

OSALLISTAVAA JA OHJAAVAA OSALLISUUTTA: DISKURSSIANALYYSI NUORTEN AIKUISTEN SOSIAALITYÖN PALVELUKUVAUKSISTA

Vesa Välimäki: *YTM, tutkija, Tampereen yliopisto*

Ariela Tuikkanen: *YTM, tutkimusavustaja, Tampereen yliopisto*

Paula Vainikka: *YTM, tutkija, Lapin yliopisto*

Mia Tammelin: *YTT, apulaisprofessori, tutkimusjohtaja, Tampereen yliopisto*

Sami Ylistö: *YTT, yliopistonopettaja, Jyväskylän yliopisto*

vesa.valimaki@tuni.fi; ariela.tuikkanen@tuni.fi;

paula.vainikka@ulapland.fi; mia.tammelin@tuni.fi; sami.ylisto@jyu.fi

Janus vol. 32 (4) 2024, 358–374

Tiivistelmä

Artikkelin taustalla on ajankohtainen keskustelu osallisuudesta ja sen edistämisestä sosiaalityössä. Artikkelissa tarkastellaan, minkälaisia osallisuuden edistämiseen liittyviä diskursseja on tunnistettavissa nuorten aikuisten sosiaalityön palvelukuvauksista. Aineistona hyödynnetään Suomi.fi -palvelutietovarannon palvelukuvauksia nuorten aikuisten sosiaalityön palveluista. Palvelukuvauksen analyysissä tunnistettiin kaksi osittain risteävää ja päällekkäistä diskurssia: osallistava ja ohjaava. Asiakasta osallistavassa diskurssissa korostuu asiakkaan mukaan ottaminen asiakasprosessiin: asiakas nähdään toimijana, jonka mielipiteitä halutaan kuunnella ja jonka toimijuudelle halutaan antaa tilaa palveluiden kehysten sisällä. Asiakasta ohjaavassa diskurssissa korostuu asiakkaan rooli palvelun kohteena, jolloin asiakkaan omalle roolille ei juurikaan jää tilaa. Nuorten aikuisten sosiaalityön palvelukuvauksista havaitut diskurssit tuovat esiin nuorten aikuisten sosiaalityön palveluissa esiintyvää jännitettä nuorille aikuisille annetun tuen ja kontrollin välillä.

JOHDANTO

Osallisuuden edistämisen keskustelut ovat ajankohtaisia ja aktiivisia sosiaalityön palveluiden kentällä (Béland 2007; Kokkonen ym. 2013; Matthies 2014; Närhi ym. 2014; Siisiäinen 2010). Ilmiön juuret löytyvät niin EU:n kuin kansallisen tason keskusteluista ja huolesta liittyen kansalaisten syrjäytymiseen ja yhteenkuuluvuuteen (Matthies 2014). Haasteena on nähty haavoituvissa asemassa olevien kansalaisten poikkeaminen aktiivista kansalaisuutta korostavasta ideaalista. Tämän vuoksi osallisuudesta on keskusteltu erityisesti tästä ideaalista poikkeavien ryhmien kohdalla, kuten ”syrjäytyneiden”, ”pitkäaikaistyöttömien” tai muiden sosiaalityön asiakkaiden, joiden näh-

dään tarvitsevan osallisuuden edistämistä (Siisiäinen 2010). Osallisuuden edistämällä on pyritty puuttumaan tähän huolta herättäneeseen ilmiöön, jossa osa ihmisistä jää yhteiskunnan tavanomaisten osallisuuden lähteiden ulkopuolelle (Närhi ym. 2014). Tässä keskustelussa osallisuuden edistäminen on yhdistetty uusliberalistisiin yksilön vastuuta ja työmarkkinoille aktivointia korostaviin poliittis-hallinnollisiin painotuksiin (Béland 2007, 132–134; Närhi ym. 2014).

Tästä osallisuuden edistämisen poliittis-hallinnollisesta tavoitteesta huolimatta, osallisuuden edistämällä on viitattu moniin eri asioihin ja sitä on pyritty edistämään erilaisista intresseistä käsin. Osallisuutta voidaan hahmottaa eri-

 Janus

 VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tku.fi/janus

näisten ulottuvuuksien kautta, kuten sosiaalisten suhteiden, palveluiden tai yhteiskunnan jäsenyyden näkökulmasta (Salminen ym. 2021), ja samoin osallisuuden edistämistä voidaan tyypitellä erilaisista intresseistä käsin (Siisiäinen 2010; 2014). Tässä artikkelissa lähestymme osallisuutta asiakasosallisuuden näkökulmasta, jolla viittaamme siihen, millainen rooli asiakkaalle mahdollistetaan palveluissa ja niissä tapahtuvissa palvelukohtaamisissa (Laitinen & Pohjola 2010). Keskeinen kysymys on siinä, annetaanko asiakkaan olla aktiivinen toimija ja mukana tekemässä hänen elämäänsä käsittelevää sosiaalityötä vai onko hän näissä palvelukohtaamisissa enemmänkin sosiaalityön kohteena. Tarkastelemme palvelukuvauksia siten asiakasosallisuuden näkökulmasta, jolloin huomiomme kohdistuu asiakkaan mahdollisuuksiin olla mukana vaikuttamassa hänen palvelunsa kulkuun; sen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 12; Laitinen & Pohjola 2010; Leemann & Hämäläinen 2016).

Lähestymme sosiaalityön palvelukuvauksia nuorten aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön näkökulmasta. Viittamme nuorilla aikuisilla 18–29-vuotiaisiin. Nykyisessä sosiaalityön palvelujärjestelmässä ei ole erikseen institutionalisoitu nuorille aikuisille suunnattua sosiaalityötä (Karjalainen 2015; Saikkonen ym. 2015). Nuorten aikuisten sosiaalityötä tehdään eri hyvinvointialueilla pääasiassa aikuissosiaalityössä, joskin osassa hyvinvointialueita sitä tehdään aikuissosiaalityön nuorten aikuisten tiimeissä. Nuoria aikuisia nähdään harvoin sosiaalityössä omana kohdeyhtymänä (Raitakari & Virokannas 2009, 10–11), vaikka se olisi erityisesti

osallisuuden edistämisen näkökulmasta tärkeää. Sosiaalityön asiakkaana olevien nuorten aikuisten on nähty tarvitsevan erityistä tukea itsenäisen elämän rakentamiseen (Raitakari & Virokannas 2009, 6), ja tähän osallisuuden edistämällä on mahdollista tarttua. Nuorten aikuisten kohdalla tämä tarkoittaa monipuolisia mahdollisuuksia olla osallinen yhteiskunnassa, sillä esimerkiksi pelkän taloudellisen tuen tarjoaminen voi vain pitkittää nuorten aikuisten sosiaalityön asiakkuutta (Saikkonen ym. 2015). Samoin kansainvälisessä kirjallisuudessa on huomattu nuorten asiakasosallisuuden edistämisen myönteiset seuraukset palveluiden vaikutusten ja niissä pysymisen kannalta (Robards ym. 2018; Zuchowski ym. 2022). Esimerkiksi Zuchowskin ja kollegoiden (2022) tutkimuskatsauksessa saatiin selville, että nuorille tarjotut vaikutusmahdollisuudet ja mahdollisuudet osallistua palveluissa koettiin positiivisena, mutta se myös tuki palvelujen vaikuttavuutta. Käänteisesti, mikäli nuori koki palveluissa osattomuutta sekä palveluissa vaikuttamisen ja niihin osallistumisen puutteita, hänen oli vaikea sitoutua palveluihin.

Tämä artikkeli on osa laajempaa STM-rahoitteista NuoriSO-tutkimushanketta (Kohti tutkimusperustaista osallisuuden edistämistä nuorten aikuisten sosiaalityössä VN/14999/2022), jossa lähestymme osallisuuden edistämistä sosiaalityössä eri toimijoiden näkökulmista (palvelujärjestelmä, sosiaalityöntekijät ja nuoret aikuiset). Tässä artikkelissa olemme kiinnostuneet sosiaalityön palvelujärjestelmän näkökulmasta osallisuuden edistämiseen. Tutkimuksen kohteena ja empiirisenä aineistona on nuorten aikuisten sosiaalityön palvelu-

kuvaukset. Tavat, joilla palvelukuvauksissa kuvataan asiakkuutta, ovat tärkeitä kahdesta eri perspektiivistä. Ensinnäkin ne kertovat sosiaalityön muuttuvasta itseymmärryksestä eli siitä, miten sosiaalityö ymmärtää itsensä ja suhteen asiakkaaseen. Kiinnittämällä huomiota palvelukuvauksiin, saadaan tärkeää tietoa sosiaalityön vakiintuneista ja jaetuista merkityksellistämisen tavoista, diskursseista, jotka kertovat tavasta lähestyä erityisesti nuoria aikuisia sosiaalityön palveluissa. (Juhila 2008.) Samoin se, miten näissä palvelukuvauksissa kuvataan asiakasta ja hänen rooliaan palvelussa, luo odotuksia sekä työntekijällä että asiakkaalle siitä, minkälaista kohtaamista sosiaalityön palvelussa on syytä odottaa. Palvelukuvaukset voivat asiakkaiden osallistamisen sijaan myös etäännyttää asiakkaita palvelusta. Toiseksi palvelukuvaukset ovat tärkeä solmukohta palvelua tarvitsevan nuoren aikuisen ja palvelua tarjoavan välille. Erityisesti nuorille aikuisille ne voivat toimia ensikosketuksena palveluihin (Grymonprez ym. 2017). Tämä on tärkeää, sillä yhdeksi aikuissosiaalityön solmukohdaksi on nähty asiakkaaksi pääsemisen haasteet (Svenlin ym. 2021). Onnistuneet palvelukuvaukset voivat auttaa nuoria aikuisia löytämään ja ottamaan matalalla kynnyksellä yhteyttä palveluun (Robards ym. 2018).

Artikkelimme etenee siten, että ennen varsinaista palvelukuvausten analyysiä tarkastelemme lyhyesti osallisuutta ja sen edistämisen intressejä nuorten aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Käsittelemme osallisuuden edistämisen paradigman yleistymistä sosiaalityössä ja sen suhdetta sosiaalityön palvelujärjestelmään. Tämän jälkeen tarkastelemme palvelukuvauksia empiirisen analyysin kohteena, esitte-

lemme aineiston ja diskurssianalyttisen lähestymistavan sekä aineistosta havaitut diskurssit.

OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN INTRESSIT

Sosiaalityössä on viime vuosikymmeninä niin lainsäädännön kuin palveluiden käytännönkin tasolla korostettu asiakkaiden omaa toimijuutta ja oikeutta osallistua palveluissa (Närhi ym. 2014). Sosiaalityön aikaisemmasta tavasta lähestyä asiakasta, jossa työntekijän roolina on ollut asiakkaan puolesta päättäminen ja ohjaaminen, on siirrytty asiakkaan oman näkökulman korostamiseen (Juhila 2008; Svenlin ym. 2021). Asiakkaan osallisuuden edistämisen keskiössä on ollut intressi nähdä asiakas palvelussa toimivana subjektina, ei niinkään sosiaalityön ammattilaisten toimenpiteiden kohteena (Laitinen & Pohjola 2010). Asiakasta halutaan osallistaa palveluiden toteutumiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Tämän osallisuuden edistämisen intressin taustalla on nähty se, että tukemalla palveluihin osallistumista voidaan edistää asiakkaiden omaa toimijuutta heidän elämänsä liittyvissä päätöksissä sekä auttaa asiakasta olemaan entistä enemmän osallinen omassa elämässään kuin myös laajemmin yhteiskunnassa. Asiakas halutaan nähdä oman elämänsä asiantuntijana, ja tässä sosiaalityön roolina on olla asiakkaan osallisuutta mahdollistava toimija. (Saikkonen ym. 2015; Palola ym. 2012.)

Asiakkaiden osallisuuden edistämiseen on sosiaalityön tutkimuksessa otettu myös kriittisiä näkökulmia, ja yksi näistä liittyy edellä mainittuihin osallisuuden edistämisen taustalla vaikut-

taviin poliittis-hallinnollisiin tavoitteisiin (Matthies 2017; Kokkonen 2021; Perttula 2021). Tämän kritiikin ydin on ollut siinä, että asiakkaiden osallisuuden edistämisen taustalla näkyvät julkisen sektorin taloudelliset paineet, aktiivisen kansalaisuuden ideologinen ihanne ja tarve oikeuttaa julkisen vastuunkannon vetäytymistä kansalaisten asioista (Matthies 2017; Kokkonen 2021). Tällainen uusliberalistinen eetos korostaa yksilön vastuuta, joka on erityisesti aikuissosiaalityön kontekstissa johtanut lisääntyneeseen puheeseen asiakkaan vastuullistamisesta (esim. Jokinen 2016, 138–139). Se, että aktiivisesti korostetaan sosiaalityön asiakkaiden omaa toimijuutta, voidaan osaltaan nähdä pyrkimyksenä pienentää sosiaalityön taloudellisia resursseja, kontrolloida asiakasta ja hallita sitä, minkälaisia etuuksia ja palveluita asiakas saa (Perttula 2021; Kokkonen 2021). Uusliberalistinen eetos painottaa yksilön omaa vastuuta elämästään, jolloin se on taipuvainen siirtämään huomion pois sosiaalisten ongelmien taustalla olevista rakenteellisista ja yhteiskunnallisista tekijöistä (Ojanen 2023). Erityisen voimakkaasti asiakkaiden vastuullistamiseen liittyvät piirteet ovat tulleet osaksi aikuissosiaalityön työnkuvaa aktiivisen sosiaalipolitiikan myötä. Aktiivisella sosiaalipolitiikalla tarkoitetaan vastikkeellisten aktivointitoimenpiteiden kohdentamista sosiaalihuollon asiakkaisiin (Karjalainen 2011, 232). Sen seurauksena sosiaali- ja työtömyysturvan piirissä oleviin tulonsiirtoihin on lisätty erilaisia työllistymiseen tai opiskeluun liittyviä ehtoja (Raivio & Nykänen 2014, 118). Tässä kehityksessä piilee vaara siinä, että sosiaalityön omat asiakastyön tavoitteet jäävät kasvavien aktivointipaineiden seurauksena

työvoimahallinnolle alisteisiksi. Silloin asiakkaiden osallisuus otetaan huomioon ja sen vaikuttavuutta määritellään lähinnä asiakkaiden työmarkkinaosallisuutta edistävien toimenpiteiden näkökulmasta.

Hyvästä tarkoituksestaan huolimatta sosiaalityö voi siten tuottaa nuorille aikuisille myös osattomuuden kokemuksia (Aaltonen ym. 2016; Palola ym. 2012; Perttula 2021; Saikkonen ym. 2015; Svenlin ym. 2021). Nuorille aikuisille yhteiskunta voi heidän toimijuuttaan aktivoimaan pyrkivän puheen ja tekojen kautta tuntua siltä, että se on kiinnostunut vain heidän taloudellisesta panoksestaan työmarkkinoilla, ei heitä itsestään tai heidän hyvinvoinnistaan (Aaltonen ym. 2016; Ågren 2024). Jos nuoria aikuisia pyritään aktivoimaan yksinomaan koulutukseen tai työhön, voi toiminnan intressinä korostua nuorten aikuisten hyvinvoinnin edistämisen sijaan heidän hallintansa (Perttula 2021). Myös nuorten aikuisten kanssa toimivat sosiaalityön ammattilaiset voivat kokea, etteivät he kykene edistämään osallisuutta ammatillisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla, koska palvelujärjestelmän näkemys ylhäältä alaspäin tuotetusta osallistamisesta ei vastaa heidän näkemystään nuorten aikuisten osallisuuden toteutumisesta (Närhi ym. 2014, 236).

Osallisuuden edistämiseen liittyy siten erilaisia intressejä riippuen siitä, mistä näkökulmasta ja toimijasta käsin sitä tarkastellaan. Tässä artikkelissa keskitymme palvelujärjestelmän palvelukuvausten tarkastelemiseen, jolloin huomiomme kiinnittyy palvelujärjestelmän intresseihin osallisuuden edistämisessä. Tarkastelussa hyödynnämme Siisiäisen

(2010; 2014) osallisuuden edistämisen intresseihin liittyvää tyypittelyä. Siisiäinen (2010) on tyypitellyt osallisuuden edistämiseen liittyviä intressejä neljään eri tyyppiin, joita hyödynnämme palvelukuvausten diskursiivisessa analyysissä (ks. taulukko 1). Ensinnäkin Siisiäinen (2010, 13) tunnistaa aktiivisen toimijan pohjalta kaksi osallisuuden ideaalityyppeä. Nämä ovat: omaehtoisen osallistumisen ja aktivoivan osallistamisen tyyppi. Omaehtoisen osallistumisen osallisuuden tyyppi on toimijan ”itsensä generoimaa toimintaa, oma-aloitteellista ja sitä kautta – ideaalityyppisesti – vapaaehtoista” (emt., 13). Aktivoivan osallistamisen tyyppi pohjautuu taas ’muun toimijan’, kuten palvelujärjestelmän, intressiin osallistaa. Toiseksi Siisiäisen mukaan voidaan erottaa passiivisen toimijan ideaalityypit. Nämä ovat mukautuva (tai suostuva) ja holhoava (tai pakottava) osallisuus. Keskeinen ero aktiivisen toimijan ideaalityyppeihin on asiakkaan passiivinen rooli. Mukautuva ja holhoava ideaalityypit eroavat siinä, että mukautuvassa osallisuudessa asiakas antaa passiivisen suostumuksensa tai ikään kuin ajautuu palvelujärjestelmän näkökulmaan osallisuudesta. Häntä ei kuitenkaan pakoteta siihen, kuten holhoavassa tyyppissä. On syytä huomioda, kuten Siisiäinen toteaa (2010, 13), että käytännössä osallisuuden eri tyypit esiintyvät päällekkäin. Tämän teoreettisen näkökulman avulla tulee kuitenkin mahdolliseksi luoda kokonaiskuvaa siitä, minkälaisia diskursseja nuorten aikuisten sosiaalityön palvelukuvauksissa on löydettävissä.

visen toimijan ideaalityypit. Nämä ovat mukautuva (tai suostuva) ja holhoava (tai pakottava) osallisuus. Keskeinen ero aktiivisen toimijan ideaalityyppeihin on asiakkaan passiivinen rooli. Mukautuva ja holhoava ideaalityypit eroavat siinä, että mukautuvassa osallisuudessa asiakas antaa passiivisen suostumuksensa tai ikään kuin ajautuu palvelujärjestelmän näkökulmaan osallisuudesta. Häntä ei kuitenkaan pakoteta siihen, kuten holhoavassa tyyppissä. On syytä huomioda, kuten Siisiäinen toteaa (2010, 13), että käytännössä osallisuuden eri tyypit esiintyvät päällekkäin. Tämän teoreettisen näkökulman avulla tulee kuitenkin mahdolliseksi luoda kokonaiskuvaa siitä, minkälaisia diskursseja nuorten aikuisten sosiaalityön palvelukuvauksissa on löydettävissä.

Taulukko 1. Osallisuuden ideaalityypit, muokattu Siisiäisen (2010, 11) pohjalta

Intressi / Toimija	Aktiivinen toimija	Passiivinen toimija
<i>Toimija itse</i>	Osallistuminen Omaehtoisuus, pohdinta, kyseenalaistaminen Toimijasta lähtevää osallistumista	Mukautuva / suostuva osallisuus Osallisuuteen ajautuminen Suostumus ja piittaamattomuus Konformismi
<i>Muu taho</i>	Aktivoiva osallistaminen Osallistaminen ”kohteen” myötävaikutuksella Toimijan aktiivisuuden edistämisen pyrkimys	Pakottaminen / holhoaminen Manipulointi Repressiivinen toleranssi Pakotetut rutiinit, aikataulut Symbolinen väkivalta

DISKURSSIANALYYSI PALVELUKUVAUKSISTA

Tässä artikkelissa analysoimme Suomi.fi -palvelutietovarannosta kerätyjä nuorille aikuisille tarkoitettuja sosiaalityön palvelukuvauksia. Tarkastelemme diskurssianalyttisesti sitä, miten nuorten aikuisten käyttämissä sosiaalityön palveluiden kuvauksissa kuvataan suhdetta asiakkaaseen. Kysymme, minkälaisia osallisuuden edistämiseen liittyviä diskursseja ja näihin diskursseihin kietoutuvia intressejä on mahdollista tulkita niistä. Tarkoitamme diskurssilla vakiintuneita ja jaettuja merkityksellistämisen tapoja, jotka muodostuvat sosiaalisissa käytännöissä muokaten samalla sosiaalista todellisuutta (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 50–51; Jokinen ym. 2016). Diskurssit eivät ainoastaan kuvaa todellisuutta, vaan ne myös osaltaan ohjaavat sosiaalityön käytäntöä ja siellä tapahtuvaa päätöksentekoa (Fairclough 2013; Karjalainen ym. 2021).

Hyödynnämme analyysissä Siisiäisen (2010; 2014) tyypittelyä osallisuudesta, jossa huomio kiinnittyy siihen, minkälaisen position asiakas osallisuuden suhteen saa palvelukuvauksissa. Tarkastelemme diskurssianalyttisesti, miten sosiaalityön asiakkaat tulevat asemoiduksi palvelukuvauksissa. Tässä diskurssianalyttinen subjektiposition käsite auttaa hahmottamaan, minkälaisiin positioihin sosiaalityön asiakkaita sijoitetaan palvelukuvauksissa (Jokinen ym. 2016, 45–46). Subjektipositiossa kyse on vallankäytöstä, jossa määritellään, minkälaiseen asemaan sosiaalityön asiakkaat sijoitetaan sosiaalityön asiakasprosessissa. Ne sisältävät yksilöitä koskevia oikeuksia ja velvoitteita ja ne rajoittavat, mitä henkilö voi sanoa tai tehdä (Burr 1995, 152). Esimerkiksi

yksilön vastuuta ja aktiivisuutta korostavat diskurssit voivat nivoutua osaksi palvelukuvauksia niissä asiakkaille osoitettujen subjektipositioiden kautta.

Palvelukuvausten analyysissä olennaista on tunnistaa niiden konteksti. Palvelukuvausten kirjoittamisen taustalla vaikuttavat tietyt palvelujärjestelmään sidotut intressit. Ensinnäkin niiden varsinaisena intressinä on ohjata asiakkaita heille sopivien palveluiden piiriin. Tämä tapahtuu joko asiakkaiden itsensä tai muiden ammattilaisten kautta. (Juhila 2008.) Toiseksi palvelukuvaukset voivat toimia palveluiden 'portinvartijoina', eli niiden avulla voidaan vähentää palveluihin kuulumattomia yhteydenottoja rajoittaen näin palveluiden kysyntää (Grymonprez ym. 2017). Kolmanneksi palvelukuvaukset eivät kerro suoraan siitä, mitä palvelussa konkreettisesti tapahtuu, vaan ne ovat hyvin valikoituneita tekstejä (Juhila 2008). Palvelukuvaukset kuuluvat sosiaalityön dokumentteihin, joiden kautta vakiinnutetaan, selkeytetään ja tehdään näkyväksi palveluita, niiden käytänteitä sekä pyritään luomaan mahdollisimman uskottavaa julkikuvaa (Raitakari 2006, 47; 98). Lähtökohtamme niiden analyysiin on se, etteivät ne kerro suoraan käytännön työstä, vaan näemme palvelukuvaukset osana laajempaa sosiaalityön kenttää, jossa on tietyt muuttuvat institutionalisoituneet tavat hahmottaa sitä, mikä sosiaalityössä on tärkeää. Aineisto on tästä näkökulmasta oma erityinen tilannekuvansa laajemmasta sosiaalityön kontekstista. Emme lue palvelukuvauksia siitä näkökulmasta, miten sosiaalityön ammattilaiset käytännössä työtä tekevät, vaan näemme niiden kertovan sosiaalityössä laajemmin jaetusta ymmärryksestä osalli-

suuden edistämisen suhteen (ks. myös Raitakari 2006). Tällainen palvelukuvauksen diskurssianalyttinen luentatapa on käytännön näkökulmasta tärkeää, koska palvelukuvauksilla sosiaalityön palvelut tuottavat tiettyjä mielikuvia itsestään. On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten palvelukuvaukset on kirjoitettu, kenelle ne on kohdennettu ja miten niissä kuvataan sosiaalityön suhdetta asiakkaaseen. Palvelukuvauksissa tehdään tulkintoja siitä, minkälainen mahdollinen asiakas on, minkälaisia hänen haasteensa voivat olla ja miten palvelussa voidaan vastata näihin haasteisiin.

Aineistomme koostuu 150 palvelukuvauksesta, joiden näemme tarjoavan tilannekuvan nuorten aikuisten käyttämistä sosiaalityön palveluista. Kyseessä on valikoitunut otos, joten se ei edusta kokonaiskuvaa nuorten aikuisten palvelukuvauksista, vaan pikemminkin tilannekuvaa nuorten aikuisten sosiaalityön diskurssista. Keräsimme kyseisen aineiston Suomi.fi-sivulta keväällä 2023 käyttäen hakutoimintoa ja hakusanayhdistelmiä 'nuorten aikuisten sosiaalityö' ja 'nuoret aikuiset sosiaalityö'. Rajasimme hakutulokset Suomi.fi -palvelutietovarannon 'palvelut' ja 'kansalaiselle' rajauksilla. Saimme yhteensä 999 palvelukuvausta, joita luokittelimme eri palvelumuotoihin työikäisten palvelulistauksen avulla (Lehmuskoski ym. 2023). Tästä laajasta aineistosta rajasimme ulkopuolelle ne palvelut, joiden katsoimme kuuluvan nuorten aikuisten sosiaalityön kategorian ulkopuolelle perustuen sosiaalihuoltolain työikäisten palvelulistaukseen. Tällaisia ulkopuolelle jääviä kuvauksia olivat terveyspalvelut, kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palvelut,

nuorisotyö, työllisyyspalvelut, ikäihmisten sosiaalityö ja vammaislain mukaiset palvelut. Aineiston ulkopuolelle rajasimme edelleen kaikki alle 18-vuotiaille tarkoitetut palvelukuvaukset, kuten lastensuojelu, nuorten palveluohjaus tai mielenterveys- ja päihdepalvelut lapsille ja nuorille.

Nuorten aikuisten sosiaalityön palveluiden kenttä on hyvin hajanainen eikä palveluiden sisällöstä ole tarkkaa määritelmää (Karjalainen 2015; Saikkonen ym. 2015). Aineiston käsittelemisen helpottamiseksi järjestimme rajatut palvelukuvaukset (n=150) edellä mainittujen kriteerien pohjalta seitsemään luokkaan: sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja neuvonta (n=41), mielenterveys ja päihdeet (n=14), kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus (n=70), opiskeluohjauksen kuraattoripalvelut (n=10), tuettu asuminen ja yhteisöllinen asuminen (n=8), kotoutumisen edistäminen (n=4), kriisityö ja sosiaalinen päivystys (n=3). Yksi palvelukuvaus rakentui palvelun nimestä, palvelupaikasta, kuvailutekstistä sekä asiointikanavasta. Esimerkiksi: *"Aikuissosiaalityö nuorille aikuisille, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, 10 KUNTAA, Nuorten aikuissosiaalityöstä saat tukea, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa arkielämän tilanteissa. - - Asiointikanavat: Palvelupaikka (10 kpl)"*. Lisäksi osa kuvauksista sisälsi viitauksen palvelua ohjaavaan lakiin.

Palvelukuvauksiin liittyvien diskurssien tunnistamiseksi hyödynsime Derek Layderin (1998) adaptiivista metodia. Adaptiivisen menetelmän keskeinen periaate on induktiivisen ja deduktiivisen päättelyn yhdistäminen toisiinsa, jolloin teorian ja empirian välinen suhde nähdään vuorovaikutteisena pro-

sessina (emt., 134–136). Tämän periaatteen mukaisesti empiirisen aineiston ja teorian välinen suhde on vuorovai- kutteinen. Keskityimme aluksi palvelu- kuvausten lähiluvussa ja koodaamises- sa palvelukuvausten kuvailuteksteihin sekä siihen, kenelle palvelukuvaus on tarkoitettu ja kirjoitettu, millä tavoin palvelun asiakasta ja hänen haasteitaan kuvataan sekä minkälaisena asiakkaan rooli näyttäytyy palvelussa. Tämän jäl- keen kirjoitimme jokaisesta palveluku- vauksesta kuvailevan tapauskuvauksen, jonka jälkeen kävimme tutkijaryhmässä keskustelua tapauskuvauksissa ilmene- vistä diskursseista. Aineiston analyysin aikana havaitsimme, että analyysiä on tarkoituksenmukaista täydentää Siisiäi- sen (2010; 2014) osallisuuden tyypeillä, koska se auttaa jäsentämään aineistossa esiintyviä erilaisia diskursseja, toimijoi- ta ja intressejä osallisuuden edistämisen taustalla. Hyödynsimme Siisiäisen teo- riasta erityisesti näkökulmaa toimijan aktiivisuudesta ja passiivisuudesta sekä sitä, mikä on eri toimijoiden rooli osal- lisuuden edistämiseksi. Tämän jälkeen muodostimme kaksi diskurssia, osal- listava ja ohjaava, jolla kuvaamme sitä, minkälaisiin positiioihin asiakkaita sijoitetaan palvelukuvauksissa heidän asia- kasosallisuutensa suhteen.

ASIAKKAIISIIN KOHDISTUVAT DISKURSSIT

Tunnistimme aineistosta kaksi erilaista diskurssia asiakkaisiin suhtautumises- sa: osallistava ja ohjaava. Ensimmäises- sä eli asiakasta osallistavassa diskurssissa asiakas näyttäytyy palvelussa tapahtu- vaan päätöksentekoon osallistettavana toimijana. Tässä diskurssissa asiakasta halutaan kuunnella, hänet kutsutaan mukaan prosessiin ja siihen vaikuttami-

seen. Asiakas näyttäytyy oman elämänsä asiantuntijana. Osallistavan diskurs- sin intressinä näyttää olevan asiakkaan valtaistaminen ja osallistumisen tilan luominen asiakasprosessissa. Tällä nä- kökulmalla voi kuitenkin olla kääntö- puolensa.

Toisessa eli ohjaavassa diskurssissa palve- luiden roolina on ohjata asiakasta kohti palvelussa asetettuja tavoitteita. Asiak- kaalle ei oleteta samanlaista positiota, jossa hänelle luotaisiin tilaa vaikuttaa palvelun luonteeseen, vaan asiakas oh- jataan palvelujärjestelmästä johdettuja tavoitteita kohti. Silloin palvelujärjes- telmä valjastaa osallisuuden hallinnan välineeksi (Matthies 2017) ja asiakkaan kuuluu sopeutua siihen, mikä palve- lussa nähdään hänen parhaaksi. Tämä diskurssi on olennainen, kun puhutaan nuoresta aikuisuudesta ja yhteiskunnan siihen kohdistamasta kontrollista (Aal- tonen & Kivijärvi 2017, 10). Nämä kaksi diskurssia esiintyvät aineistossa päällekkäin: yhdessä palvelukuvaus- sa voi olla läsnä erilaisia, kilpailevia tapoja merkityksellistää suhdetta asiakkaaseen (Jokinen ym. 2016, 36).

Yleisesti aineistossa näkyy se, että osal- listavaa diskurssia oli havaittavissa laa- jemmin kaikille aikuisille suunnatuissa kategorioissa: sosiaalityö, sosiaali- ohjaus ja neuvonta, mielenterveys ja päihteet, tuettu asuminen ja yhteisöllinen asu- minen ja kotoutumisen edistäminen. Ohjaavaa diskurssia taas oli havaitta- vissa enemmän erityisesti nuorille ai- kuisille kohdennetuissa kategorioissa, kuten kuntouttava työtoiminta, sosi- aalinen kuntoutus ja opiskeluhuollon kuraattoripalvelut. Vaikka kaikkien ka- tegorioiden sisällä ilmenee molempia diskursseja, niin tämä havainto viittaa

kuitenkin siihen, että nuori aikuisuus näyttäytyy elämänvaiheena, johon yhteiskunnassa halutaan kohdistaa erityistä kontrollia ja hallintaa (Aaltonen ym. 2016; Palola ym. 2012). Nämä havainnot kertovat sosiaalityössä esiintyvistä jännitteistä yhtäältä nuorille aikuiselle annettavasta tuesta, toisaalta heidän hallinnastaan.

Asiakasta osallistava diskurssi palvelukuvauksissa

Osallistamiseen liittyvä diskurssi tulee esiin sellaisissa palvelukuvausten kohdissa, jossa kerrotaan asiakkaan tapaamisesta, asiakkaan palvelutarpeiden kartoittamisesta ja asiakkuuteen liittyvien suunnitelmien muodostamisesta. Näissä asiakasta voidaan esimerkiksi kutsua tulemaan mukaan palveluprosessiin, jossa asiakkaan kanssa yhdessä pohditaan sitä, minkälainen apu hänelle olisi tässä tilanteessa tarpeen. Siisiäisen (2010) jaon mukaisesti osallistamisessa on kyse siten siitä, että asiakkaan osallisuudelle luodaan palvelujärjestelmässä tilaa. Tätä tilaa luodaan jo asiakkaan palvelutarpeista lähtien ja siitä edetään yhdessä erilaisten palveluiden kartoittamiseen.

Olet tervetullut Nuorisoasemalle, jos haluat apua päihdeongelmaan, liialliseen pelaamiseen tai muuhun riippuvuuteen. Sinun ei tarvitse etukäteen tietää, millainen apu olisi sinun tilanteessasi parasta. Kuuntelemme sinua ja räätälöimme avun sinulle sopivaksi. (Nuorisoaseman päihdepalvelut, Helsingin kaupunki)

Osallistavaa diskurssia sisältävissä palvelukuvauksissa kuvataan, kuinka asiakkaan kanssa etsitään yhdessä vaihtoehtoja ja ratkaisuja haastaviin

elämäntilanteisiin. Asiakkaan ei tarvitse tietää etukäteen, mikä häntä auttaisi, vaan häntä autetaan siinä. Hän saa siten, ainakin palvelukuvauksen mukaan, yhdessä sosiaalityötä tekevän ammattilaisen kanssa arvioida, mistä palvelusta hän hyötyisi eniten. Palvelukuvaus kohdistetaan asiakkaalle sinutteleamalla häntä. Näin asiakkaalle pyritään luomaan jo palvelukuvausten tasolla osallistumisen tilaa, jossa hän ei ole kohde, vaan keskeinen osa palveluprosessia, toimija. Asiakas saa jo palvelukuvauksissa subjektiposition, jonka kautta hänelle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa siihen, minkälaiseksi itse palveluprosessi muodostuu. Sosiaalityön ammattilaisen tehtävää kuvataan tällaisissa osallistavan diskurssin palvelukuvauksissa esimerkiksi ”rinnalla kulkemiseksi”: sosiaalityön ammattilainen ei kerro, mitä asiakkaan tulisi tehdä tai päätä asiakkaan puolesta, vaan tarjoaa ammattitaitoaan asiakkaan päättämään.

Aikuissosiaalityö nuorille aikuisille on täysi-ikäisten nuorten kanssa tehtävää suunnitelmallista sosiaalityötä. Aikuissosiaalityöhön voit ottaa yhteyttä, kun tarvitset tukea, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa arkielämän hankalissa tilanteissa. Etsimme yhdessä vaihtoehtoja elämäntilanteesi parantamiseksi. Voimme auttaa esimerkiksi työllistymiseen, opintoihin, rahahuoliin tai asumiseen liittyvissä asioissa. (Aikuissosiaalityö nuorille aikuisille, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue)

Asiakkaan osallistumisen tilan luominen ja hänen asemointinsa toimijaksi näkyy konkreettisesti palvelukuvauksissa siinä, ettei sosiaalityön ammattilainen tee asiakkaan puolesta päätöksiä, vaan asiakkaalle kerrotaan erilaisista keinoista haastavan tilanteen ratkai-

semiseksi sekä erilaisista palveluvaihtoehtoista, jotka voisivat tukea hänen tilannettaan. Kuten Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen työikäisten neuvonnan ja ohjauksen palvelukuvauksessa, asiakkaan ”yksilöllisiä tarpeita, toiveita ja mielipiteitä” kuunnellaan sekä tarjotaan asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja ”haastavan tilanteen ratkaisemiseksi”. Asiakkaalle pyritään mahdollistamaan siten tilaa osallistumiseen.

Siisiäisen (2010) tyyppittelyä hyödyntäen on selvää, ettei osallistavaa diskursia sisältävissä palvelukuvauksissa ole kyse niinkään asiakkaan omaehtoisen osallistumisen toteuttamisesta, vaan palvelujärjestelmästä käsin ylhäältä alas mahdollistetusta asiakkaan osallistumisesta tiettyjen palveluraamien sisällä. On myös huomioitava diskurssiin sisältyvän oletuksen siitä, että osa kansalaisista nähdään palveluiden tekemän osallistamisen tarpeessa. Ajatuksena osallistamisen taustalla on saada toimijat osallistumaan, mutta ulkopuolisen toimijan ohjauksen aloitteesta (Siisiäinen 2014, 37). Kuten Närhi ja kumppanit (2014, 236) tuovat esiin, kyseessä on etukäteen määritelty osallistamisen alue sen sijaan, että asiakkaat olisivat itse saaneet määritellä tapansa olla osallisia palveluissa. Näin ollen uusliberaalit hallinnan päämäärät ja asiakkaiden oman toimijuuden mahdollistaminen sekoittuvat toisiinsa. Asiakkaan osallistumiselle pyritään luomaan tilaa, mutta tiettyjen ylhäältä alas luotujen kehysten sisällä. Tällaisissa tilanteissa nuori aikuinen saattaa joutua toiminnan kohteeksi, jota pyritään osallistamaan poliittis-hallinnollisista intresseistä käsin (Mäkelä & Brunila 2021).

Tällaisella osallistamisen ymmärryksellä voi siten olla myös kääntöpuolensa, jotka liittyvät siihen, miten sosiaalityön palvelukuvauksissa kehystetään palvelua tarvitsevaa asiakasta. Osassa osallistavaa diskursia sisältävissä palvelukuvauksissa tulee ilmi se, kuinka jo palvelukuvauksessa asiakkaasta voidaan tehdä oletuksia, jotka perustelevat palveluissa tehtävän aktivoivan osallistamisen intressiä. Asiakkaan elämönhallinnassa tai motivaatiossa voidaan esimerkiksi nähdä sellaisia haasteita, joihin aktivoiva osallistaminen tarjoaa apua. Samaan aikaan kun osallistamiseen liittyvässä puheessa korostetaan asiakkaan itsenäisyyttä ja aktiivisuutta (Kokkonen 2021), hänestä voidaan tehdä myös vahingollisia oletuksia, vaikka lopulta pyrkimyksenä olisi hänen osallisuutensa edistäminen.

Aikuisten parissa tehtävällä sosiaalityöllä ehkäistään sosiaalisten ongelmien syntyä arvioimalla asiakkaan elämäntilannetta, vahvuuksia ja ongelmia. Asiakkaan kanssa etsitään yhdessä vaihtoehtoja ja ratkaisuja elämäntilanteen parantamiseksi ja motivoidaan asiakasta muutokseen. Asiakasta ohjataan, tuetaan ja neuvotaan erilaisissa arkielämän tilanteissa. (Aikuissosiaalityö, Kemin kaupunki)

Palvelukuvauksessa osallistamisen kääntöpuoli näkyy siinä, miten asiakasta tulee motivoida oikeaan suuntaan. Hänen elämäntilannettaan, vahvuuksiaan ja ongelmiaan tulee kartoittaa ja näin ehkäistä sosiaalisten ongelmien syntyä. Osallistavasta vaihtoehtojen yhdessä etsimisestä huolimatta tällainen asiakkaaseen itseensä liittyvä puhe on läsnä monissa aineiston palvelukuvauksissa. Asiakkaana oleva nuori aikuinen voidaan näissä palvelukuvauksissa määrittää sosiaalityön

motivoinnin tarpeessa olevaksi, mikä vaikuttaa taas nuoren aikuisen kohtaamiseen (Raitakari & Virokannas 2009, 9). Toisenlaista näkökulmaa tähän osallistamisen diskurssin käänköpuoleen edustaa palvelukuvaus:

Vastoinkäymiset ovat osa elämää, mutta joskus esim. työttömyys, sairaus, velkaantumisen, parisuhteen ongelmat, liiallinen päihitteiden käyttö tai pelaaminen, voivat aiheuttaa tilanteita, joista selviäminen yksin tuntuu vaikealta. Ongelmien selvittämiseksi ja ratkaisujen etsimiseksi sinulla on mahdollisuus tavata sosiaalityöntekijää tai sosiaalihojaajaa, joka auttaa sinua selvittämään tilanteesi solmukohtia. [...] Aikuisten sosiaalityössä sinut kohdataan ihmisenä ja edistetään hyvinvointiasi kaikilla elämän osa-alueilla. Saat henkilökohtaista tukea, neuvontaa ja ohjausta omalta työntekijältäsi. Asiointia viedään arjessa eteenpäin yhdessä kanssasi toiveitasi kuunnellen. Kokoamme tarvitsemasi tuet ja palvelut toimivaksi kokonaisuudeksi. (Aikuisten sosiaalityö, Kainuun hyvinvointialue)

Tässä palvelukuvauksessa kyseinen aikuisosiaalityön palvelu esitetään asiakkaalle mahdollisuutena, joka auttaa ”selvittämään tilanteesi solmukohtia”. Asiakas halutaan kohdata ihmisenä, ei niinkään palvelun osallistamista tarvitsevana kohteena. Asiakasta kuunnellaan ja hänen asioitaan viedään yhdessä eteenpäin, mutta hänestä itsestään ei tehdä oletuksia. Se, puhutaanko ”arjellisen hankalista tilanteista” vai esimerkiksi asiakkaan motivaatioon liittyvistä haasteista, voi olla omiaan nostamaan palveluihin hakeutumiseen liittyvää kynnystä. Kuten Kokkonen (2021), Perttula (2021) ja Juhila (2008) ovat tuoneet esiin, osallisuuspuheessa asiakkaiden haasteiden yhteiskunnal-

lisempi tulkinta uhkaa väistyä antaen tilaa näkemyksille siitä, että asiakkaiden haasteet ovat asiakkaissa itsessään. Tämän kaltaiset uusliberalistiselle hallinnan logiikalle ominaiset yksilöä korostavat painotukset voivat johtaa apua hakevien henkilöiden perusteettomaan syyllistämiseen. Itsenäisyyttä ja riippuvaisuutta korostava osallistamisen diskurssi voi näin ollen myös toimia tarkoitustaan vastaan.

Asiakasta ohjaava diskurssi palvelukuvauksissa

Kun osallistavaa diskurssia voidaan hahmottaa Siisiäisen (2010) omaehtoisen osallistumisen ja aktivoivan osallistamisen vastinpareilla, niin ohjaavassa diskurssissa painottuu mukautuvan ja holhoavan osallisuuden edistämisen ideaaliryypit. Palvelukuvauksissa näkyy, miten asiakasta ohjataan ja neuvotaan eteenpäin palvelujärjestelmästä tulevien intressien mukaisesti. Tämä näkyy sanamuodoissa, joissa esimerkiksi asiakkaalle *tehdään* palvelutarpeen arviointi, hänen tilannettaan *arvioidaan* ja häntä *ohjataan* eteenpäin. Keskeistä tässä on se, että palvelukuvauksessa asiakas asemoidaan toiminnan *kohteeksi*, ei niinkään *subjektipositioon*, jossa osallistumiselle luodaan tilaa. Asiakkaan omasta roolista ei juurikaan puhuta, vaan asiakkaan roolina on olla ammattilaisen eteenpäin ohjattavana.

Työikäisten neuvonnan ja ohjauksen palvelussa voit keskustella asiastasi ammattilaisen kanssa. Saat neuvontaa ja ohjausta tilanteesi ratkaisemiseksi tai ohjaamme sinut oikean palvelun piiriin. Ammattilainen arvioi myös tilanteesi kiireellisyyden, jatkotoimenpiteet sovitaan aina tapauskohtaisesti.

(Työikäisten neuvonta ja ohjaus, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue)

Matalan kynnyksen palvelussa saat ohjausta ja neuvontaa jo varhaisessa vaiheessa ja näin kenties estetään tilanteiden kriisiytyminen ja mahdollinen pidempi aikainen sosiaalityön palveluiden tarve. Tilannetta arvioidaan ja ohjataan palveluissa tarvittaessa eteenpäin. (Aikuisosiaalityön neuvonta ja ohjaus, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue)

Ohjaavassa diskurssissa on havaittavissa Juhilan (2008) esiin nostamaa vanhaa sosiaalityön asiantuntijuutta, jossa työntekijä näyttäytyy auktoriteettina, joka omaa asiakkaan tilanteesta tarvittavan tiedon, ymmärryksen tavoitteista ja puuttumisen välineistä. Ammattilainen arvioi ja tekee päätökset, jolloin asiakkaan osallistumiselle ei niinkään jää tilaa.

Ohjaava diskurssi on nähtävissä erityisesti nuorille aikuisille kohdennetuissa kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelukuvauksissa. Nuoriin aikuisiin, erityisesti koulutuksen ja työn normatiivisista oletuksista poikkeaviin, kohdistuu suomalaisen yhteiskunnan taholta huolta ja heidän elämäänsä ohjaavaa puhetta (Aaltonen & Kivijärvi 2017; Raitakari & Virokannas 2009, 9). Poikkeavissa elämäntilanteissa eläviä nuoria aikuisia usein lähestytään sosiaalityössä riskipuheen kautta, ja tämä voi osaltaan selittää sen, miksi ohjaavuus korostuu näissä palvelukuvauksissa. Lisäksi kuntouttavalla työtoiminnalla on keskeinen rooli uusliberalistisessa työvoimapolitiikassa (Ylistö 2023), jonka keskeisenä tavoitteena on nuorten nopea työllistyminen avoimille työmarkkinoille tai ohjaami-

nen koulutukseen. Näissä palvelukuvauksissa ilmenee se, miten nuori aikuinen nähdään tiettyihin palveluissa etukäteen valittuihin osallisuuden raaimeihin ohjattavana kohteena.

Työpajatoiminnan idea on valmennuksen avulla parantaa nuoren valmiuksia päästä koulutukseen tai työhön, suorittaa koulutus loppuun tai päästä tarvitsemaansa palveluun.

Työpajatoiminnan tarkoituksena on parantaa nuoren elämänhallintataitoja sekä edistää hänen kasvuaan, itsenäistymistään ja osallisuuttaan yhteiskunnassa. Nuori tulee työpajaan yleensä viranomaisen ohjaamana tai oma-aloitteisesti. Hänellä on oikeus saada henkilökohtainen valmennussuunnitelma.

Työpajatoiminnan järjestäjä saa pyytää nuorta esittämään huumausainetestiä koskevan todistuksen, jos on perusteltua aihetta epäillä, että nuori on huumausaineiden vaikutuksen alaisena työpajassa tai että nuori on riippuvainen huumeista. (Nuorten työpaja, Inarin kunta)

Tässä palvelukuvauksessa on nähtävissä kuva nuoresta, jota on ohjattava tiettyyn suuntaan. Hänen osallisuuttaan pyritään edistämään, mutta palvelukuvauksen tasolla osallisuuden edistäminen näyttäytyy jo ennalta määriteltynä prosessina. Asiakasta ei samalla tapaa oteta mukaan palvelun kulkuun, vaan palvelun tavoitteet ovat jo ennalta määriteltynä asiakkaan kannalta. Työ- ja koulutusmarkkinoille integroitumisen intressit näkyvät vahvasti ohjaavaa diskurssia sisältävissä palvelukuvauksissa. Asiakas nähdään kohteena, jonka odotetaan mukautuvan palveluun ja sen intresseihin. Huumausainetestiä koskevaa

kohtaa voidaan tulkita Siisiäisen (2010) holhoavan näkökulman kautta, jossa asiakasta halutaan johdattaa, hallinnan ja kontrollin avulla, tietynlaiseen käyttäytymiseen.

Ohjaavaa diskurssia sisältävissä kuvauksissa näkyy oletus asiakkaan ohjaamisesta tiettyyn palvelujärjestelmälähtöisesti hyväksytyyn tapaan osallisuudesta. Uusliberalistisen poliittisen paradigman mukaisesti osallisuuden edistäminen rakentuu tässä syrjäytymisen vastakohtaksi (Beländ 2007), jolloin tärkeäksi tulee parantaa nuoren aikuisen valmiuksia päästä koulutukseen, työhön tai saada tarvitsemaansa palvelua. Ero osallistavaan diskurssiin tulee siinä, että asiakkaan osallistumiselle ei samalla tapaa luoda tilaa, vaan palveluun osallistuminen tarkoittaa mukautumista palvelun tarjoamaan osallisuuskuvaan.

Näissä palvelukuvauksissa harvoin sinutellaan asiakasta tai kohdistetaan palvelua heille, vaan jo sanavalinnoissa näkyy nuoren aikuisen näkeminen kohteena. Toisaalta tällaisesta tulkinnasta herää kysymys siitä, kenelle kyseiset palvelukuvaukset on tarkoitettu. Useat niistä on kirjoitettu hyvin yleisellä tasolla, joka viitanee siihen, ettei nuorten aikuisten itse välttämättä ajatella luokevan palvelukuvauksia, vaan heidät ennemminkin ohjataan niihin. Nuorten aikuisten ajatellaan tulevan näihin palveluihin esimerkiksi TE-toimiston, sosiaalityön tai työllisyyspalveluiden kautta. Myös tällainen nuorten aikuisten ohipuhuminen kertoo osaltaan siitä, ettei nuoria aikuisia välttämättä oteta palveluissa niin vastavuoroisesti huomioon kuin laajemmalle väestölle tarkoitetuissa aikuissosiaalityön palvelukuvauksissa.

YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Artikkelissa tarkastelimme sitä, minkälaisia diskursseja on tunnistettavissa nuorten aikuisten sosiaalityötä käsittelevistä palvelukuvauksista, kun niitä tarkastellaan osallisuuden edistämisen kautta. Aineistosta oli tunnistettavissa kaksi osallisuuteen liittyvää diskurssia; osallistava ja ohjaava. Palvelukuvauksista tunnistetut diskurssit näyttävät risteävinä ja toisiinsa kietoutuvina. Yhdessä palvelukuvauksessa voi olla niin asiakasta osallistavan kuin häntä ohjaavan diskurssin elementtejä. Niiden toisistaan erottaminen palvelee kuitenkin sen hahmottamista, millainen rooli asiakkaalle annetaan palvelukuvauksessa. Keskeinen ero tunnistettujen diskurssien välillä on siinä, miten palvelun mahdolliseen asiakkaaseen suhtaudutaan ja minkälaista tilaa hänen osallisuudelleen halutaan luoda.

Osallistavassa diskurssissa painottuu asiakkaan osallistaminen palveluihin. Nuoret aikuiset kutsutaan mukaan palveluihin ja heidät nähdään aktiivisina toimijoina. Asiakkaan mielipiteille ja toiveille halutaan antaa tilaa. Palvelukuvauksissa asiakas ei ole positioitu vain eteenpäin ohjattavaksi kohteeksi, jonka oletetaan mukautuvan palveluun, vaan asiakkaalle pyritään luomaan tilaa osallistua palveluun ja vaikuttaa siihen. Ohjaavassa diskurssissa suhde asiakkaaseen näyttää mukautuvan ja ajoittain holhoavan osallisuuden tyyppinä (Siisiäinen 2010). Asiakkaan odotetaan mukautuvan palvelun tarjoamaan näkökulmaan siitä, mikä hänelle on tässä elämäntilanteessa hyväksi. Osallisuus hahmottuu nuoren aikuisen osallisuutena työn ja koulutuksen instituutioissa, joita kohti asiakasta ohjataan. Kun osallistavassa diskurssissa asiakkaasta

pyritään tekemään aktiivinen ja oma-aloitteinen kuluttaja-asiakas, niin ohjaavassa diskurssissa osallisuus näyttäytyy huomattavasti kapea-alaisempana eli lähinnä odotuksina osallistua työhön tai koulutukseen.

Molemmat diskurssit nostavat esille kysymyksen nuorten aikuisten osallisuuden omaehtoisuudesta palvelujärjestelmässä. Osallisuus on keskeinen periaate sosiaalihuoltolaissa, jonka vuoksi sen periaatteet heijastuvat palvelukuvauksissa. Ohjaavassa diskurssissa tulee esiin asiakkaan ohjaaminen ylhäältä alas määritettyyn osallisuuteen, jolloin haasteeksi tulee se, että asiakkaan oma toimijuus sivuutetaan. Osallisuuden edistämiseksi viitataan yksioikoisesti palkkatyöhön tai työllistämistoimenpiteisiin aktivoimista (Raivio & Nykänen 2014, 118–128), jolloin nuorten aikuisten muut osallisuuden muodot voivat jäädä taka-alalle (Kokkonen ym. 2013, 37–38). Osallistava diskurssi kutsuu nuorta aikuista osallistumaan, mutta nuoren aikuisen omaehtoisuuden osallisuuden tila voi jäädä kapeaksi, kun tämä tila määritellään jo etukäteen tietyntyyliseksi (Närhi ym. 2014, 236). Osallistava diskurssi voi luoda kuvaa nuoresta aikuisesta, joka on sosiaalityön palvelua tarjoavan aktiivoinnin tarpeessa. Nuoresta aikuisesta voidaan tällöin muodostaa ylhäältä alas kohde, jota on syytä aktivoida ja motivoida eteenpäin osallistamisen avulla. Näin myös osallistavassa diskurssissa voidaan nähdä uusliberaaliin aktiivisen kansalaisen ihanteeseen liittyvää vastuullistamista, jossa yksilössä itsessään nähdään ratkaisua vaativa ongelma.

Aineistomme on erityislaatuinen, ja siksi on tärkeää pohtia, millaisia joh-

topäätöksiä tästä diskurssianalyttisestä palvelukuvausten analyysistä on mahdollista tehdä. Keräsimme aineiston keväällä 2023, jolloin aineistoomme on vaikuttanut sosiaali- ja terveyspalvelujen rakenneuudistus palvelujen järjestämävastuun siirtyessä hyvinvointialueille. On varsin todennäköistä, että monella hyvinvointialueella palvelukuvausten kirjoittaminen on ollut aineiston keräämisen aikaan kesken. Nuoret aikuiset navigoivat kuitenkin palvelujärjestelmässä riippumatta palvelujärjestelmän tilanteesta, ja siksi analyysissa tulkitut diskurssit edustavat aikansa kuvaa nuorten aikuisten sosiaalityöstä palvelukuvausten näkökulmasta. Hyödynsimme aineiston rajaamisessa työikäisten palvelutehtävissä toteutettavien sosiaalipalveluiden palvelulistausta (Lehmuskoski ym. 2023). Näin ollen esimerkiksi vammaispalvelut tai maahanmuuttajille kohdennetut palvelut rajautuivat tästä aineistosta ulkopuolelle. Tämä vaikuttaa siihen, millaisia palveluja aineistoon valikoitui ja millaisena asiakkaat näyttäytyvät palvelukuvauksissa.

Aineistosta tulkitut diskurssit eivät edusta ainoastaan kielellisiä valintoja, joita palvelukuvauksia tehdessä olisi syytä miettiä, vaan niistä on mahdollista tulkita laajempia merkityksiä siitä, miten sosiaalityö hahmottaa suhdetta nuoriin asiakkaisiinsa. Tämä tarkoittaa paitsi palvelujen asemointia suhteessa asiakkaisiin, myös sitä, miten palvelukuvaukset positoivat nuoria aikuisia suhteessa palvelujärjestelmään. Palvelukuvauksissa esiintyviä diskursseja on tarpeellista kyseenalaistaa, sillä diskurssien sisällä asiat näyttäytyvät yleensä luonnollisena ja itsestään selvänä (Mäkelä & Brunila 2021). Artikkelimme havainnot erilai-

sista osallisuuden edistämisen diskursseista tarjoavat näkökulmia jatkotutkimukselle, jossa syvennytään nuorten aikuisten sekä työntekijöiden näkökulmiin siitä, minkälaisista intresseistä osallisuutta palveluissa edistetään.

KIRJALLISUUS

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2016) Relationship between young people and welfare services. Tukholma: Nordic Center for Welfare and Social Issues.
- Aaltonen, Sanna & Kivijärvi, Antti (2017) Hyvinvointipalvelut ja nuoret aikuiset – Ohjausta monimutkaistuneissa siirtymissä. Teoksessa Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, 7–23. <https://doi.org/10.57049/nts.272>
- Béland, Daniel (2007) The social exclusion discourse: Ideas and policy change. *Policy & Politics* 35 (1), 123–139. <https://doi.org/10.1332/030557307779657757>
- Burr, Vivien (1995) An introduction to social constructivism. London: Routledge.
- Fairclough, Norman (2013) Critical discourse analysis: The critical study of language. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315834368>
- Grymonprez, Hans & Roose, Rudi & Roets, Griet (2017) Outreach social work: From managing access to practices of accessibility. *European Journal of Social Work* 20 (4), 461–471. <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1255589>
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Joutimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Karjalainen, Anne-Maria & Ukkonen-Mikkola, Tuulikki & Luodonpää-Manni, Milla & Pietilä, Ilkka (2021) Lasten ja vanhusten toimijuus: Diskurssianalyysi neljän puolueen eduskuntavaaliohjelmista. *Janus* 29 (1), 4–20. <https://doi.org/10.30668/janus.80298>
- Karjalainen, Sirpa (2015) Ovesta sisään vai ulos? Kuvaileva tutkimus nuorista aikuisasiakkaista ja sosiaalityöstä. *Lisensiaatintutkimus. Lapin yliopisto.*
- Karjalainen, Vappu (2011) Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 227–248.
- Kokkonen, Tuomo & Närhi, Kati & Matthies, Aila-Leena (2013) Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä. Teoksessa Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Taina Era (toim.) Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja, Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy, 35–51.
- Kokkonen, Tuomo (2021) Osallisuuspolitiikka aikuissosiaalityön asiakkuuden ja työtapojen määrittäjänä. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin, Kati Turttainen & Sirkka Alho (toim.) Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus, 42–54.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Layder, Derek (1998) Sociological Practice. Linking theory and social research. Lontoo: Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781849209946>
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Majja (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut: Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (5), 586–594.
- Lehmuskoski, Antero & Palm, Niina & Suhonen, Marko (2023) Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille: versio 3.6. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Matthies, Aila-Leena (2014) How participation, marginalization and welfare services are connected. Teoksessa Lars Uggerhøj & Aila-Leena Matthies (toim.) Participation, marginalization and welfare services: concepts, politics and practices across European countries. Lontoo & New York: Routled-

- ge, 3–18.
- Matthies, Aila-Leena (2017) Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sociologia* 54 (2), 149–165.
- Mäkelä, Kalle & Brunila, Kristiina (2021) Nuoret aikuiset ja tukijärjestelmien terapeuttinen valta. Teoksessa Kristiina Brunila, Esko Harni, Antti Saari & Hanna Ylöstalo (toim.) *Terapeuttinen valta. Onnellisuuden ja hyvinvoinnin jännitteitä 2000-luvun Suomessa*. Tampere: Vastapaino, 151–169.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22 (3), 227–244.
- Ojanen, Karoliina (2023) ”Kyllähän siitä omasta vastuusta puhutaan aika paljonkin aikuisten kanssa.” Asiakkaiden vastuullistaminen sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessa. *Janus* 31 (4), 356–375. <https://doi.org/10.30668/janus.119800>
- Palola, Elina & Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu (2012) Nuoret koulutuspuodokkaat sosiaalityön asiakkaina: taustatutkimus Helsingistä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Perttula, Rauno (2021) Nuorten aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin, Kati Turtiainen & Sirkka, Alho (toim.) *Aikuis-sosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Helsinki: Gaudeamus, 86–100.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) Uusi kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.
- Raitakari, Suvi (2006) Neuvottelut ja merkinnät minuuksista – vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palavereissa ja tukisuunnitelmissä. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 563. Tampere: Tampere University Press.
- Raitakari, Suvi & Virokannas, Elina (2009) Yhteisiä teemoja etsimässä. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät: puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 5–18.
- Raivio, Helka & Nykänen, Nina (2014) Osallistavan työllisyyspolitiikan elementtejä – yhdenvertaisuutta vai aktivointia? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Robards, Fiona & Kang, Melissa & Usherwood, Tim & Sancii, Lena (2018) How marginalized young people access, engage with, and navigate health-care systems in the digital age: Systematic Review. *Journal of Adolescent Health* 62 (4), 365–381. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2017.10.018>
- Saikkonen, Paula & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna (2015) Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Helsinki: Kunnallisan alan kehittämissäätiö.
- Salminen, Jarkko & Lehtonen, Pauliina & Rikala, Sanna & Kuusisto, Anna-Kaisa & Luoma-Halkola, Henna & Puumala, Eeva & Sointu, Liina & Wallin, Antti & Häikiö, Liisa (2021) Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen. *Focus Localis* 49 (3), 80–98.
- Siisiäinen, Martti (2010) Osallistumisen ongelma. *Kansalaisyhteiskunta* 1 (1), 8–40.
- Siisiäinen, Martti (2014) Four Faces of Participation. Teoksessa Lars Uggerhøj & Aila-Leena Matthies (toim.) *Participation, marginalization and welfare services: concepts, politics and practices across European countries*. Lontoo & New York: Routledge, 29–45.
- Svenlin, Anu-Riina & Matthies, Aila-Leena & Turtiainen, Kati (2021) Johdanto: Aikuis-sosiaalityö ja Kaizer-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin, Kati Turtiainen & Sirkka Alho (toim.) *Aikuis-sosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Helsinki: Gaudeamus, 7–26.
- Ylistö, Sami (2023) Työttömyys, nuoret ja aktivointi. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien nuorten elämänhallinnallisista valinnoista työmarkkinoilla. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Zuchowski, Ines & Braidwood, Lilly & d’Emden, Cindy & Gair, Susan & Heyeres, Marion & Nicholls, Leah & Savuro, Nikkola & O’Reilly, Sara (2022) The voices of “at risk” Young people about services they received: A Systematic literature review. *Australian Social Work* 75 (1), 76–95. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2020.1776742>
- Ågren, Susanna (2024) Epistemological dissonance of worker-citizenship: Young vocational students’ and graduates’ negotiations of societal belonging within the changing labour market. Tampere: Tampereen yliopisto.

ENGLISH SUMMARY

Vesa Välimäki & Ariela Tuikkanen & Paula Vainikka & Mia Tammelin & Sami Ylistö: Engaging and guiding inclusion: A discourse analysis of service descriptions in young adult social work

The article is based on the current debate on inclusion and its promotion in social work. The article examines what discourses of the promotion of inclusion can be identified in the service descriptions of social work for young adults. The data used are service descriptions of social work services for young adults from the Suomi.fi service repository. The analysis of the service descriptions identified two partly intersecting and overlapping discourses: engaging and guiding. The client-engaging discourse emphasises the involvement of the client in the client process: The client is seen as an actor whose opinions are listened to and whose agency is given space within the service framework. The client-guiding discourse emphasises the role of the client as an object of the service, leaving little room for the client's own role. The discourses found in the service descriptions of social work for young adults highlight the tension in social work services for young adults between support and control for young adults.