Et sit vois hakee tietoo jostain. (H11)

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia sosiaalityön asiakkailta on saamastaan kohtelusta ja miten he kokevat oman käytöksensä vaikeissa tilanteissa vuorovaikutuksessa työntekijään. Tutkimuksessani halusin tuoda sosiaalityön palveluita käyttävien ihmisten äänen kuuluviin. Olen tutkimuksen suunnitteluvaiheesta alkaen ollut erityisen kiinnostunut asiakkaiden vaikeista kokemuksista ja siitä, miten he kuvaavat omaa käytöstään vaikeissa tilanteissa, jotka työntekijän mielestä voivat olla aggressiivista käytöstä ja jopa väkivaltaa. Olen kuitenkin tyytyväinen, että kysyin haastateltavilta myös hyvistä kokemuksista ja sain huomata, että kaikilla oli myös hyvää sanottavaa sosiaalitoimesta. Toisilla sanottavaa oli enemmän ja toisilla vähemmän. Tutkijan näkökulmasta vaikeimmilta ja rankimmilta vaikuttivat lastensuojeluun liittyvät kokemukset.

Haastateltavat kokivat sosiaalityössä saamansa kohtelun ja palvelun enimmäkseen asialliseksi ja toimivaksi. Enimmäkseen tarkoittaa tässä kohdassa sitä, että yli puolet haastateltavista kertoi enemmän hyvistä kuin huonoista kokemuksistaan. Huonoihin ja vaikeisiin kokemuksiin liittyvät kertomukset olivat pidempiä, joten ne muodostavat suuremman osan tekstiaineistosta. Hyvissä kokemuksissa tutut työntekijät koettiin mukaviksi, ymmärtäväisiksi ja helpoiksi tavoittaa. Pienissä kunnissa asioiminen henkilöityi voimakkaasti, koska asioitiin yleensä samalla työntekijällä. Työntekijä kyseli tapaamisissa kuulumisia, minkä säännöllisesti toimeentulotukea hakevat asiakkaat kokivat pääsääntöisesti mukavana asiana. Poikkeuksiakin kuitenkin löytyi.

Toimeentulotuen saaminen ylipäänsä nimettiin hyväksi kokemukseksi, vaikka toimeentulotuki perustuu selkeisiin myöntämisperusteisiin ja laskelman tekemiseen ja on siten lakiin perustuva oikeus. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntäminen vaikeissa elämäntilanteissa kannatteli pitkään ja muistui hyvänä kokemuksena. Työntekijöiden harkinnan käyttäminen henkilön tai perheen hyväksi koettiin niin merkittävänä asiana, että sillä voitiin ehkäistä monia muita ongelmia ja muunlaisen tuen tarvetta.

Perustoimeentulotuen ulkopuolisen tuen myöntäminen tulisi tutkimukseni perusteella ottaa enemmän käyttöön.

Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan tuen ja kontrollin vuorottelusta ja näyttäytymisestä saman asian eri puolina. Esimerkiksi perhetyöntekijä koettiin väärällä tavalla auttavaksi, mutta kuitenkin liikkeelle saavaksi ja siten tukevaksi. Iän myötä jokin kokemus muuttui kontrollin kohteena olemisesta tuen saamisen kokemukseen. Vaikka asiointi sosiaalitoimistossa asiallisen työntekijän luona saatettiin kokea neutraalina tai myönteisenä kokemuksena, haastateltavat kertoivat tiedostavansa leimaavuuden, joka sosiaalitoimiston asiakkaisiin yleisesti liitetään. Osa kertoi tietävänsä, mitä yleisesti ehkä ajatellaan ja osa koki leiman myös itseensä kohdistuvana. Asiakkuuteen liittyi myös häpeän ja lamaantumisen tunteita. Lastensuojeluun liittyvät kokemukset olivat yksilön ja perheen elämään eniten puuttuvia ja koskettavimpia. Haastateltavat kokivat tulleen tietoiseksi omasta tilanteestaan ja tekemistään valinnoista asiakkuuden vuoksi. Vastentahtoisten päätösten kohdalla oman tietoisuuden lisääntyminen vaikeiden kokemusten myötä koettiin hyvänä asiana.

Huonoja ja vaikeita kokemuksia haastateltavilla oli paljon ja monenlaisia. Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan vuorovaikutuksen ja keskinäisen ymmärryksen puutteesta suhteessa työntekijään. Vuorovaikutuksen ja ymmärryksen puute tarkoittivat pahimmillaan asioinnin välttelyä ja yrityksiä järjestää raha-asioita muilla tavoilla. Työntekijä ei huomionnut asiakkaan yrityksiä parantaa tilannettaan, vaan suhtautuminen oli ennakkoluuloista ja mitätöivää. Huonoissa ja vaikeissa tilanteissa työntekijä koettiin ylimielisenä, loukkaavana, halveksivana, painostavana, provosoivana, epäjohdonmukaisena ja mielivaltaisena. Vaikka monien mielestä tapaamisissa tapahtuva kuulumisten kysyminen tuntui myönteiseltä, asiasta oltiin myös toista mieltä. Omista asioista kyseleminen ja kertominen koettiin tungettelevana ja tarpeettomana ja epäiltiin, pysyvätkö asiat sosiaalitoimiston seinien sisällä.

Eniten huonojen kokemusten kohdalla kerrottiin työntekijöiden toiminnasta ja ratkaisuihin, jotka koettiin kaavamaisina sekä asiakkaita ja heidän vaikeuksiaan luokittelevina.

Asiakkaalle nimikkeen antaminen koettiin leimana, josta ei pääse eroon, vaikka tilanne kuinka muuttuisi. Tähän liittyi myös työntekijöiden ratkaisujen kokeminen liian tiukkoina. Haastateltavat kokivat, että päätöksiä tehdään ilman riittävää neuvottelua ja kuulemista ennen päätösten tekemistä. Kuulematta jääminen koettiin aggressiota aiheuttavana. Haastateltavat kokivat, etteivät voi luottaa työntekijöihin eivätkä työntekijät luota heihin, koska kaikki asiat pitää todistaa. Työntekijöiden koettiin salailevan asioita, jotta asiakkaat eivät osaisi vaatia mitään. Kerrottiin myös suoranaisten valehtelun kokemuksista, kun sovituista asioista ei pidettykään kiinni.

Halusin ottaa haastatteluissa puheeksi sosiaalityön asiakkaiden oman käyttäytymisen ja toimintatavat tilanteissa, jotka he itse kokivat vaikeiksi suhteessa työntekijään ja mitä he ajattelevat omasta käytöksestään. Aiheesta keskustelu haastatteluissa oli luontevaa ja ihmiset kertoivat arvioni mukaan hyvin suoraan kokemuksistaan. Odotin hieman vaivaantuneempaa vastaanottoa teemalle, mutta onnekseni sain ihmiset puhumaan paljon tästäkin asiasta. Reagointi vaikeissa tilanteissa oli vaihtelevaa niin henkilön persoonallisuuden kuin tilanteeseen liittyvien tekijöiden vuoksi. Haastateltavat kertoivat sekä kokemuksistaan, joissa olivat reagoineet voimakkaasti työntekijää kohtaan että hiljenemisestä ja alistumisesta. Voimakkaiden reaktioiden taustalla oli hetkellistä tilanteeseen reagoimista, vastentahtoisia ratkaisuja, kokemuksia oman mielipiteen sivuuttamisesta ja epäluottamuksesta. Hiljaa olemisen, asioiden sisällään pitämisen ja nöyrytyksen taustalla kerrottiin olevan mielenterveyden ongelmia, kuten masennusta ja pelkoa, että voimakas reagointi voisi vaikuttaa kohteluun ja saatavaan tukeen.

Taustoitin tutkimustani aggressioon ja sen selittämiseen liittyvällä keskustelulla. Tutkimukseni olennainen anti ei kuitenkaan liity aggressioon sosiaalityössä, vaan asiakkaiden kokemuksiin, joita sävyttävät tunteet epäluottamuksesta ja kuulematta jäämisestä. Haastatteluissa ilmeni erilaisia aggression ilmenemismuotoja, mutta yhtä paljon kerrottiin myös hiljaa olemisen ja alistumisen hetkistä. Asiakkaiden aggressiivista käytöstä tulisi tutkia kenties erilaisella aineistolla, esimerkiksi haastatteleamalla väkivaltarikoksia tehneitä henkilöitä, jotka työntekijöitä kohtaan väkivaltaisen käytöksensä vuoksi ovat erityisten turvatoimien kohteena vankeustuomiota suorittaessaan.



Haastateltavilla oli todella hyviä ajatuksia sosiaalityön kehittämiseen. Vaikka haastatteluissa kerrottiin subjektiivisista kokemuksista, kehittämiseen liittyvät ajatukset olivat laajoja ja monenlaisissa tilanteissa eläviä ihmisiä hyödyttäviä. Tietenkin sillä edellytyksellä, että kehittäminen siirtyy käytäntöön. Haastateltavien toiveet eivät olleet mahdottomia, vaan he toivoivat työntekijöiltä asiallista, inhimillistä ja ennakkoluulotonta kohtelua. Puhuttiin kuuntelemisen ja kokonaisuuden huomioimisen tärkeydestä, jotta ihminen tulisi kohdatuksi kokonaisena ihmisenä. Passivoivan toimeentulotuen hakemisen sijaan haluttiin itseohjautuvuuden tukemista ja merkityksellistä, tavallista sisältöä arkeen. Varhaista tukea ja koko perheen tukemista peruspalveluissa pidettiin tärkeänä. Avoimemman tiedottamisen ja selkeämmän oikeuksista ja vaihtoehtoista kertomisen lisäksi ihmisillä tulisi olla paremmat mahdollisuudet valita itselle sopivin tapa asioida. Jotkut toivoivat laajempaa sähköistä palvelua ja toiset mahdollisuutta selvittää asioita puhumalla ja vähemmän kirjallista asiointia. Ihmisten asioissa tehtävien ratkaisujen tulisi olla selkeästi näyttöön perustuvia ja yhdessä neuvoteltuja ja sovittuja, vaikka asiakkaan mielipidettä ei voitaisikaan huomioida päätöksenteossa. Ratkaisut tulisi perustella selkeästi.

Tutkimuksessani ilmeni, että haastateltavilla oli kokemuksia epäluottamuksesta suhteessa työntekijöihin. Ihmiset eivät kokeneet voivansa luottaa työntekijöihin ja myös kokivat, että heihin suhtauduttiin epäluottamuksella. Kehittämiseen liittyvissä keskusteluissa ei kuitenkaan ilmennyt toiveita luottamuksen tärkeydestä, jota muissa tutkimuksissa on pidetty tärkeimpinä asioina asiakassuhteessa (esim. Huovila 2013, 198). Haastateltavani eivät maininneet kokeneensa haittoja sosiaalitoimen työntekijöiden vaihtuvuudesta, kun taas muissa tutkimuksissa haastatellut sosiaalityön asiakkaat olivat kokeneet työntekijöiden vaihtuvuuden hyvin kielteisenä kokemuksena (esim. Kivistö 2006; Laitinen 2008; Tuovinen-Kakko 2011; Huovila 2013). Tutkimukseeni osallistuneet henkilöt asioivat melko pienissä, maaseutumaisissa kunnissa, joissa työntekijöiden vaihtuvuus on suuria kaupunkeja vähäisempää.

Valitsin tutkielmani otsikkoon sitaatin, joka kiteyttää jotakin olennaista koko aineistosta. Haastateltavat kertoivat monenlaisista kokemuksistaan sosiaalitoimistossa, erilaisissa palavereissa ja kotikäynneillä. Läpi aineiston havaitsin, että ihmisille on hyvin tärkeää

itseääräämisoikeus ja mahdollisuus päättää omista asioistaan. Tutkimuksessani muodostuneeseen käsitykseeni itseääräämisoikeudesta sisältyy kyky tehdä sosiaalisesti vastuullisia päätöksiä. Tukea tarvitaan, mutta sen sisältö tulee määritellä yhdessä.

Ei kukaan normaalis elämässä tuu tyrkyttää sulle, vaan sun pitää ite tehdä.

Pohdin myös, että otsikkona voisi olla edellisen sitaatin lisäksi johtopäätöksiä kuvaava oma toteamus, jonka esitän hyvin hämäläisellä murteella: ”Sossun yläpään ei paranis falskata”. Sosiaalityöntekijän tulee kuulla asiakasta, olla inhimillinen ja näyttää sopivalla tavalla myös tunteitaan. Työskentelyn tavoitteena tulee olla kohtaava ja osallistava asiakkuus (vrt. Laitinen 2008; Nummela 2011; Koskenalho 2013).

Tutkimukseni eettisyyttä olen pohtinut aiheen valinnasta alkaen, koska siinä on kyse ihmisten hyvin henkilökohtaisista kokemuksista. Pyysin haastateltavia myös kuvailemaan omaa käytöstään vaikeissa vuorovaikutustilanteissa. Pyrin erityisesti siinä kohdassa hienovaraisuuteen, mutta samalla kuitenkin selkeästi kertomaan, mitä haluan tutkimuksessani selvittää. En halunnut keksiä haastateltaville uusia nimiä enkä kertoa edes sukupuoliä käyttäessäni tekstikatkelmia. Suhtaudun asiaan erityisen kriittisesti ehkä siksi, että tunsin osan haastateltavista entuudestaan. Asiakastyötä tehneenä vasta alkaa todella tiedostaa, mitä salassapito tarkoittaa, laajemmin kuin vain tutkijan näkökulmasta. En myöskään koe, että nimien keksiminen ja tunnistetietojen paljastaminen olisi tuonut mitään lisäarvoa tutkimuksen tulosten esittämiseen.

Tutkimukseni vahvistaa osaltaan aiempien tutkimusten tuloksia. Tutkimukseni kiinnostus asiakkaan näkemyksistä omasta käytöksestään tuo kotimaiseen sosiaalityön asiakkuuskeskusteluun uutta näkökulmaa. Haastattelujeni ulkopuolelle jäi ihmisiä, jotka eivät jostakin syystä halunneet osallistua tutkimukseeni. Suurin osa mukaan pyydytyistä suostui ja toteutin haastattelut heidän kanssaan. Haastateltavat suhtautuivat minuun myönteisesti ja koin, että ainakin osalle omista kokemuksista kertominen tutkimustarkoituksessa oli mieluinen tehtävä. Haastattelututkimusten kohdalla aina askarruttaa, miten haastateltavat ovat valikoituneet ja minkälaista joukkoa he edustavat.

Nämä ovat kysymyksiä, joita voisi pyöritellä loputtomasti. Voin kuitenkin todeta, että tutkimukseeni osallistuneilla oli kerrottavanaan erilaisia kokemuksia sosiaalityöstä.

Tutkimukseni kohdalla ei voi puhua yleistettävyydestä, mutta sen sijaan voidaan pohtia sen siirrettävyyttä. Palaan opintovapaalta työelämään uusin eväin. Aion juurruttaa tutkimuksen antia työyhteisöni ja tutkimukseen osallistuneisiin kuntiin parhaani mukaan. Tämän tutkimuksen toteuttaminen antoi mahdollisuuden pysähtyä ihmisten kokemusten äärelle ja huomata, että sosiaalityötä voi tehdä paremmin vain yhdessä sen parissa toimivien ihmisten kanssa.

## LÄHTEET

Ahonen, Sirkka (1994) *Fenomenografinen tutkimus*. Teoksessa Syrjälä, Leena, Sirkka Ahonen, Eija Syrjäläinen ja Seppo Saari (toim.) *Laadullisen tutkimuksen työtapoja*. Helsinki: Kirjayhtymä, 114-160.

Ajo, Annmari, Sanna Alasaarela, Sanna Grönroos, Juha M. Holma, Katja Kapanen, Mirva Liikamaa, Terhi Partanen, Tiina Tantarimäki ja Jarl Wahlström (2005) *Lähisuhdeväkivalta – selitysmallit ja puhetaiposten tutkimus*. Teoksessa Holma, Juha M. & Wahlström, Jarl (toim.) *Iskuryhmä. Miesten puhetta Vaihtoehto väkivallalle -ryhmissä*. Helsinki: Yliopistopaino, 11-23.

Alasuutari, Pertti (2005) *Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta*. Teoksessa Räsänen, Pekka, Anu-Hanna Anttila ja Harri Melin (toim.) *Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat*. Jyväskylä: PS-kustannus, 15-28.

Aldridge, Susan. (2001) *Masennus ja stressi. Tunteiden biologiaa*. Suomentanut Minna Maijala. Helsinki: Art House.

Antikainen-Juntunen, Eija (2009) *Työturvallisuus*. Teoksessa Yliruka, Laura, Juha Koivisto ja Synnöve Karvinen-Niinikoski (toim.) *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Julkaisuja 2009:6, 40-58.

Aromaa, Kauko (1994) *Työpaikkaväkivallan kasvualusta: köyhyys, normittomuus vai lama*. Teoksessa *Työpaikkaväkivallan ehkäisy. Työntekijöiden ja asiakkaiden välisten väkivaltatilanteiden hallinnan opas*. Työministeriö, 9-13.

Bandura, Albert (1973) *Aggression. A social learning analysis*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Eaglewood Cliffs.

Charnley, Helen, Grace Roddam & Jane Wistow (2009) *Working with service users and carers*. Teoksessa Adams, Robert, Lena Dominelli & Malcolm Payne (ed.) *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates*. London: Palgrave Macmillan, 193-208.

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

Eskola, Jari (2007) *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta*. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 159-183.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2010) *Teemahaastattelu: opit ja opetukset*. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus, 26-44.

Ford, Kelvin, Richard Byrt & James Doohar (2010) *Preventing and Reducing Aggression and Violence in Health and Social Care: A holistic approach*. London: M&K Publishing.

Heiskanen, Markku (2005) *Työpaikkaväkivalta Suomessa*. Teoksessa Sirén, Reino & Honkatukia, Päivi (toim.) *Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980-2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista*. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 39-56.

Helne, Tuula (2002) *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Stakes, Tutkimuksia 123. Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara (2004) *Tutki ja kirjoita*. 10. painos. Helsinki: Tammi.

Holma, Juha & Partanen, Terhi (2008) *Lähisuhdeväkivalta tutkimuskohteena*. Teoksessa Sevón, Eija & Notko, Marianne (toim.) *Perhesuhteet puntarissa*. Helsinki: Gaudeamus, 274-291.

Huovila, Eija (2013) *Identiteettiä rakentamassa - Alle 25-vuotiaiden helsinkiläisten nuorten kokemuksia perussosiaalityöstä*. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto.

Husso, Marita (2003) *Parisuhdeväkivalta. Lyötyjen aika ja tila*. Tampere: Vastapaino.

IFSW (2000) *Definition of Social Work*. [www.ifsw.org/policies/](http://www.ifsw.org/policies/) (viitattu 14.4.2014)

Johansson, Thomas (2006) *Mötets många ansikten – när professionella möter klienter*. Teoksessa Meeuwisse, Anna, Sune Sunesson & Hans Swärd (toim.) *Socialt arbete – en grundbok*. Tukholma: Natur och Kultur, 149-165.

Jokinen, Arja (2008) *Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 110–144.

Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008a) *Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 14-47.

Juhila, Kirsi (2008b) *Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 48–81.

Keltikangas-Järvinen, Liisa (1978) *Väkivalta ja itsetuho. Miten tuhoikäytyminen syntyy*. Helsinki: Otava.

Kinnunen, Aarne (1994) *Väkivalta työtilanteissa uhritutkimusten valossa*. Teoksessa Aromaa, Kauko, Markku Haapaniemi, Aarne Kinnunen ja Anna-Kaarina Koivula (toim.) *Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti*. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos 124. Helsinki, 8-46.

Kiviniemi, Kari (2007) *Laadullinen tutkimus prosessina*. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 70-85.

Kivistö, Jaana (2006) *”Missä mä olisin muuten?” Nuorten kokemukset lastensuojelusta ja muista viranomaispalveluista*. Ammatillinen lisensiaattitutkielma. Turun yliopisto.

Koivula, Anna-Kaarina (1994) *Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva väkivalta*. Teoksessa Aromaa, Kauko, Markku Haapaniemi, Arne Kinnunen ja Anna-Kaarina Koivula (toim.) *Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti*. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos 124. Helsinki, 97-137.

Kopteff, Pekka (1987) *Väkivaltaiset asiakkaat, väkivaltatilanteet ja turvallisuusjärjestelyt sekä sosiaaliviranomaisten psykososiaalinen stressi Suomen sosiaalivirastoissa. Osa II: Empiria*. Sosiaalityöntekijöiden psykkinen työsuojelun tutkimusprojekti.

Koskenalho, Marja (2013) *Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön asiakkaiden arjesta*. Licensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto.

Lagerspetz, Kirsti (1976) *Theory of aggression in different fields of research: Animal and human aggression compared*. Åbo Akademi. Psykologiska rapporter 11.

Lagerspetz, Kirsti (1977) *Aggressio ja sen tutkimus*. Helsinki: Tammi.

Laitinen, Maarit (2008) *Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta*. Ammatillinen licensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) *Asiakkaan arvokas kohtaaminen*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 138-177.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010) *Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 7-15.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812.

Laki toimeentulotuesta. 30.12.1997/1412.

Lauerma, Hannu (2006) *Usko, toivo ja huijaus. Rohkaisusta johdattelun kautta psykoteroriin*. Helsinki: Duodecim.

Lauerma, Hannu (2009) *Pahuuden anatomia. Pahuus, hulluus, poikkeavuus*. Helsinki: Edita.

Lauerma, Hannu (2014) *Hyvän kääntöpuoli*. Helsinki: WSOY.

Lohtander, Erja (2006) *Väkivalta työnä ja traumatisoitumisen riski*. Teoksessa *Perhe- ja lähisuhdeväkivalta. Auttamisen käytäntöjä*. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry, 136-143.

Lusa, Sirpa (2002) *Huumeet ja turvallinen työpaikka*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Mason, Jennifer (2011) *Qualitative researching*. 2<sup>nd</sup> edition. London: Sage.

Mayring, Philipp (2000) *Qualitative Content Analysis*. Forum, qualitative social research 1(2), Art. 20. Saatavilla www-muodossa: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1089/2386> (viitattu 18.4.2014)

Metsämuuronen, Jari (2005) *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä*. 3. laitos. Helsinki: International Methelp.

Metteri, Anna (2012) *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Mizen, Richard & Morris, Mark (2007) *On Aggression and Violence. An Analytic Perspective*. New York: Palgrave Macmillan.

Molyneux, Jeanie & Irvine, Julie (2004) *Service User and Carer Involvement in Social Work Training: a Long and Winding Road?* Social Work Education 23(3), 293-308.

Muuri, Anu (2010) *Väestön mielipiteet sosiaalipalveluista*. Teoksessa Vaarama, Marja, Pasi Moisio ja Sakari Karvonen (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 78-95.



Mäntysaari, Mikko (1991) *Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa*. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino

Mäntysaari, Mikko (2007) *Syrjiikö sosiaalityö?* Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 115-132.

Määttä, Anne (2012) *Perusturva ja poiskäännyttäminen*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Niemi, Petteri (2013) *Hyvä, paha valta*. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 31-54.

Nummela, Tuija (2011) *Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä*. Väitöskirjatutkimus. Itä-Suomen yliopisto.

Parsiala, Taru (2013) *Etäiset sosiaalityöntekijät ja hankalat vanhemmat. Vanhempien kertomuksia asiakkuudesta lastensuojelussa*. Pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Perron, Amelie (2012) *Violence in therapeutic spaces: Risky others and vulnerable selves on a psychiatric ward*. Tiivistelmä saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com):  
<https://congress.cc.jyu.fi/ipvi/schedule/pdf/1160.pdf> (viitattu 19.4.2014)

Pohjola, Anneli (2002) *Pahan säikeitä auttamistyössä*. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 42-62.

Pohjola, Anneli (2003a) *Eettisyys tutkimuksen lähtökohtana*. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.) *Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47, 5-10.

Pohjola, Anneli (2003b) *Tutkijan eettiset sitoumukset*. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.) *Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47, 53-67.

Pohjola, Anneli (2009) *Tabut auttamisen paradoksina*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) *Tabujen kahleet*. Tampere: Vastapaino, 69-89.

Pohjola, Anneli (2010) *Asiakas sosiaalityön subjektina*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.

Raunio, Kyösti (2010) *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Rossinen, Jaana (2011) *Työväkivalta*. Teoksessa Kjällman, Petra (toim.) *Rikoksen uhrin käsikirja*. Jyväskylä: PS-kustannus, 74-79.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) *Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus*. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 22-56.

Sennett, Richard (2004) *Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa*. Alkuteos: *Respect in a World of Inequality*. Suomentanut Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.

Soisalo, Raul (2011) *Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla*. Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

Sosiaalihuoltolaki. 17.9.1982/710.

Sosnet (2003) Sosiaalityön määrittely.  
<http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Sosiaalityon-maarittely>. (viitattu 31.3.2014)

Storr, Anthony (1968) *Ihmisen aggressiot*. Englanninkielisestä alkuteoksesta *Human Aggression* suomentanut Liisa Voionmaa. Porvoo: Werner Söderström osakeyhtiö.

Suhonen, Heikki (2004) *Asiakasväkivalta ja uhkatilanteet sosiaalialan työpaikoilla*. Teoksessa *Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas*. Työturvallisuuskeskus, 73-83.

Swärd, Hans & Starrin, Bengt (2006) *Makt och socialt arbete*. Teoksessa Meeuwisse, Anna, Sune Sunesson & Hans Swärd (toim.) *Socialt arbete – en grundbok*. Tukholma: Natur och Kultur, 248-264.

Sydänmaanlakka, Olavi (2013) *Tarvitsemme myös pahan olon paikkoja*. Teoksessa Nurmi, Päivi (toim.) *Lapsen ja nuoren viha*. Jyväskylä: PS-kustannus, 221-243.

Tamminen, Hannu (2004) *Henkinen väkivalta, häirintä, huono kohtelu ja kiusaaminen*. Teoksessa *Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisosas*. Työturvallisuuskeskus, 84-88.

Tiittula, Liisa & Ruusu vuori, Johanna (2005) *Johdanto*. Teoksessa Ruusu vuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 9-21.

Tuovinen-Kakko, Tarja (2011) *Äitien kokemuksia huostaanotosta ja sen jälkeisestä elämästä*. Licensiaatintyö. Lapin yliopisto.

Työturvallisuuslaki (738/2002).

Waitinen, Matti & Ripatti, Erkki (2011) *Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuusopas*. Suomen Palopäällystöliitto.

Weckström, Jonna (2011) *Yhteistä päätöksentekoa? Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta vammais palvelujen järjestämisessä*. Ammatillinen lisen s iaatintutkimus. Helsingin yliopisto.

Weizmann-Henelius, Ghitta (1997) *Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen*. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Vierula, Tarja (2013) *Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina*. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 272-298.

Vilén, Marika, Päivi Leppämäki ja Leena Ekström (2008) *Vuorovaikutuksellinen tukeminen*. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Virkki, Tuija (2004) *Vihan voima. Toimijuus ja muutos vihakertomuksissa*. Jyväskylä: Atena.

Virkki, Tuija (2008a) *Habitual Trust in Encountering Violence at Work. Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses*. *Journal of Social Work* 8(3), 247-268.

Virkki, Tuija (2008b) *The Art of Pacifying an Aggressive Client: 'Feminine' Skills and Preventing Violence in Caring Work*. *Gender, Work & Organization* 15(1), 72-87.

Väisänen, Leena, Mika Niemelä ja Pirkko Suua (2009) *Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona*. Helsinki: Kirjapaja.

# LIITTEET

## Liite 1. Haastattelupyyntökirje

Arvoisa kirjeen vastaanottaja,

Olen sosiaalityön opiskelija Jyväskylän yliopistosta ja teen pro gradu –tutkielmaa sosiaalityön asiakkaana olevien henkilöiden kokemuksista asioimisesta sosiaalitoimessa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia ja siten kehittää sosiaalitoimessa tehtävää työtä. Haluan kuulla Sinun kokemuksiasi siitä, miten Sinut on asiakkaana kohdattu, miten tilanteessasi on toimittu ja millaista yhteistyö on ollut sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa. Olen kiinnostunut erityisesti tilanteista, jotka ovat tuntuneet hankalilta yhteistyössä työntekijöiden kanssa ja jotka ovat herättäneet mahdollisesti vihaa, pelkoa ja turhautumista.

Etsin haastateltavia tutkimukseeni niiden sosiaalitoimen asiakkaiden joukosta, jotka ovat asioineet säännöllisesti tai ainakin useampia kertoja sosiaalitoimistossa. Sosiaalitoimen työntekijät ovat luvanneet toimittaa tämän haastattelupyyntökirjeen vastaanottajille. Minä en saa sosiaalitoimen työntekijöiltä asiakkaiden nimiä, yhteystietoja enkä muitakaan tietoja, vaan odotan Sinun yhteydenottoasi. Toivon, että haluat kertoa asiakaskokemuksistasi ja että otat minuun yhteyttä joko puhelimitse tai sähköpostilla. Osallistumisesi tai kieltäytymisesi ei vaikuta Sinun asiakkuuteen sosiaalitoimen palveluissa eivätkä osallistuminen ja haastattelussa kerrotut asiat tule asioitasi hoitavien työntekijöiden tietoon.

Haastattelut ovat ehdottoman luottamuksellisia ja ne voidaan tehdä Sinulle sopivana ajankohtana sopivassa paikassa, ensisijaisesti sosiaalitoimiston tiloissa, mutta myös esimerkiksi kirjastossa. Äänitän haastattelut eikä äänitteitä lisäkseni käsittele kukaan muu. Sinun tai mainitsemiesi henkilöiden nimet eivät tule esiin tutkimuksessa eikä siihen tule sellaista tietoa, josta Sinut tai perheesi voisi tunnistaa.

Tutkimuksen tulokset julkaistaan pro gradu –tutkielmassa, joka on valmistuttuaan saatavissa Jyväskylän yliopiston kirjastosta. Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksesta ja samoin tekee tutkimuksen ohjaaja sosiaalityön lehtori Marjo Kuronen (yhteystiedot)

Olisin kiitollinen avustasi ja toivon, että otat yhteyttä haastatteluajan sopimista varten mahdollisimman pian.

Ystävällisin terveisin

Anni Väari  
sosiaalityön opiskelija, Jyväskylän yliopisto  
(yhteystiedot)

## Liite 2. Haastateltavan suostumuslomake

### SUOSTUMUS HAASTATTELUTIETOJEN KÄYTTÖÖN SOSIAALITYÖN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA KOSKEVAA TUTKIMUSTA VARTEN

Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksen tavoitteista ja toteuttamistavasta ja annan suostumukseni haastatteluun ja nauhoitetun haastatteluaineiston käyttöön Anni Väärin sosiaalityön pro gradu -tutkimuksessa, jonka aiheena on sosiaalityön asiakkaiden kokemukset asiakkuudesta sosiaalitoimessa.

Olen tietoinen, että minulla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta ja se ei millään tavoin vaikuta asiakkuuteeni sosiaalitoimessa.

Haastatteluaineiston käsittelyssä tutkija sitoutuu noudattamaan ehdotonta luottamuksellisuutta ja valmiissa tutkimusraportissa ei tule esiin haastateltavan nimeä, henkilötietoja eikä muitakaan tunnistettavia tietoja. Haastatteluja ei luovuteta ulkopuolisten käyttöön ja ne hävitetään tutkielman valmistuttua.

Tutkijan yhteystiedot: Anni Väari (yhteystiedot)

\_\_\_\_\_ Paikka ja päivämäärä  
\_\_\_\_\_ Allekirjoitus

### **Liite 3. Haastattelurunko**

#### **Taustatiedot**

Ikä

Asiakkuus sosiaalityössä (missä asioissa, keiden kanssa on asioinut, kuinka pitkään)

#### **Kokemukset asiakkuudesta sosiaalityössä**

Hyvät kokemukset

Huonot kokemukset

Ajatuksia tuesta

Ajatuksia kontrollista

Ajatuksia vallasta

Näkemyksiä omasta käyttäytymisestä suhteessa työntekijään

Kehittämisideoita sosiaalityön asiakastyöhön