

# Sosiaaliohjaus ja asiakkaan subjektiasema diakonialaitoksissa

**Terhi Laine:** *VTT, tutkijayliopettaja, Diakonia-ammattikorkeakoulu*  
*terhi.laine@diak.fi*

*Janus* vol. 16 (3) 2008, 228-244

**J**anus

## Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan sosiaaliohjausta diakonialaitoksissa. Tutkimuskohteena ovat ne sosiaaliohjauksen työn sisällöt, jotka ovat yhteydessä puheen modaliteetteihin eli haluamiseen, osaamiseen, kykenemiseen ja täytymiseen. Ne ilmaisevat toimijuuden mahdollisuuden, vaihtoehtoisuuden ja pakon eri asteita ja kietoutuvat puheessa tuotettuihin merkityksiin. Aineistona on käytetty yhdeksää työntekijähaastattelua kolmesta diakonialaitoksesta. Ammatillaisen tahdon ja veloitteen kontekstit liittyivät yhteiskuntaan tai palvelujärjestelmään. Osaamisen ja kykenemisen modaalisuudet kiinnittyivät asiakastyöhön. Työntekijän toimijuutta määrittelevät modaalisuuden vaihtelut tarjosivat asiakkaille erilaisia positioita, kuten yhdenvertaisen kansalaisen, tasavertaisen ja muutokseen pyrkivän asiakkaan sekä palvelukansalaisen subjektiasemat. Diakonialaitosten ohjaajien puheessa korostui ihmisarvon kunnioittaminen ja ihmisoikeusnäkökulma.

**Viime aikoina** on keskusteltu suomalaisen hyvinvointivaltiomallin universalismin mureneemisesta. Kuten Lasse Murto (2006, 135) on todennut, sen "lupaus" huolenpidosta jää vain retoriikaksi osalle kansalaisista. Asiakkaiden monien ongelmien käsittely on usein vaikeaa sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluissa ja ajoittain myös erityispalveluissa. (Metteri 2004; Murto 2006, 135; myös Julkunen 2006; Törmä 2007a, 86.) Sosiaalipoliittisesti tilannetta voi kuvata poiskäännyttämisen politiikkana, jolloin haavoittuvassa asemassa olevat ja apua hakevat ihmiset tulevat torjutuiksi (Hänninen 2007, 9). Vaikeasti hahmotettavat, "ilkeät", ongelmat ovat osa diakonialaitosten asiakkaiden elämää. Tyyppillisesti heidän elämässään on samanaikaisesti useita yhteiskunnan valtavirrasta syrjäyttäviä tekijöitä, kuten päihteiden käyttöä, työttömyyttä ja asunnottomuutta. Usein he ovat kulkeneet läpi hyvinvointipalvelujärjestelmän.

Tässä artikkelissa olen kiinnostunut siitä, kuinka sosiaaliohjaajat diakonialaitoksissa tuottavat toimijuutta kertoessaan omasta työstään. Pyrin tuomaan esille käytännön näkökulmasta vähän tutkittua sosiaaliohjausta. Diakonialaitoksissa sosiaaliohjausta tehdään muun muassa diakoniatöinnässä, päihde- ja lastensuojelutyössä. Asiakkaina on myös ikääntyneitä, joiden on vaikea saada apua julkiselta sektorilta. Tarkastelun kohteena on ammatillisuus, johon nykyisessä koulutusjärjestelmässä ammattikorkeakoulut kouluttavat sosionomeja (AMK). Sosiaaliohjausta tarvitaan, kun ihmisen osallisuus yhteisö- ja yhteiskuntaelämässä vaarantuu (Horsma & Jauhiainen 2004). Se voidaan määritellä yksilöiden, perheiden ja ryhmien elämänhallinnan ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen tähtääväksi ohjaukseksi, neuvonnaksi ja tueksi (mt., 42). Sosiaaliohjauksen kantavana eetoksena on pidetty asiakkaan rinnalla kulkemista, vuorovai- kutuksellista ja luottamuksellista asiakassuhdetta

verkostotyötä unohtamatta (ks. Kaljonen 2008, 52-54).

Tutkimuskohteena ovat ne sosiaaliohjauksen työn sisällöt, jotka ovat yhteydessä puheen modaaliteetteihin eli haluamiseen, osaamiseen, kykenemiseen ja täytymiseen. Modalisuus ilmaisee toimijuuden mahdollisuuden, vaihtoehtoisuuden ja pakon eri asteita ja kietoutuu puheessa tuotettuihin merkityksiin (Sulkunen ja Törrönen 1997, 86). Työntekijä rakentaa modaaliteeteilla toimijuutta paitsi itselleen myös asiakkaalle. Kysyn, miten työntekijät tuottavat sosiaaliohjauksen modalisuutta oman työnsä näkökulmasta, ja millaisia subjektipositioita työntekijän modalisuuden vaihtelut tarjoavat asiakkaalle. Tutkimuskohde on tärkeä, sillä ammattilainen voi rakentaa asiakkaalle joko syrjäytyneen tai tavallisen kansalaisen identiteettiä kertoessaan työstä.

## Diakonialaitokset ja sosiaaliohjaus

Pohjoismaissa ja Saksassa on kristilliseltä arvopohjalta sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavia diakonialaitoksia. Pohjoismaissa niillä on universaalien hyvinvointivaltiomallin mukaisesti julkisia palveluja täydentävä rooli, kun taas Saksan konservatiivisessa mallissa protestanttisella Diakonisches Werk ja katolisella Caritas -järjestöllä on merkittävä, jopa ensisijainen rooli ammatillisessa hoito- ja sosiaalityössä (Busch-Geertsema 2004, 305; Leis 2004, 247; Henttonen 1997). Saksassa diakoniatuotoilla on hyvin kiinteä yhteys palveluita rahoittavaan julkishallintoon, kun taas esimerkiksi Ruotsissa diakonialaitokset ovat itsenäisiä ja riippumattomia julkisesta päätöksentekojärjestelmästä. Eroistaan huolimatta niitä yhdistää hyvinvointipalvelujärjestelmän epäkohtiin kohdistuva ”kriittinen ääni”. (Leis 2004, 247-251.)

Suomessa diakonialaitoksia on viisi. Niistä suurin on Helsingin Diakonissalaitos, joka on perustettu vuonna 1867. Tuolloin kärsittiin suurista nä-

kävuosista ja laitos hoiti sairaita, auttoi köyhiä, huolehti kodittomista lapsista ja koulutti diakonisoja (Helsingin Diakonissalaitoksen esite). Toiminta syntyi tilanteessa, jossa sosiaalialan työ ei ollut yhteiskunnan vastuulla. Tällä hetkellä Helsingin Diakonissalaitos on merkittävä sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottaja pääkaupunkiseudulla. Se toimii ostopalveluperiaatteella, mutta alkuajojen ajatus vaikeiden ihmiskohtaloiden hoitamisesta (mt., 7) elää yhä voimakkaana.

Lähes samoihin aikoihin Helsingin Diakonissalaitoksen kanssa, vuonna 1869, perustettiin Viipurin Diakonissalaitos. Se siirtyi Lahteen vuonna 1940 ja toimii tällä hetkellä Lahden Diakonialaitoksena, jolla on muun muassa lastensuojeluprojekteja Suomessa ja Viipurissa (Diakonialaitos Lahti 2008). 1800-luvun lopussa perustettiin myös Oulun Diakonissakoti (Mustakallio 2001), jonka jatkajan, Oulun Diakonissalaitoksen, toiminnassa tänä päivänä korostuvat sairaanhoidto ja terveydenhuolto. Kirkkopalveluiden juuret ovat 1900-luvun alun Sortavalassa ja sen nykyisiä toimintamuotoja ovat muun muassa lastensuojelu ja päihdekuntoutus Pieksämäellä (Kirkkopalvelut 2008). Vuonna 1949 perustettu Länsi-Suomen Diakonialaitos toimii Porin ja Rauman seuduilla ja sen kohderyhmänä ovat ensisijaisesti ikääntyneet, joskin työtä tehdään myös syrjäytymisvaarassa olevien nuorten kanssa (Länsi-Suomen Diakonialaitos säätiö 2008).

Diakonialaitosten työtä tarkastellaan usein diakonian käsitteellä (esim. Malkavaara 2007, 38-41) ja tyypillisesti se rinnastetaan seurakuntadiakoniaan. Toiminnan taustalla ovat kristilliset arvot, mutta työntekijöiltä ei vaadita diakonin kelpoisuutta, vaan sosiaalialan koulutus. Tosin Diakonialaitoksissa ei myöskään vierasteta niitä työnhakijoita, joilla on sosionomin (AMK) tutkintoon sisältyvä kirkollinen kelpoisuus. Näissä organisaatioissa työskentelee myös paljon terveysalan tutkinnon omaavia.

Seurakuntadiakoniassa on viime vuosina korostunut sielunhoito, perhetyö, kriisityö ja vapaaehtoistyön järjestäminen (Yeung 2007, 9), joskin seurakuntadiakoniaa voidaan kuvata myös asiakkaiden oikeuksia puolustavana hyvinvointipalvelujärjestelmän "viimeisenä luukkuna" (Juntunen & Grönlund & Hiilamo 2006, 154-155). Laitoksissa diakonia kohdistuu yleensä rajattuun asiakaskuntaan, eikä se sisällä kirkon hartauselämän ulottuvuutta. Diakonian ammatillisiin käytäntöihin kohdistuvissa tutkimuksissa on oltu kiinnostuneita muun muassa seurakuntien diakoniatyön asiakkaista (esim. Grönlund & Hiilamo 2006; Iivari & Karjalainen 1999), seurakuntien diakoniatyöntekijöiden kokemuksista (Juntunen 2007) ja paikasta kirkon virkaraken- teessa (Pyykkö 2007).

Sijoitan tämän tutkimuksen sosiaalityön oppi- ja tieteenalaan, jossa käydään jonkin verran keskustelua käytäntöjen spirituaalisuudesta (esim. Furman et al. 2004; Gilligan & Furness 2006; Heyman et al. 2006; Kriegelstein 2006; Wong & Vinsky 2008), jolla tarkoitetaan kokonaisvaltaista, ihmisen biologisen, psykologisen, sosiaalisen, kulttuurisen, uskonnollisen ja henkisen aspektin huomioivaa työtettä. Tällöin ammatillinen työ lähtee asiakkaan maailmasta, siitä ymmärryksestä, mitä sanat ja teot asiakkaalle itselleen merkitsevät (Kriegelstein 2006, 26). Myös kysymykset elämäntarkoituksesta, merkityksellisyydestä ja moraalista ovat keskeisiä (ks. Heyman et al. 2006, 4). Spirituaalissensitiivinen työote voi olla hyödyllinen esimerkiksi kriisityössä, päihdetyössä ja vanhustyössä (esim. Furman et al. 2004, 817; Rayhold & Adler 2006). Edward Kruk (2006) korostaa sen tärkeyttä erityisesti työskennel- täessä marginaalissa olevien ryhmien kanssa. Spirituaalisuudesta ja sosiaalityöstä on puhuttu jopa uutena sosiaalisena liikkeenä (Gray 2008, 193).

2000-luvun Suomessa on tehty useita tutki- muksia koskien huono-osaisuutta ja sosiaalityön asiakastyötä (esim. Granfelt 2007; Kulmala 2006;

Raitakari 2006; Vanhala 2005). Vuoden 2002 so- siaalityön vuosikirja käsittelee marginalisaatioky- symyksiä (Juhila & Forsberg & Roivainen 2002). Diakoniatutkimusten projektityöstä voi lukea arvointiraporteista (esim. Törmä & Huotari & Inkeroinen 2003; Törmä & Huotari 2005a; Tör- mä & Huotari 2005b). Lisäksi aiemmissä tutki- muksissa on kuvattu diakonialaitosten päihde- työtä asiakkaiden näkökulmasta (esim. Törmä 2007a; Törmä 2007b). Sen sijaan näiden orga- nisaatioiden sosiaaliohjauksen erityispiirteitä ei ole juuri tutkittu. Poikkeuksena on Riikka Haah- telan (2008) tekemä tutkimus, jossa on tutkittu asunnottomille naisille suunnattua diakoniapro- jektia palvelun käyttäjien ja työntekijöiden nä- kökulmista. Sosiaaliohjauksen käytäntöjen tutki- minen ja näkyväksi tekeminen on tärkeää sekä työntekijöiden itseymmärryksen lisäämisen että sosiaalialan kehittymisen kannalta.

## Aineisto ja sen kerääminen

Tutkimus tehtiin osana opetusministeriön vuo- sina 2006-2008 rahoittamaa Diakonia-ammatti- korkeakoulun Huono-osaisten palvelut (HUO- PA) -projektia, jonka tavoitteena on muun muassa tarkastella sitä, kuinka diakonialaitosten tuottamat palvelut tavoittavat kohderyhmänsä. Tässä tutkimuksessa keskitytään diakonialaitos- ten sosiaaliohjaukseen - siihen, kuinka työntekijät tuottavat modaaliteettien kautta syntyvää toimijuutta puhuessaan omasta työstään ja millaisia subjektipositiota työntekijöiden puhe tarjoaa asiakkaille.

Tutkimuksen aineistona ovat yhdeksän työn- tekijähaastattelua, joista kertyi yhteensä 185 sivua litteroitua tekstiä 1,5 rivivälillä kirjoitettuna. Haastattelin viittä ja tutkimusavustaja neljää ammattilaista vuonna 2007. Teemahaastattelut toteutettiin työntekijöiden työpaikalla ja ne kestivät tunnista kahteen tuntiin. Teemoja oli kolme: 1. Asiakkaat ja palvelut, 2. Asiakkaiden selviytymiskeinot ja 3. Työntekijän toimintatapa.

Tässä artikkelissa keskityn viimeiseen teemaan, jota haastatteluissa tarkennettiin seuraavilla kysymyksillä: Millaista tietoa tarvitset/käytät toimiessasi asiakkaiden kanssa? Mihin asiakkaiden tarpeisiin pystyt/ et pysty vastaamaan? Miten itse toimit kuvaamiesi asiakkaiden kanssa? Näitä kysymyksiä täydennettiin tarvittaessa lisäkysymyksillä.

Aineisto kerättiin kolmesta diakonialaitoksesta, joissa tutkimusluvan myönsi eettinen lautakunta tai toimialajohtaja. Haastateltavat allekirjoittivat suostumuksensa koskien haastattelun tutkimustarkoitusta. Tätä ennen työntekijät olivat lukee neet tutkimussuunnitelman ja heille oli kerrottu tutkimuksesta, jolloin heillä oli myös mahdollisuus esittää kysymyksiä. Alun perin tutkimuslupa oli neljään diakoniainstituutioon, sillä ajatuksena oli tuottaa laadulliseen aineistoon pohjautuva kokonaiskuva diakonialaitosten sosiaaliohjauksesta. Tällöin Etelä-Suomesta olisi jäänyt yksi laitos tutkimuksen ulkopuolelle. Aineiston keruun aikana Pohjois-Suomessa sijaitsevan laitoksen työntekijöiden haastattelut eivät kuitenkaan järjestyneet siten, että ne olisi voitu tehdä samana päivänä, mikä kustannussyistä olisi ollut välttämätöntä. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen kaksi haastattelua jäi siis tekemättä. Tätä aukkoa yritettiin paikata vielä alkuvuodesta 2008 siinä onnistumatta.

Tutkimus kohdistuu sosiaaliohjauksen työkenttään, vaikka työntekijöiden ammattinimikkeet ja koulutus vaihtelevat. Haastateltujen ammattinimikkeitä olivat ohjaaja (5), sosiaaliterapeutti (1), sosiaalityöntekijä (1) ja projektipäällikkö (2). Suurimmalla osalla oli sosiaalialan koulutus opistosta (3), ammattikorkeakoulusta (3) tai yliopistosta (1). Kahdella työntekijällä oli sairaanhoitajakoulutus, mutta vanikka sosiaaliohjauksen työkokemus. Kahdella työntekijällä oli suorittamassaan sosiaalialan tutkinnossa myös diakonin kelpoisuus. Työntekijöistä seitsemän oli naisia ja kaksi oli miehiä. Heidän ikänsä vaihteli 31 ja 59 vuoden välillä. Neljä ammattilaista oli 30-39

–vuotiaita, kolme 40-49 –vuotiaita ja kaksi tätä vanhempia. Heidän sosiaalialan työkokemuksensa oli lyhyimmillään noin kaksi ja pisimmillään 32 vuotta. Suurimmalla osalla (6) sitä oli alle 10 vuotta.

Haastatellut työntekijät työskentelivät erityyppisissä palveluissa, joista kolme voidaan luokitella päihdepalveluiksi, kaksi asumispalveluiksi, kahdessa keskityttiin välityömarkkinoihin, yksi palveluista oli suunnattu huostaan otetuille lapsille ja yksi syrjäytymisvaarassa oleville etnisen ryhmän jäsenille. Tavoitteena ei ole kuvata sosiaaliohjausta jonkin erityisalan näkökulmasta, vaan ohjaajapositiossa työskentelevien työtä tilanteessa, jossa asiakkaat ovat tavalla tai toisella yhteiskunnan marginaalissa. Palveluista suurin osa kohdistuu aikuisiin. Poikkeuksena on lastensuojelulaitos, mutta voidaan ajatella, että sielläkin tehtävässä sosiaaliohjauksessa on joitain yhtymäkohtia muiden kanssa, kun organisatorinen konteksti on diakonialaitos. Institutionaalinen konteksti on tärkeä, koska työntekijän tarvitsemat tiedot, taidot ja käytetyt käsitteet eroavat jonkin verran instituutiosta toiseen (Healy 2005, 2-3). Diakonialaitosten sosiaaliohjauksen erityisyys kulminoituu sen spirituaalisessa ulottuvuudessa.

## Modaalisten rakenteiden analyysi

Tutkimuksen metodologinen lähtökohta on sosiaalisessa konstruktionismissa. Sen mukaan puhe on haastateltavan tulkintaa, joten vain jotkin asiat todellisuudesta tulevat nimeytyiksi. Tutkimuskohteena ovat sosiaalisesti rakentuneet merkitykset, eivät sosiaaliset faktat. (ks. Burr 1998, 14-18; Jokinen & Juhila & Pösö 1995, 9-13; Saurama 2002, 45.) Vaihtoehtoisesti modaaliteetteja voisi tarkastella strukturalistisesta lähtökohdasta, jossa teksti ymmärretään ennen kaikkea sisäisenä tapahtumana sosiaalisen, kontekstuaalisuuden ja tulkinnallisuuden sijaan (ks. Sulkunen 1997, 33).

Sosiaaliohjausta olisi voinut lähestyä myös sosiaalialan työn teoreettisesta viitekehystä, esimerkiksi ydinosaamisina, joihin ammattilaisten kertomusta olisi verrattu. Modaaliset rakenteet toimivat kuitenkin tutkimuksen analyttisenä välineenä ja kiinnittävät huomion puheessa tuotettuihin ammatillisiin käytäntöihin. Lähestymistapa mahdollistaa myös sosiaalityön tieteenalalla ja tutkimuksissa vähän käytetyn modaalisuuden soveltamisen ja kehittämisen käytössä olevalla aineistolla. Modaalisuuden juuret ovat semiotiikassa ja semioottisessa sosiologiassa. Oppi-isänä voidaan pitää ranskalaista A.J. Greimasia (esim. Greimas 1980; Greimas 1987; Greimas & Courtes 1982) ja hänen ympärilleen muotoutunutta Pariisin koulukuntaa. Suomessa Pekka Sulkunen ja Jukka Törrönen (1997) ovat kehittäneet edelleen modaalisten rakenteiden analyysiä. Erja Saurama (2002) on tarkastellut modaaliteetteja tutkiessaan vastentahtoisia huostaanottoja, Marja Kaskisaari (2004) on käyttänyt modaalaisia rakenteita työuupumisen analyysissä ja Jyrki Jyrkämä (2007) on kehitellyt lähestymistapaa sosiaaligerontologiassa.

Puheessa modaalista rakenteista osaamisen ja haluamisen (tahtomisen) ilmaisut kuvaavat puhujan sisäistämiä, vahvoja ja sisäsyntyisiä voimavaroja, kun taas kykeneminen ja täytyminen ovat puhujan ulkopuolisten tekijöiden aikaansaamia. Tahtova subjekti ilmaisee haluamisella tavoitteen pyrkiä toimintaa (Pakalén & Perukangas 1997, 160). Osaaminen on hankittuja tietoja ja taitoja, ja sillä kuvataan usein ammatillista toimintaa virallisissa teksteissä. Kykeneminen viittaa tilannekohtaisuuteen – jota sosiaaliohjauksessa on yleensä runsaasti – ja mahdollisuuden toimia jollain tavalla. Velvoite (täytyminen) pakottaa subjektin toimimaan tietyllä tavalla. (ks. Sulkunen & Törrönen 1997, 83-89.)

Puheessa tuotetut merkitykset konkretisoituvat modaalisuudessa. Esimerkiksi työntekijä voi haluta muutosta asiakkaan elämään, mutta asiakas ei ole valmis tähän, vaan tahtoo jatkaa elämäänsä

aivan kuin ennenkin. Tällöin työntekijän ja asiakkaan toimijuudet ja merkityskentät eivät kohtaa. (ks. Saurama 2002, 75.) Toimijuudella tarkoitetaan jotakin, joka syntyy ja uusiutuu modaalisten ulottuvuuksien yhteen kietoutuvana kokonaisu-dynamiikkana (Jyrkämä 2007, 207). Modaalisten rakenteiden alta voidaan etsiä arvoja, jotka usein kytkeytyvät toimijasuhteisiin ja konkretisoituvat erityisesti työntekijän ja asiakkaan tai työntekijän ja muun palveluverkoston välillä.

Aineistotekstissä sosiaaliohjaus näyttäytyy erilaisten – jopa ristiriitaisten – halujen ja mahdollisuuksien kenttänä, kun viralliset tekstit (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2008) puhuvat työntekijän kompetensseista. Modaaliset ilmaisut voivat esiintyä samanaikaisesti ja ne voivat olla myönteisiä tai kielteisiä. Esimerkiksi työntekijä haluaa asiakkaalle palveluja, mutta muut palvelun tuottajat eivät pysty (kykene) niitä antamaan tai asiakas ei ehkä kykenekään raitistumaan – johtuen vaikkapa asunnottomuudesta – vaikka tahtois. Modaalisuus ilmaisee, kuinka mahdollinen maailma toteutuu (Sulkunen & Törrönen 1997, 74).

Aineisto käsiteltiin Atlas ti 4.1 -ohjelmalla. Aluksi se jaettiin karkeasti asiakasta ja työntekijää koskevaan puheeseen. Tämän jälkeen koodaus jatkui hienosyisemmin kohdistuen työntekijän toimijuutta kuvaaviin modaalisiin rakenteisiin. Ne tunnistettiin ilmaisuihin, joita olivat esimerkiksi haluamisen ja tahtomisen eri muodot, työn motiivit ja tavoitteet, täytymisen, joutumisen ja pakon ilmaisut, osaamisen, tiedon ja taidon kuvaukset sekä kykenemisen, pystymisen, voimien ja mahdollisuuden esiintymät. Laskin myös lausumien määrät tekstikonteksteineen kunkin modaalisuuden osalta. Aineistossa oli eniten (256) osaamisen kuvauksia, jotka olivat runsaita ja asiakastyöhön kiinnittyviä. Vähiten (182) oli haluamisen ilmaisuja, jotka olivat pikemminkin toteavia huomioita työn tavoitteesta ja nyky-yhteiskunnasta. Kykenemistä (190) ja täytymistä

(233) ilmaisevien lausumien määrät jäivät edellisten väliin.

Asiakkaan subjektiaseman esiin nostamiseen päädyin aineiston lähiluvun ja koodauksen kautta havaittuani, että samalla kun työntekijä tuottaa oman toimijuutensa modaalisuuksina, hän yleensä puhuu myös asiakkaan subjektiasemasta, eikä ensisijaisesti omasta identiteetistään. Nämä eivät ole toisensa poissulkevia, mutta päällimmäiseksi nousi työntekijän asiakkaalle tarjoama positio. Luentani kohteena on työntekijöiden kieli, jossa jotkut asiakkaalle tarjottavat subjektiasemat ovat mahdollisia, kun taas toiset eivät.

Subjektiaseman käsitettä lähellä on identiteetin käsite väljänä yläkäsitteenä, joka tarkoittaa puheessa ilmaistuja yksilön oikeuksia, velvollisuuksia ja ominaisuuksia. On olemassa useampia kielellisiä muotoja, jotka tähtäävät itsemäärittelyihin, eikä vain yhtä minää, joka odottaa löytämistään. (Potter & Wetherell 1987, 102; Suoninen 1993; ks. myös Törrönen 1999, 6; Törrönen 2000; Törrönen & Maunu 2004, 327.) Subjektiasemaan kytkyvät identiteetikäsitettä voimakkaammin ryhmien väliset eronteot, toisin sanoen 'meidän' ja 'muiden' maailma (Törrönen 2000, 249). Ammattilainen tuottaa asiakasta kuvaavia vaihtoehtoisia subjektiasemia, jotka rakentuvat diskursiivisten erojen kautta. Työntekijä kuvaa palvelun käyttäjän tietoja ja taitoja, jolloin jotkin subjektiasemat voivat vahvistua ja toiset heikentyä. Subjektiasema on suhdetekategoria, jolloin työntekijän puheessa ammattilainen, asiakas ja muut toimijat saavat merkityksensä toisistaan (mt., 245).

## Sosiaaliohjauksen modaaliset rakenteet

### *Työntekijän haluaminen ja asiakas yhdenvertaisena kansalaisena*

Aloitin tulosten tarkastelun sisäsyntyisestä vaimavarasta, haluamisen ja tahdon modaliteetista, ja sen tuottamasta asiakkaan subjektipositioista. Haluaminen liittyy usein motivaatioon, päämääriin ja tavoitteisiin (Jyrkämä 2007, 206) ja se on modaliteettien hierarkiassa korkeimmalla. Se yhdistyy eettisiin kysymyksiin ja sillä ilmaistaan moraalisia kannanottoja.

*K: Mikä teidän työn tavoite on?*

*V: Meidän työn tavoite on saattaa nämä ihmiset semmoseen tilaan ja palveluun, jossa heillä on samanlainen yhdenvertainen oikeus elää yhteiskunnan jäsenenä huolimatta siitä minkälainen heidän oma tapansa havainnoida ympäröivää yhteiskuntaa [...] tavallaan ihmisarvon luominen näille ihmisille huolimatta heidän elämäntavastaan [...] (H1M)<sup>1</sup>*

*K: No, mitä sä ajattelet, et mitä on tän päivän huono-osaisuus? Mitä se on?*

*V: (---) Jos katoo tän työpaikan näkökulmasta, niin se on aika raakaa, mun mielestä, et nää ihmiset tippuu tästä meidän yhteiskunnasta ja jotenkin semmonen, et mä en sano, et tämmösiä paikkoja tarvittais enemmän, mutta [...] mä haluaisin työntä näitä ihmisiä takaisin yhteiskunnan pariin.*

*K: Miten se tapahtuis?*

*V: Se tapahtuis just sillä asenteitten muutoksilla. Sitten panostamalla ehkä enemmän aikaa. Niin ku tosta sosiaalityöntekijän luona asioimisesta, ni ei se vartti riitä. Ku [asiakkaalla] niitä asioita on miljoona eihän niitä kerkeä siinä ajassa selvittää, koska läheskään aina ei oo kysymys rahasta. Nimenomaan asiakkaan kuunteleminen. (H2N)*

Otteissa diakonialaitosten sosiaaliohjauksen läh-  
tökohdaksi rakentuu ihmisarvoinen elämä. Pu-  
heen konteksti on laaja, jopa yhteiskunnallinen,  
pelkän konkreettisen toimipisteen ja asiakas-  
työn sijaan. Ammatillaisen tavoitteena on rikkoa  
asiakkaiden ja muiden kansalaisten välistä raja-  
aitaa, mikä edellyttää vahvaa ihmisuskoa. Yhteis-  
kunta kapenee puheessa kauaksi asiakkaiden  
maailmasta, jopa niin, että asiakkaat eivät ulotu  
sen reunalle, kun kuvataan yleisesti hyväksytyjä  
normeja.

Haastateltava välttää leimaavan identiteetin ra-  
kentamista ja vaatii muutosta muilta, eikä ensi-  
sijaisesti huono-osaisilta ihmisryhmiltä. Asiakas  
näyttytyy kerronnassa kansalaisena, jolla on  
muiden kanssa yhdenvertaiset oikeudet elää  
erilaisuudestaan huolimatta. Palvelun käyttäjä  
kategorisoituu yksilönä riskiryhmän edustajan  
asemasta. Puhe on vastapuhetta, jolloin kyseen-  
alaistetaan asiakkaisiin kohdistuvia marginalisoi-  
via määritelmiä, ne kielletään tai pyritään muut-  
tamaan toiseksi (Jokinen & Huttunen & Kulmala  
2004, 11). Työntekijä ilmaisee, että erilaisuudes-  
taan huolimatta jokaista tulee kohdella samanar-  
voisesti, jolloin asiakkaat eivät ole ammatillaisen  
tunnistamia vaikeita tapauksia. Tulkitsen tämän  
myös eräänlaiseksi ideaalikuvaustyöstä, johon  
työntekijä toivoisi pääsevänsä tai jota kohti hän  
toivoisi yhteiskunnan muuttuvan.

*[...] Itellä on tavallaan semmonen halu ja läh-  
tökohta, että kulkee näitten ihmisten rinnalla,  
tukea ja ohjata, mut kuitenkin, et se asiakas  
saa sen valita. (H2N)*

*[...] haluaisin uskoa, että oikeilla väliintuloilla,  
oikeenlaisella intensiteetillä, niin ei löydy ihmis-  
tä, josta ei niitä voimavaroja löytyisi ja halua  
elää toisenlaistakin elämää. (H5N)*

Haluaminen ilmaisee myös asiakkaan tukemista  
ja rinnalla kulkemista. Edellisissä otteissa työn-  
tekijän haluamisen kehystämä toimijuus kon-  
tekstoituu asiakastyöhön. Tällöin asiakkaalla on

oikeuksia velvollisuuksien ohella. Toisin sanoen  
asiakkaalla on lupa valita, kuinka hän asettuu asi-  
akkaaksi, jolloin työntekijä ei voi yksin päättää  
kumppanuussuhteesta. Tätä painottaa erityisesti  
ensimmäinen edellä esitetystä aineisto-otteista.  
Työssä haetaan myös sopivia keinoja asiakkaan  
voimavarojen löytämiseksi, jolloin palvelu muut-  
tuu asiakkaalle sopivaksi. Tämä voi olla myös  
asiakkaan elämänmuutoksen alku. Työntekijän  
halu ja asiakkaan tahto voivat asettua suhtee-  
seen toistensa kanssa. Tällöin asiakastyö ei ole  
pelkästään tukea, vaan myös kontrollia, jossa  
toimenpiteenä on väliintulo ja tätä kautta asiak-  
kaan elämän muuttuminen.

Diakonialaitos avaa työntekijälle tulkintaikkun-  
nan eriarvoiseen yhteiskuntaan, jonka tulisi  
muuttua. Kun muilta vaaditaan muutosta, tämä  
tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeuksia, jotka  
kantavat myös asiakassuhteeseen. Diakonialai-  
tosten työntekijöiden tahtomisen ja haluamisen  
modaalisuudessa on spirituaalisella työotteelle  
tyypillinen kokonaisvaltaisen ihmiskäsitys, jolloin  
työntekijä on suhteessa asiakkaan todellisuus-  
teen (ks. Krieglstein 2006).

### **Työntekijän täytyminen ja asiakas palvelukansalaisena**

Täytyminen ilmaisee velvoitetta, toisin sanoen  
pakottavaa välttämättömyyttä, jopa ulkoisten  
esteiden poistamista. Tilannetta voi kuvata myös  
moraalisena pakkona, jolloin ei ole vaihtoehtoista  
toimintatapaa (Jyrkämä 2007, 206). Toimin-  
nan motiivi syntyy tekijän ulkopuolelta, ei sisä-  
syntyisesti kuten edellä kuvatussa haluamisen  
modaalisuudessa (Sulkunen & Törrönen 1997,  
83). Täytyminen on modaaliteettien hierarkias-  
sa alimpana, sillä se ilmaisee toimijuutta, jossa ei  
ole enää sijaa valinnoille.

*[...] Siis niin herttainen mies alkoholisoitunut  
[...] [Avustaja] Pojat käski mun vetää henkeä  
vähän ulkopuolella. Siel oli siis aivan järkyttä-*

vää. Mulle ei tullu mieleen, et oisin mihkään istunu et se oli jotain ihan pöyristyttävää, mut sulonen mies ja ihan kiva, jutteli ja mä koitin sanoa hänelle että, niin paljon kun mä [pysy-  
tyin] siinä huoneessa oleen, että kun siellä ei voinu todella olla. Et nyt täytyy tehdä jotain tähän täytyy saada joku sun elämääs nyt joku juttu. No ei hän sillä kertaa lähteny.

Mä kolme kertaa tein ilmoituksen tonne kotipalveluun ja he aina kirjasi ylös sen, kun mä pyysin. Ja sit mä kirjasin tänne meiän viestivihkoon aina niin että mä olin soittanu. Ja sit yks mejän avustajista tuli viikonloppun jälkeen tähän kun me jaettiin ruokaa viikonloppuna, niin maanantaina tuli tähän ja sano, et hänen meinas itku tulla, kun hän näki, kun se mies nousi niin lähti karpäsiä niin mä ajattelin, että nyt on viimeinen pisara. Nyt mun on pakko tehdä jotain.

Mä soittelin eka vähän sosiaalitoimistoon uudelleen ja he ei oikeen osannu antaa sieltä kauheesti neuvoja ja sit mä soitin terveyskeskukseen ja sanoin et "tosi huonosti on" no pakkohoitoonkaan ei täs vaiheessa no mä sanoin, että jo on ihme, että täytyykö mun lähtee reppuselässä [miestä] tonne kantamaan vai no sit kuitenkin mä soitin tälle asiakkaalle itte, että mä sanoin, että lähde nyt, että mä pyydän, että siis lähde nyt että olis niin kiva että sä lähtisit [...] ja hän sit sano, et hän lähtee [...] (H9N)

Edellä on kuvausta vanhushuollon avustajien kohtaamasta tilanteesta kotipalvelussa, jossa ammattilainen lähtee selvittämään tilannetta. Ote on eräänlainen pienoiskertomus. Puheen kontekstina on asiakkaan koti, joka konstruoi-  
tuu asumiskelvottomana. Asiakas luokitellaan alkoholisoituneeksi yksineläjäksi, palveluiden ulkopuolelle jääneeksi ja myös haluttomaksi niitä vastaanottamaan, joskin mukavaksi ihmiseksi. Tilanne sisältää työntekijän näkökulmas-  
ta vaihtoehdottomuutta. Asiakas itse ja muu

palvelujärjestelmä vastustavat asian ratkaisua ja ammattilaisen täytyy ponnistella tavoitteen saavuttamiseksi. Oteessa kuvataan kahta, jopa ristiriitaista, neuvottelua, joihin työntekijä osallistuu. Pakko ja velvollisuus kuvaavat suhdetta muuhun palvelujärjestelmään, kun taas asiakas-kontakti rakentuu suostutteluna. Asia ratkeaa, kun asiakas hyväksyy yhteisen päämäärän työntekijän kanssa.

[...] jos mennään lääkäriin ja johonkin muu-  
alle ulkopuolelle tai tutkimuksiin tai muihin,  
ni me ollaan mukana ja me otetaan selvää  
asioista ja pidetään huolta, että asukas ym-  
märtää, mistä on kysymys. Me selitetään, et  
nyt mennään tällaseen tutkimukseen ja miks  
tämä tehdään ja kyl me toimitaan et me jou-  
dutaan paljon tulkitsemaan jotain päätöksiä.  
Joku ihmettelee, minkä takia minulle ei täältä  
tätä eläkettä tule tämän enempä. "Sossuna-  
kat on vieny mun eläkkeen." Sit me joudutaan  
selvittämään hänelle, et ei ku tämä asia on  
näin. Kyl me joudutaan tavallaan olemaan  
niin ku puskurina niin ku muun palvelujärjes-  
telmän ja asukkaan välillä [...] (H4N)

Sosiaaliturvan ja -palveluiden monimutkaisuus aiheuttaa tilanteita, joissa ammattilaisen tehtävänä on avata tehtyjä päätöksiä, kaoottista järjestelmää ja sen teknistä kieltä. Ammattilaisella on viimesijainen vastuu siitä, että asiakas saa palveluja tai käsittää eläkepäätöksen sisällön. Asiakas on yhtäältä putoamassa passiivisesti palvelujen ulkopuolelle ja toisaalta vaatimassa hänelle kuumatonta etuutta. Hän on tilanteessa moninkertainen asiakas, jota määrittelevät eri toimijoiden osin ristiriitaiset intressit, jotka voivat johtaa osallisuuteen tai osattomuuteen.

Tilanteessa, jossa asiakas ei saa palvelujärjestelmästä tarvitsemaansa palvelua tai ei ymmärrä saamansa sosiaaliturvaetuuden sisältöä, työntekijän toiminta on asianajoa – asiakkaan oikeuksien ajamista. Tällöin työntekijä ja asiakas ovat 'me,' ja muu palvelujärjestelmä ovat 'ne muut', ja



asiakkaan subjektiasema määrittyy palvelukansalaisena, jolla viitataan ammattilaisten odotushorisonttiin siitä, kuinka asiakkaan tulee palveluihin asettua (ks. Hurtig 2007, 136). Samalla kansalaisuus konkretisoituu asiakkaan ja työntekijän välisissä kohtaamisissa (Valokivi 2008, 51).

*[...] mä oon jotenkin nähny, että näiden ihmisten kanssa täytyy tehdä aika pitkäjännitteisesti työtä ja vain sitä kautta saavuttaa niitä lisäarvoja heidän omaan elämäänsä [...] (H1M)*

*[...] Tää on just tämmöstä seilaamista, et kyl se vaatii tavallaan niiltä työntekijöiltä semmosen et täytyy aina vaan lähteä alusta, et katoetaan, et nyt on tää tilanne nyt lähetään tästä liikkeelle ja katotaan, mitä sitten. Et se kuuluu tähän työhön vahvasti. (H3N)*

*[...] Se luottamuksen saaminen joittekin kohdalla, se vie aikaa ja tavallaan täytyy sietää sitä et ei voi kiirehtiä, et täytyy antaa sen ihmisen ite kattoo. (H3N)*

Velvoittava modaalisuus voi tarkoittaa myös työn ajallisia ehtoja. ”Pikavoittoja” ei ole olemassa, vaan tavoitteen saavuttaminen vie aikaa. Puheessa tämä ilmaistaan näkemisenä, mikä toimii tiedonmuodostuksen metaforana. Työntekijälle pitkäjänteinen toiminta tarkoittaa epävarmuuden sietämistä, mikä on täytynyt hyväksyä työkokemuksen myötä.

Velvoittavassa modaalisuudessa korostuu palvelujärjestelmäkonteksti, ja tätä kuvaava puhe yhdistyy konkreettisiin työkäytäntöihin. Kun haluamisen modaalisuus edellä kuvasi työn tavoitteen ideaalia yhteiskunnan ja yhdenvertaisen kansalaisten kautta, niin täytyminen konkretisoi merkityskentän yksittäisiin asiakastapauksiin ja kolmioon työntekijä – asiakas – palvelujärjestelmä. Myös tässä modaalisuudessa arvoina ovat ihmisoikeudet.

## **Työntekijän osaaminen ja tasavertainen asiakas**

Osaaminen viittaa laajasti sisäistettyihin tietoihin ja taitoihin, jotka ovat pysyviä ja ajan myötä hankittuja (Jyrkämä 2007, 206). Koulutus ja työkokemus voivat tuottaa uutta osaamista tai syventää jo opittuja taitoja. Ammatillisella kentällä osaaminen poikkeaa muista modaalisuuksista siinä, että kulttuurisesti olemme tottuneet kuvaamaan sillä ammatissa tarvittavia tietoja ja taitoja. Toisin sanoen se on eräänlainen valmis skeema, jolla jäsenämme työelämää.

*K: Sä kuvasit tossa, että tiettyjen ryhmien kanssa sä osaat, ni mitä se osaaminen on?*

*V: Kylhän se varmaan on sitä samaa, mitä tossa alussa sanoin, että mä osaan olla siinä ihmisuhteessa, niin että se luottamus syntyy ja (→). Se on varmaan se tärkein asia [...] Se ei vielä riitä hoidon kannalta, että on hyvä tyyppi. Kaverihan mä en oo missään tapauksessa [...] (H5N)*

*K: [...] Minkälaista osaamista sulla on?*

*V: Osaamista, ehkä se mikä oma lähtökohhta on ollu semmone, mikä on tullessa tähän työhön, ni oo oma itsesi ja oo rohkeasti oma itsesi, koska nää meidän asiakkaat kyllä heti huomaa, jos yrittää jotakin muuta ja se on se tärkein lähtökohhta ja ehkä semmone empatiakyky ja välittäminen. [...] (H2N)*

Otteissa haastattelija tuottaa keskusteluun osaamisen modaalisuuden. Työntekijän puheessa palvelun käyttäjä kategorisoituu asiakkaana, jonka subjektipositio määrittyy yhtäältä tasavertaisena toimijana, toisaalta työntekijöistä eravana subjektina. Työntekijä tuottaa kumppanuuden rinnalle myös erillisyyden, ammatillisen toiminnan, joka eroaa vertaisuudesta (ks. Laine 2005, 136). Pelkkä vertaisuusde asiakkaaseen määrittyy osaamattomuutena. Toisessa otteessa työntekijä korostaa työskentelyä omana itsenään, sillä vuorovaikutuksessa asiakkaalla on

kykyä huomata kohtaamattomuus, esimerkiksi työntekijän välinpitämättömyydestä tai epäai-  
toudesta.

Professionaalisten raja-aitojen rikkominen ja asiakkaan kunnioitus ovat osa spirituaalista työtettä (Kruk 2006, 11). Yhteiskunnan näkö-  
kulmasta tällä palvelujärjestelmässä syntyvällä kasvokkaisella luottamuksella on yhtymäkohtia uskoon, mikä kohdistuu hyvinvointimallia ja sen universaalisuutta kohtaan. Palvelujärjestelmä voi tuottaa haastateltavien tärkeänä pitämää luotta-  
musta tai vaihtoehtoisesti epävarmuutta.

*K: Kuvaatko vielä, jos sä sanot, et sulla on päihdetyön osaamista. Mitä se konkreettisesti on? Tarkotitsä siihen [päihdeiden] käyttöön liit-  
tyvä osaamista vai mitä sä tarkoitit?*

*V: No ehkä siihen käyttöön, mutta myös päih-  
deongelmanaisen persoonaa. Et se on sitä arjes-  
ta nousutta erikoisosaamista. Tietysti jonkin  
verran tämmösiä pienimuotoisia lisäkoulutuk-  
sia ihan konkreettisesti siihen, mitä amfetamiini  
aiheuttaa tiettyjen lääkkeiden kanssa [...] Vahvimmin se on tämmöstä yrityksen ja ereh-  
dyksen kautta tavoitteiden löytämistä tässä  
työssä. Sillo ku aloitin, tätä työskentelyä ei hir-  
veen paljon ollu. Kaikki tietotaito liittyy siihen,  
kuinka kuntouttaa ihmistä näiden päihdeiden  
käytöstä, ei siihen, miten ihmistä vois kohdella  
tai kuinka hänen kanssa vois tehdä töitä, kun  
hän käyttää edelleen [...] (H1M)*

Työntekijä voi ymmärtää asiakkaita päihtheisiin liittyvällä tietotaidolla. Se ei kuitenkaan ole arvokkainta, sillä haasteeksi nousee sopivan työta-  
van hakeminen erityispalvelussa, jossa asiakkailla on lupa käyttää päihhteitä. Otteessa on ajallinen jatkumo, jolloin ammattilainen on kriittisyyden kautta hakenut uudenlaista asiakaskunnalle so-  
veltuvaa työskentelytapaa. Työntekijän työuran alkuvaihetta kuvaa tilanne, jossa hän haluaisi, mutta ei osaa työskennellä tilanteessa, jossa asiakkailta ei vaadita muutosta. Vähitellen osaa-  
minen karttuu työkokemuksen myötä. Kerronta

sisältää vastapuhetta raittiuteen pyrkivää kun-  
toutuavaa työtettä kohtaan.

Diakonialaitosten työntekijöiden rakentama osaamisen modaalisuuden voi tulkita reflektiivisenä työotteena. Tällä tarkoitan sitä, että ajan myötä on ollut tai tietyssä tilanteessa on useita vaihtoehtoisia toimintatapoja, joista ammattilainen joutuu etsimään sopivimman työskentelytavan. Työntekijä asettuu oppijan asemaan, kun ei ole valmiita vastauksia. Spirituaalisesta sosiaalityöstä kirjoittava Janet Clark (2006, 3) liittyy nöyryyden osaksi reflektiivistä työtettä. Mielestäni saman asian voi lukea myös diakonialaitosten työntekijöiden puheesta. Työntekijä perustelee valintansa arvolähtökohdilla. Haastateltavat konstruoivat asiakaslähtöisyyttä luottamuksen, välittämisen ja ihmisen kohtaamisen kautta.

### **Työntekijän kykeneminen ja muutokseen pyrkivä asiakas**

Työntekijän kyky toimia tietyllä tavalla määrityy tilannekohtaisesti ja ulkoisten reunaehtojen puitteissa. Kykenemistä voi luonnehtia jonkun ulkopuolisen tekijän aikaansaamaksi toiminnan motiiviksi (Sulkunen & Törrönen 1997, 83), mikä edellyttää fyysisiä, sosiaalisia tai teknisiä resursseja (Jyrkämä 2007, 206). Puheessa kykeneminen ilmaistaan usein verbeillä voida tai pystyä.

*[...] Ollaan tässä hetkessä läsnä nyt tän asiakkaan kanssa. Tietysti kyllä mekin tehdään sitten me tartutaan heti, jos asiakas vaan puhuu, että ajatus ois hoitoon lähöstä. Heti tartutaan siihen. (H2N)*

*[...] Sitten tässä yhteistyössä paljastuu ja nousee sellaisia toiveita asukkaan taholta, että nyt mä haluan muutoksen ja ainakin kokeilla taas uudemman kerran ehkä viidennenkymmenennenseitsemännän kerran raitistumista, ni meil on mahdollisuus ja keinot tukea asukasta tässä tilanteessa. (H1M)*

Kykeneminen on sosiaalista tukea, joka ei sisällä pakotteita tai kontrollia. Usein se liittyy asiakkaan haluun ja tahtoon, jolloin asiakkaan subjektiasema määrittyy muutokseen pyrkivänä. Työn normina on, että asiakkaan muutoskykyä ei tule epäillä, vaan työntekijä ja asiakas tavoittelevat yhdessä samaa päämäärää ilman hierarkkista asetelmaa. Samanaikaisesti työntekijä liittyy siihen sosiaalialan ammattilaisten joukkoon, jossa asiakkaan elämäntilanteen näkyvä muutos korostuu työn tavoitteena. Puheessa tämä tuetaan toteamalla "mekin". Tällä ilmaisulla ammatillainen kantaa puheeseen koko työyhteisön, eikä puhu vain itsestään. Tarttuminen asiakkaan muutoshalukkuuteen on siis työyhteisön jakama toimintatapa.

*K: Mitä voimavaroja sä näkisit näillä nuorilla olevan?*

*V: Kyllä niillä on tällaset, mitkä perustuu keskusteluun ja neuvottelutaitoihin ja sellaseen oivalluksen etsimiseen. Kyllä nuorilla on kykyä ymmärtää, mitä se on se hyvä elämä, mitä he haluaa omalta elämältään, tavoitteita, joskus ne voi olla ihan yksinkertaisia, että ajatellaan että mikä tulee isona. Siinä varmaan on, minkä kanssa voidaan työskennellä. (H7N)*

*K: [...] Onko heille, osaatko sanoa että päihdepalveluita kohdistettu vanhempiin tai nuoriin tai muuta?*

*V: Jonkin verran on semmosta ollu, mutta aika moni vanhempi ei myönnä sitä hänen ongelmansa. Sillon on vaikee siihen puuttua. Sitten tuetaan lasta ja varmistetaan, että hänellä on hyvä olla, kun hän käy lomilla ja voidaan silloin velvottaa vanhempia päihdeettömyyteen silloin kun lapsi on lomalla, mutta vähän pystytään sitten vaikuttamaan siihen kotiin, että se on sosiaalitoimen tehtävä se. (H7N)*

Lastensuojelua määrittelee lapsen ja nuoren näkökulma ja heidän voimavaransa, joiden varaan työntekijä voi rakentaa oman työskentelynsä.

Toisin kuin aikuistyössä, jossa asiakkaan muutoksen edistäminen kulminoituu lyhyeen hetkeen, lastensuojelussa kyse on pitkäjänteisestä muutostyöstä, mikä rakentuu nuoren osaamiseen – keskustelu- ja neuvottelutaitoon tukeutuen. Nuorella on kykyä ymmärtää, mitkä ovat hyvän elämän ainekset. Tämä sanelee päämäärän, jonka kanssa työntekijä kykenee työskentelemään. Haastateltava ei sano, että tavoitteena olisi hyvä koulutus, ammatti, tavallinen elämä tai perhe, vaan tavoite konstruoituu avoimesti. Puheessa sosiaaliohjaus määrittyy etsimisenä, jota tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Työssä ei ole yhtä selkeätä tavoitetta, jota kohti kaikkien asiakkaiden kanssa pyrittäisiin. Kykeneminen on usein rajallista, esimerkiksi sitä, että voidaan vaikuttaa lapsen turvalliseen kasvuympäristöön vain osittain, koska asia on myös muiden toimijoiden aluetta. Vaikka tukeminen määrittelsikin suhdetta nuoreen, vanhempiin kohdistuu myös kontrollia erityisesti silloin, kun lapsi vierailee kotona. Sosiaaliohjauksen toimijuus ulottuu kuitenkin ensisijaisesti lapseen ja vain ajoittain koko perheeseen.

Kykenemisen modaalisuus kuvaa arjen työtä, pieniä hetkiä käytännössä, jolloin työntekijän on lähes intuitiivisesti ymmärrettävä, että asiakas on valmis elämäntilanteen muutokseen. Tämä pätee erityisesti sosiaaliohjaukseen aikuisten kanssa. Lastensuojelussa kykeneminen voi olla pitkäjänteisempää nuoren tulevaisuuden tavoitteiden jäsentämistä yhdessä hänen kanssaan. Näitä yhdistää kuitenkin se, että työntekijä on suhteessa asiakkaan merkitysmaailmaan eli niihin tulkintoihin, joita asiakas itse omasta elämästään tekee. Tämä on yksi spirituaalisen työotteen elementti (Clark 2006, 4-6). Kykeneminen pelkistyy ensisijaisesti asiakas-työntekijä – suhteeseen aivan kuin edellä kuvattu osaaminenkin, eikä palvelujärjestelmä- tai yhteiskuntakontekstiin.

## Johtopäätökset – arvot modaalisten rakenteiden takana

Olen tutkinut sosiaaliohjauksen modaalisia rakenteita – haluamista, osaamista, kykenemistä ja täytymistä – ja niiden tuottamia asiakasta koskevia subjektiasemia. Työntekijän toimijuutta määrittelevät modaliteetit tuottivat asiakkaille yhdenvertaisen kansalaisen, tasavertaisen ja muutokseen pyrkivän asiakkaan sekä palvelukansalaisen subjektiasemat. Ammatillaisen tahdon ja veloitteen kontekstit ovat tyypillisesti laajoja, kiinnittyen joko yhteiskuntaan tai palvelujärjestelmään (kuvio 1)<sup>2</sup>. Näin ollen työntekijä on siltana marginaalin ja keskuksen välissä. Keskuksella tarkoitin tässä yhtäältä tavallisia, yleisesti hyväksytyjen normien mukaan käyttäytyviä kansalaisia, toisaalta julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja. Asiakastyö konstruoituu ensisijaisesti osaamisena ja kykenemisenä. Tällöin ammattilaisella ja palvelun käyttäjällä on yhteinen päämäärä, jota kohti pyritään.

Kuvio 1 esittää sosiaaliohjauksen toimijuuden painotukset tyypillisimmillään. Käytännössä toiminta-alueet ja modaaliset rakenteet eivät ole toisensa poissulkevia. Modaalisuuden vaihtelut saavat käytännössä erilaisia painotuksia ja ovat kulttuuriin, aikaan ja paikkaan sidottuja (Jyrkämä 2007, 208). Diakonialaitoksissa tämä tarkoittaa sitä, että saman asiakkaan kanssa työskentely eri aikoina vaatii työntekijältä erilaista toimijuutta tai vastaavasti työntekijä joutuu samanaikaisesti liikkumaan modaalisuuksien eri ulottuvuuksilla vastatessaan eri asiakkaiden tarpeisiin. Voidaan ajatella, että eri työntekijöiden työskentelyssä tai eri työyhteisöissä on erilaisia modaalisuuksien määrittämiä toimintaprofiileja.

Diakonialaitosten tavoitteena on taata jokaiselle ihmisarvoinen elämä (esim. Helsingin Diakoniasalaitoksen esite), ja tutkimustuloksissa painottuu ihmisoikeusnäkökulma, mikä ei liene yllätys. Tutkimus toi esiin sen, miten julkilausuttu päämäärä

### Modaaliset rakenteet

		Työntekijän sisäiset voimavarat	Työntekijän ulkoiset voimavarat
<b>Toiminta-alue</b>	Yhteiskunta ja palvelujärjestelmä	<b>TAHTOMINEN</b> Asiakas yhdenvertaisena kansalaisena	<b>TÄYTYMINEN</b> Asiakas palvelukansalaisena
	Asiakastyö	<b>OSAAMINEN</b> Tasavertainen asiakas	<b>KYKENEMINEN</b> Muutokseen pyrkivä asiakas

**Kuvio 1:** Sosiaaliohjauksen toimijuuden nelikenttä diakonialaitoksissa

asettuu käytännön työtä kuvaavassa puheessa. Instituutioiden taustalla olevat kristilliset arvot näkyvät asiakkaisiin kohdistuvana hyväksyntänä ja ymmärryksenä, jota voi nimittää myös spirituaaliseksi työotteeksi. Eräs työntekijä kertoi sielunhoidollisista valmiuksista ja muutamat totesivat, että he ovat valmiita keskustelemaan uskonnollisista kysymyksistä, mikäli asiakas pohtii niitä, joskaan työntekijä ei itse tee aloitetta näiden asioiden käsittelemiseksi. Tämän tyyppiset työn sisällöt eivät kuitenkaan korostuneet työntekijöiden puheessa. Spirituaalisuus tarkoittaa ennen kaikkea kokonaisvaltaista ihmiskäsitystä ja prosessia, jossa ollaan suhteessa asiakkaan todellisuuteen (ks. Clark 2006; Krieglstein 2006, 27). Kaiken kaikkiaan sosiaalityön perusarvot, ihmisarvon kunnioittaminen, ihmisten välinen tasa-arvo, ihmisoikeudet ja erityisesti sosiaaliset oikeudet (IFSW 2008) korostuivat diakonialaitosten työntekijöiden puheessa.

Huono-osaisuuden konstruointumista aineistossa voidaan tulkita vastakohtaisuuksina, joita ovat muun muassa: ihmisarvo – epätasa-arvo, sisään sulkeva – ulostyönnetty, ihmisläheisyys – tekninen byrokraattisuus, tasavertainen – hierarkkinen, aktiivinen – passiivinen, luottamus – epäluottamus, aitous – epäaitous, kuunteleminen – huomiotta jättäminen, välttäminen – välinpitämättömyys. Diakonialaitosten työntekijöiden työssä ollaan joko lähempänä vastinparien ensimmäistä kuin jälkimmäistä osaa tai liikkeessä ääripäiden välissä. Analyysissä tähän voi soveltaa Levi-Straussin (1987, 40-45) jakoa luontoon ja kulttuuriin. Puheessa tai tekstissä luonto esiintyy vapaana, strukturoimattomana, määrittelemättömänä ja hallitsemattomana. Kulttuuri näyttäytyy jäsennehtynä, kehittyneenä ja askeleen luontoa edellä olevana. Sosiaaliohjaajien puheessa heidän työnsä konstruutuu siivistyneenä, suvaitsevana ja sisään sulkevana, kun taas muun yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän arvoja kuvaavat joustamattomuus, kovuus ja välinpitämättömyys. Tähän kiteytyy suomalaisten

diakonialaitosten kriittinen ääni osana arkista käytäntöä.

Yhteiskunnan ja palvelurakenteen muutoksen tärkeys asettaa vaatimuksia myös käytännön työlle. Tällöin tahtojen taistelu, joka yleensä käydään asiakkaan ja työntekijän välillä, voi kohdistua yhteiskunnallisiin arvoihin ja palvelujärjestelmään. Jos työntekijällä olisi vaikutusvaltaa, yhteiskunnan arvoilmasto olisi nykyistä suvaitsevaisempi, eikä palvelujärjestelmässä olisi aukkoja. Tämä asettaa vaatimuksia myös työntekijöiden lisä- ja täydennyskoulutukselle, jossa tulisi painottua sosiaalitieteellinen tieto. Työskennellessä huono-osaisten asiakasryhmien kanssa työntekijän tulisi analysoida yhteiskunnallista tilannetta monipuolisesti.

Sosiaaliohjausta ei ole ilman valtaa. Yleensä sitä käytetään, jotta saadaan aikaan muutoksia asiakkaan elämässä (Saurama 2005, 273). Diakonialaitoksissa asiakas kohdataan hyväksynnän ja hyvän nimissä, mikä sekään ei ole vailla valta-asetelmia. Asiakastasolla sosiaaliohjaus on tulkintatyötä ja hienovaraista ohjausta. Työn taustallahan ei ole lain asettamia velvoitteita tahdonvastaisista toimenpiteistä, vaan siinä korostuu asiakkaan tukeminen. Kontrollointi esimerkiksi asumispalveluissa kohdistuu siihen, että taataan kaikkien asiakkaiden turvallisuus, toisin sanoen asiakkailta vaaditaan väkivallattomuutta. Tukeminen yhdistyy kumppanuuteen ja asiakkaan rinnalla kulkemiseen. Tällöin riskinä voi joissain tapauksissa olla, että sosiaaliohjuksesta tulee sosiaalisia ongelmia ylläpitävää toimintaa.

Sosiaaliohjuksesta keskustellaan ja sitä jäsennehtään usein suhteessa sosiaalityöntekijän työhön. Diakonialaitoksissa sosiaaliohjaus ei kuitenkaan määrity näin, sillä niissä ei juuri työskentele sosiaalityöntekijöitä. Eräs ohjauksen tunnuspiirre on asiakkaan asian ajaminen, mikä voi tarkoittaa asiakkaan puolesta puhumista tai mukana olemista esimerkiksi lääkärikäynneillä. Tämän tyyppisessä toiminnassa vaarana voi olla, että

muiden ammattikuntien edustajat kokevat, että heidän työtään ei arvosteta. Vaatiessaan asiakkaan oikeuksia suhteessa peruspalveluihin, työntekijät asettuvat kuitenkin omasta positiostaan puolustamaan murroksessa olevaa universaalia hyvinvointivaltiomallia. Samanlaista painotusta on havaittu myös seurakuntien diakoniatyössä (Juntunen et al. 2006, 160), johon diakonialaistosten sosiaaliohjaus usein vertautuu.

Tulosten pohjalta sosiaaliohjauksen haasteet voi kiteyttää seuraaviin kysymyksiin: Kuinka työntekijät ottavat etäisyyttä arjen työstä ja yksittäisistä asiakastilanteista? Miten sosiaaliohjauksessa tarvittava tietotaito kasaantuu muutoinkin kuin yksittäisen työntekijän työkokemuksena? Toisin sanoen, kuinka mahdollistetaan sosiaaliohjauksen tiedonmuodostuksen kumuloituminen.

## Viitteet

<sup>1</sup> Tunnisteen ensimmäinen kirjain (H) tarkoittaa haastattelua, numero haastattelun järjestysnumeroa ja N (nainen) tai M (mies) haastateltavan sukupuolta. Litteroinnissa on käytetty seuraavia merkkejä [...] puhe jatkuu tai otetta edeltää puhetta, (--) tauko, K tarkoittaa haastattelijan esittämää kysymystä ja V haastateltavan antamaa vastausta.

<sup>2</sup> Kiitän Jaana Viemeröä nelikentän alkuperäisideasta.

## Kirjallisuus

Burr, Vivien (1998) Overview: Realism, Relativism, Social Constructionism and Discourse. Teoksessa Ian Parker (toim.) *Social Constructionism, discourse and realism*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage, 13-26.

Busch-Geertsema, Volker (2004) The Changing Role of the State in German Housing and Social Policy. *European Journal of Housing Policy* 4 (3), 303-321.

Clark, Janet J. (2006) Listening for Meaning: A Research-Based Model for Attending to Spirituality, Culture and Worldview in Social Work Practice. *Critical Social Work* 7 (1), 1-12.

Diakonialaitos Lahti (2008) <http://update.econnection.fi/diakonialaitos/nestori/index.php?nav> [luettu 10.3.2008]

Furman, Leola Dyrud & Benson, Perry W. & Grimwood, Cordelia & Canda, Edward (2004) Religion and Spirituality in Social Work Education and Direct Practice at the Millenium: A Survey of UK Social Workers. *British Journal of Social Work* 34 (6), 767-792.

Gilligan, Philip & Furness, Sheila (2006) The Role of Religion and Spirituality in Social Work Practice: Views and Experiences of Social Workers and Students. *British Journal of Social Work* 36 (4), 617-637.

Granfelt, Riitta (2007) "Oppisin elämään riippuvuuteni kanssa" Tutkimus naisvankien päihdekuntoutuksesta Vanajan vankilassa. Julkaisuja 2. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.

Gray, Mel (2008) Viewing Spirituality in Social Work through the Lens of contemporary Social Theory. *British Journal of Social Work* 38 (1), 175-196.

Greimas A. J. (1980) *Strukturaalista semantiikkaa*. Helsinki: Gaudeamus.

Greimas, A. J. (1987) *On meaning: selected Writings in Semiotic Theory*. London: Pinter.

Greimas, A., Courtes, J. (1982 [1979]) *Semiotics and Language. An Analytical Dictionary*. Bloomington: Indiana University Press.

Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki (2006) Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina. *Yhteiskuntapolitiikka* 71 (2), 134-145.

Haahtela, Riikka (2008) Asunnottomien naisten identiteetit ja osallisuuden odotukset kuntoutumiseen tähtäävässä palveluketjussa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Helsinki: Vastapaino, 224-252.

Healy, Karen (2005) *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*. New York:

Plgrave Macmillan.

Helsingin Diakonissalaitoksen esite (ei painovuotta) Jokaisella oikeus olla ihminen. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.

Henttonen, Kai (1997) Voisiko sen tehdä toisinkin? Diakoniatieteen lähtökohdat ja valinnat. Julkaisusarja C. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.

Heyman, Jenna C. & Buchanan, Rachel & Marlowe, Jana & Sealy, Yvette (2006) Social Workers' attitudes toward the Role of Religion and Spirituality in Social Work Practice. *Journal of Pastoral Counseling* 41, 3-19.

Horsma, Teija & Jauhiainen, Elina (toim.) (2004) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Selvityksiä 10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Hurtig, Johanna (2007) Rajojen ja erojen maisema. Sosiaalialan ammattilaisten näköaloja ja kokemuksia. Teoksessa Maija Jäppinen & Johanna Hurtig & Maritta Törrönen (toim.) Arjen polkuja ja kohtaamisia. Venäläistaustaiset maahanmuuttajat ja palvelujärjestelmä Kaakkois-Suomessa. Empathos – Ehkäisevää työtä lasten ja perheiden kanssa Suomen ja Venäjän rajamailla. EAKR-projekti. Kotka: Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, Kotka ja Empathos-projekti, 113-139.

Hänninen, Sakari (2007) Johdanto. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 5-19.

Iivari, Juhani & Karjalainen, Jouko (1999) Diakonian köyhät: epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Raportteja 235. Helsinki: Stakes.

IFSW 2008 <http://www.ifsw.org/en/p38000324.html> [luettu 10.4.2008]

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 9-31.

Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (2004) Johdanto: neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa Arja Jokinen & Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan

ja vaieta. Helsinki: Gaudeamus, 9-19.

Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (2002) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Julkunen, Raija (2006) Universalismista köyhyyspolitiikkaan? Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 43-60.

Juntunen, Elina & Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki (2006) Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 7. Helsinki: Kirkkohallitus.

Juntunen, Elina (2007) "Koska se on muutakin kuin osto-oikeus". Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudelliseen avustamiseen motivoivista tekijöistä. Diakonian tutkimus (2), 87-108.

Jyrkämä, Jyrki (2007) Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimukseen. Teoksessa Marjaana Seppänen & Antti Karisto & Teppo Kröger (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välillä. Jyväskylä: PS-kustannus, 195-217.

Kaljonen, Päivi (2008) Rinnalla kulken asiakkaan asialla – sosiaaliohjaus sosiaalitoimiston aikuis-työssä. Teoksessa Leena Viinamäki (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, 49-61.

Kaskisaari, Marja (2004) Työstä uupunut: kärsimyksen modaalisuus. Teoksessa Eeva Jokinen & Marja Kaskisaari & Marita Husso (toim.) Ruumis töihin. Käsite ja käytäntö. Tampere: Vastapaino, 125-149.

Kirkkopalvelut (2008) <http://www.kirkkopalvelut.fi/> [luettu 20.6.2008].

Kriegelstein, Maryann (2006) Spirituality and social work. *Dialogue and universalism* 16 (5-6), 21-29.

Kruk, Edward (2006) Spiritual Wounding and Affliction: Facilitating Spiritual Transformation in Social Justice Work. *Critical Social Work* 7 (1), 1-21.

Kulmala, Anna (2006) Kerrottuja kertomuksia leimatusta identiteettistä ja toiseudesta. *Acta Uni-*

- versitatis Tamperensis 1148. Tampere: Tampere University Press.
- Laine, Terhi (2005) Turvakotityön käytännöt. Asian-tuntijuus ja sukupuolen merkitykset. Helsinki: Yliopistopaino.
- Leis, Annette (2004) Den kyrkliga diakonins roll inom ramen för två välfärdssystem. En jämförande fallstudie av två diakonininstitutioner i Sverige och Tyskland. Diakonivetenskapliga institutets skriftserie nr 7. Uppsala: Diakonivetenskapliga institutet.
- Lévi-Strauss, Claude (1987 [1984]) *Anthropology and Myth. Lectures 1951-1982*. Oxford: Basil Blackwell.
- Länsi-Suomen Diakonialaitos säätiö (2008) <http://www.pdl.fi/> [luettu 10.4.2008]
- Malkavaara, Mikko (2007) Diakonian muutos alkoi jo ennen lamaa. Diakonian tutkimus (1), 26-49.
- Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Edita.
- Murto, Lasse (2006) Ilkeät ongelmat haaste hyvinvointipalveluille. Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 135-144.
- Mustakallio, Hannu (2001) *Palvelun poluilla Pohjois-Suomessa. Oulun Diakonissakoti 1896-1916*. Oulu: Oulun Diakonissalaitos.
- Pakalén, Mia & Perukangas, Michael (1997) Urheilun moraali on velvollisuus haluta. Teoksessa Pekka Sulkunen & Jukka Törrönen (toim.) *Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys*. Tampere: Gaudeamus, 153-167.
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu (2008) <http://www.ncp.fi/ects/materiaali/Sosiaalialan%20koulutusohjelman%20kompetenssit%20042006.rtf> [luettu 11.8.2008]
- Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1987) *Discourse and social psychology: beyond attitudes and behaviour*. London: Sage.
- Pyykkö, Raija (2007) Yhdessä kirkon virassa? Diakoniatyön paikan määrittely kirkon virkarakennekeskustelussa. Diakonian tutkimus (2), 109-136.
- Raitakari, Suvi (2006) Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palavereissa ja tukisuunnitelmissa. Acta Universitatis Tamperensis 1183. Tampere: Tampere University Press.
- Rayhold, Cindy & Adler Geri (2006) Applying NASW Standards to End-of-Life Care for a Culturally Diverse, Aging Population. *Journal of Social Work Values and Ethics* 3 (2), 1-12.
- Saurama, Erja (2002) Vastoin vanhempien tahtoa. Tutkimuksia 7. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Saurama, Erja (2005) Muutosvallasta käytännössä. Teoksessa Mirja Satka & Synnöve Karvinen-Niinikoski & Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus, 259-276.
- Sulkunen, Pekka (1997) Todellisuuden ymmärrettävyys ja diskurssianalyysin rajat. Teoksessa Pekka Sulkunen & Jukka Törrönen (toim.) *Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys*. Tampere: Gaudeamus, 13-53.
- Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka (1997) Arvot ja modaalisuus sosiaalisen todellisuuden rakentamisessa. Teoksessa Pekka Sulkunen & Jukka Törrönen (toim.) *Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys*. Tampere: Gaudeamus, 72-95.
- Suoninen, Eero (1993) Mistä on perheenäidit tehty? Haastattelupuheen analyysi. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino, 111-150.
- Törmä, Sinikka & Huotari, Kari & Inkeroinen, Tiia (2003) Kurvi 24h. Helsingin Diakonissalaitoksen Kurvin huumeopoliiklinikan ulkoinen arviointi. Julkaisuja 1. Helsinki: Sosiaalikehitys Oy.
- Törmä, Sinikka & Huotari, Kari (2005a) *Palvelut liikkeelle. Liikkuvan terveysneuvontayksikön toiminnan ulkoinen arviointi*. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.
- Törmä, Sinikka & Huotari, Kari (2005b) *Sateisten teiden kulkijoita. Huono-osaisimmat ja moniongelmaisimmat päihäteiden käyttäjät avun tarvitsijoina*



ja asiakkaina. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.

Törmä, Sinikka (2007a) Sopimaton hoitojärjestelmälle. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 86-115.

Törmä, Sinikka (2007b) Huono-osaisimmat huumaiden käyttäjät matalan kynnyksen päiväkeskudessa. *Janus* 15 (2), 133-148.

Törrönen, Jukka (1999) Juomisen vapaus ja vastuu. Sosiosemiotittinen analyysi alkoholipoliittisesta liberalismista maallikkoajattelussa. Sosiologian laitoksen tutkimuksia No. 234. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Törrönen, Jukka (2000) Subjektiaseman käsite empiirisessä sosiaalitutkimuksessa. *Sosiologia* 37 (3), 243-255.

Törrönen, Jukka & Maunu, Antti (2004) Ravintola, sosiaalisuus ja kulttuuriset eronteot. *Sosiologia* 41 (4), 322-336.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. *Acta Universitatis Tampereensis* 1286. Tampere: Tampere University Press.

Vanhala, Anni (2005) Paikka ja asiakkuus. *Etnografia naisten Asuntolasta. Acta Universitatis Tampereensis* 1075. Tampere: Tampere University Press.

Wong Yuk-Lin Renata & Vinsky, Jana (2008) Speaking from Margins: A critical Reflection on the 'Spiritual-but-not-Religious' Discourse in Social Work. *British Journal of Social Work Advance Access* March 28, 1-17. <http://bjsw.oxfordjournals.org/> [luettu 26.6.2008]

Yeung, Anne Birgitta (2007) Diakonia ristipaineiden aallokossa? – Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon. *Diakonian tutkimus* (1), 5-25.