

ASIAKKAIDEN JA AMMATILAISTEN YHTEISTOIMINNALLISEN TYÖSKENTELYN MERKITYKSET JA SEURAUKSET

Kati Palsanen: *VTM, kehittämisspäällikkö, SOS-Lapsikylä*

Aino Kääriäinen: *VTT, dosentti, yliopistonlehtori, Sosiaalityö- ja sosiaalipsykologian laitos, Helsingin yliopisto*

kati@palsanen.fi, aino.kaariainen@helsinki.fi

Janus

Janus vol. 23 (2) 2015, 190–205

Tiivistelmä

Sosiaalipalveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun on ollut aktiivisen keskustelun kohteena viime vuosina. Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen on herättänyt sekä innostusta että ristiriitaisia ajatuksia niin asiakkaiden, ammattilaisten kuin tutkijoidenkin keskuudessa. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallista työskentelyä ja sitä, miten toimintaan osallistuneet jäsentävät toiminnan merkityksiä jälkikäteen. Tutkimuksessa on haastateltu nuoria aikuisosiaalityön (alle 25-vuotiaita) asiakkaita sekä heidän kanssaan työskennelleitä ammattilaisia, jotka ovat soveltaneet ryhmämuotoista sosiaalipalveluiden kehittämistä ja nuorten voimautumiseen tähtäävää menetelmää työssään. Tutkimuksen kohteena on toiminta ja vuorovaikutus ryhmämuotoisessa työskentelyssä. Tutkimuksen teoreettis-metodologisenä viitekehyksenä toimii sosiaalityön käytäntötutkimus ja pragmatistinen ymmärrys tiedosta, toiminnasta ja toimijuudesta.

JOHDANTO

[...] Siinä syntyy se luottamus, koska se oli koko ajan läpinäkyvää et tiedettiin, missä mennään, että mitään ei jätetty selän taakse, että kaikki keskusteltiin yhdessä. Se oli asia, joka loi luottamusta, semmoista intoa ja kipinää. [...] Ja pääasia, että syntyy semmoista dialogia, niin ehkä se on se, mikä on auttanut, että se ei ole pelkästään vaan, että sulle sanotaan, mitä sun täytyy tehdä, vaan oikeasti tullaan kuulluksi ja on myös mahdollista tehdä asioita toisella tavalla [...] (H4)

Sosiaalityön tutkimuksessa ja käytännössä on keskusteltu viime vuosina vilkkaasti asiakkaiden¹ osallisuudesta ja toimijuudesta auttamistyössä (Juhila

2008; Laitinen & Pohjola 2010; Laitinen & Niskala 2013; Uggerhøj 2014a; Juvonen 2015). Terapia-, sosiaalityö- ja auttamiskeskusteluissa on jo pitkään korostettu asiakkaiden asemaa ja asiakkaiden tiedon merkitystä (esim. Sotka 1985; Jaatinen 1996; Mönkkönen 2002; Seikkula & Arnkil 2005; Laitinen ym. 2007). Julkista palveluverkostoa kritisoidaan kuitenkin jatkuvasti siitä, kuinka huonosti se pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin tai kuulemaan kansalaisia (esim. Metteri 2003; 2013; Heinonen 2012; Hurtig ym. 2014). Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen herättää myös ristiriitaisia ajatuksia niin asiakkaiden, ammattilaisten kuin tutkijoidenkin keskuudessa (esim. Laitinen & Nikupeteri 2013; Vierula 2013). On nostettu

esiin, ettei asiakkaille ja heidän kokemuksilleen äänen antaminen riitä ellei samanaikaisesti tunnisteta ongelmien ydintä ja yritetä etsiä ratkaisuja niihin (esim. Videmšek 2014, 73).

Pääkaupunkiseudulla on kehitetty ja kokeiltu viime vuosina erilaisia asiakaita osallistavia ryhmiä hyödyntäviä sosiaalityön muotoja (esim. Koskinen 2007; Tukiala & Tervo 2011; Larkins ym. 2014). Tässä artikkelissa kiinnostuksemme kohdistuu näistä kahteen, nuorten alle 25-vuotiaiden aikuisosiaalityön asiakkaiden kokemusasiatuntijaryhmään ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten aktivointiin tähtäävään ryhmään². Ryhmiin osallistuneet nuoret ovat yhteiseen työskentelyyn osallistuessaan olleet vaarassa syrjäytyä ja heihin on kohdistettu erilaisia aktivointitoimia. Ryhmissä oli sekä molemmille yhteisiä piirteitä että eroavaisuuksia. Yhteistä oli ryhmien julkilausuttu tavoite osallistaa nuoria kehittämään omia palveluitaan yhdessä ammattilaisten kanssa. Toiminta on ollut ryhmämuotoista, keskustelemaa, vaihtoehtoisia näkökulmia tarjoavaa sekä erilaisiin palveluihin tutustuttavaa. Olennaista on ollut ennakkoluuloton ja uusia muotoja hakeva työskentely, jossa nuoret ovat saaneet vaikuttaa toimintaan ja sen suunnitteluun. Molemmat ryhmät ovat halunneet myös vaikuttaa huonoksi kokemaansa palvelukulttuuriin ja työntekijöiden tapoihin kohdata asiakkaitaan. Kestoltaan ja intensiivisyydeltään ryhmät ovat olleet kuitenkin erilaiset. Kokemusasiatuntijaryhmä kokoontui eri kokoonpanoissa osana kaksi vuotta kestänyttä hanketta 1–2 kertaa kuukaudessa. Aktivointiryhmä oli yhtenäisempi, viikoittain kokoontuva ja kestoltaan puolen vuoden pituinen.

Pääsimme osana työtämme seuraamaan ryhmien työskentelyä ja osallistumaan erilaisiin tilaisuuksiin ryhmäläisten kanssa. Vaikutuimme yhteisen työskentelyn merkityksellisyydestä osallistujille ja ihmettelimme yhdessä toimintaan osallistuneiden kanssa, mitä nuorten ja ammattilaisten ryhmämuotoisessa työskentelyssä oikein tapahtui. Tästä ihmetyksestä käynnistyi tutkimus, jossa halusimme paikantaa, *mikä merkitys yhteisellä työskentelyllä on ollut yhteistoiminnallisiin ryhmiin osallistuneille ja mitä ryhmään osallistumisesta on seurannut*.

Liityimme tutkimuksellamme käytäntötutkimuksen traditioon, jossa keskeistä on tutkijoiden, ammattilaisten ja asiakkaiden yhteistoiminta (Uggerhøj 2011), vaikkakaan emme ole olleet tutkijoina aktiivisina toimijoina näissä hankkeissa. Kiinnostuksemme kohdistuu käytäntötutkimukselle luonteenomaisesti asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiseen tiedonmuodostukseen (esim. Yliruka 2012; Kildedal 2012). Ryhmähaastatteluihin osallistuneet nuoret ja ammattilaiset olivat työskennelleet yhteistoiminnassa noudattaen demokraattisen dialogin periaatteita (Shooter & Gustavsen 1999), joita pidetään käytäntötutkimuksen yhtenä tärkeänä toimintatapana (Julkunen 2011). Haastatteluissa noudatimme myös dialogista menetelmää.

Tutkimuksemme tiedonintressi on kriittis-emansipatorinen. Haluamme tuottaa tietoa yhteiskunnan rakenteisiin vaikuttavasta mutta vähän tutkitusta alueesta. Työskentelytapana ryhmätoiminta ja asiakkaiden tietoisuuden vahvistaminen eivät suinkaan ole uusia (ks. Rose 1985; Satka 1985), mutta niiden merkitykset osallistujilleen ovat jääneet

vielä vähälle huomiolle tutkimuksessa. Emansipatoriseksi tutkimuksemme tekee se, että haluamme korostaa tutkimukseen osallistujien oman tietoisuuden ja merkityksen näkyväksi tulemistä sekä kehittymistä (Freire 2005 [1970]).

Pragmatisti John Deweyn (1999 [1929]) käsitys ihmisestä jatkuvasti toimintansa rakentavana, muutoksia tekevänä ja kokevana olentona on tutkimuksemme ihmiskäsityksen perustana. Olemme kiinnostuneita ihmisten mahdollisuuksista jäsentää kokemuksiaan ja tapahtuneita asioita elämässään. Deweyläisittäin käsitämme tietoisuuden ajallisenä ja jatkuvasti etenevänä virtana, mikä tarkoittaa, että kokeminenkin voidaan ymmärtää kehkeytyvänä prosessina. Pragmatistisessa ajattelussa ihmisen elämä on toisiinsa nivoutuvien tekojen tekemistä ja asioiden kokemista, missä edelliset teot rakentavat edellytyksiä seuraaville teoille (Kivinen & Ristelä 2001, 58; Alhanen 2013, 120).

NUORET SYRJÄYTYMISKESKUSTELUN JA AKTIVOINTIPOLITIIKAN KESKIÖSSÄ

Julkisuudessa käydään keskustelua nuorten syrjäytymisestä, ja sitä on tarjottu kansalliseksi ”hätätilaprojektiksi” toistuvasti koko 2000-luvun ajan (Järvinen & Janhukainen 2001; VTV 2007). Syrjäytymiskeskustelusta on tehty arkinen diskriminaation väline, jolla kuvataan sosiaalista, kulttuurista ja taloudellista eriarvoisuutta. Ongelmallista tässä on se, että yleinen keskustelu syrjäytymisestä on siirretty nuorten yksilöllisiksi ongelmiksi, mikä synnyttää nuoria kohtaan epäluottamuksen kulttuuria. Erityisesti marginaaliryhmiin kohdistetaan kasvatuksellisia, moraa-

lisiä ja sosiaalisia odotuksia. (Raitakari 2004, 57–59; ks. Pohjola 2001; Juvonen 2013; 2014.) Viime vuosina on kuitenkin tunnistettu nuorten oman äänen puuttuminen ja vähäiset vaikuttamisen mahdollisuudet syrjäytymiskeskusteluista (Oljemark 2013, 62).

Nuorten sosiaalipalvelujen kehittäminen vaatii ongelmakohtien paikantamista ja tietoista keinojen valintaa (Haverinen ym. 2007, 510). Ongelmakohtat eivät sijoitu ainoastaan asiakkaiden kokemuksiin palvelujen sopimattomuudesta tai tehottomuudesta, vaan myös työntekijöiden kokemukset pakkotahtisuudesta, vaikuttamismahdollisuuksien vähyydestä ja arvostuksen puutteesta edellyttävät uudelleen organisoitumista ja uusia sosiaalityön työmuotoja. Sosiaalityön tapoja puuttua nuorten aikuisten elämäntilanteeseen on kehitetty sekä valtakunnallisen sääntelyn keinoin että paikallisina kekeiluina (esim. Jouttimäki ym. 2011; Alanen ym. 2014; Närhi ym. 2013). Haasteena on, että todellisessa syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tavoittaminen on erityisen vaikeaa (Oljemark 2013, 66). Ja toisaalta, miten löytää sellaisia palveluja, jotka nuoret kokisivat itselleen ja omaan elämäntilanteeseensa tarkoituksenmukaisiksi (ks. Kallunki & Lehtonen 2012, 369; Juvonen 2014). Subjektiiviset kannusteet eivät aina toimi nuoren pitkän tähtäimen etujen ja hyvinvointipolitiikan tavoitteiden mukaisesti, vaan sosiaalityöstä tulee nuoren aikuisen omien tavoitteiden tukemisen sijasta kielteisesti koettua kontrollia ja aktivointia (Kallunki & Lehtonen 2012, 369; Juvonen 2013, 354).

Edellä kuvattujen haasteiden vuoksi on tärkeää pohtia, miten palvelu-

järjestelmään luodaan vaihtoehtoisia tuen muotoja. Ongelmien syiden etsiminen yksilön sijasta yhteisöistä ja samalla muutoksen mahdollisuuksien etsiminen laajemmin (Freire 2005; Rose 1985; Satka 1985) on nostettu esiin uudelleen (Ellonen 2008, 172; Kallio ym. 2013, 81; Närhi ym. 2014, 242; Juvonen 2015). Haavoittuvissa ja marginaalisissa tilanteissa elävien ihmisten on usein vaikeaa kokea tasavertaista kansalaisuutta (Rose 1985; Freire 2005). Brasilialainen Paulo Freire (2005) nosti jo 1970-luvulla esiin ”hiljaisuuden kulttuurin”, johon osa ihmisistä jää, ellei heillä ole mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnassa. Ihmiset eivät pysty hyödyntämään toimintakykynsä kohentumista, jos ympäristössä on toimintakykyä tukahduttavia tekijöitä (Alhanen 2014, 25). Tarvitaan yhteisöllisen toimijuuden tunnistamista, jotta toimijoiden eri roolit tulevat näkyviksi ja tunnustetuiksi. Myönteinen tunnistaminen lisää arjen osallisuuden kokemuksia, jotka kiinnittävät yhteisöjen jäsenet toisiinsa ja toimintaympäristöihinsä. (Kallio ym. 2013, 81.)

Sosiaalityön luonteeseen kuuluu ihmisten tukeminen omassa elämäntilanteessaan niin, että yksilöllä on mahdollisuus itse toimia todellisuutta koskevan tiedon rakentajana. Hyvinvointivaltiossa yksilöillä tulee olla oikeus osallistua niiden käytäntöjen muotoutumiseen, joilla tarpeisiin pyritään vastaamaan (Aaltio 2013, 61). Sosiaalityöntekijälle tässä prosessissa lankeaa toiminnan mahdollisuuksien luominen ja asiakkaan vapauttaminen kohteena olemisesta tarkastelemaan tilannettaan ja yhteiskuntaa uudentalaisista näkökulmista (Satka 1985, 264). Tämä edellyttää asiakkaan kohtaamista aidosti vastavuoroisessa vuo-

rovaikutuksessa – dialogisessa suhteessa (esim. Freire 2005; Buber 1999 [1923]; Mönkkönen 2002; Hankamäki 2004). Palvelujen käyttäjä asettuu kuitenkin helposti palveluita ja neuvoja hakevan positioon ja odottaa samalla, että häntä vastassa olevat ihmiset ottavat auttajan ja neuvojan aseman. Asiakkaan positiosta irtautuminen edellyttää epävarmuuden, epäselvyyden, kaaoksen ja kontrolloimattomuuden hyväksymistä (Jaatinen 1996, 245).

AINEISTO JA SEN ANALYYSI

Tutkimusaineisto käsittää yhteensä neljä ryhmähaastattelua, joista kolme on nuorten aikuisten haastatteluja ja yksi sosiaalityön ammattilaisista koostuva ryhmähaastattelu. Halusimme pitää asiakkaiden ja työntekijöiden haastattelut erillään, jotta kummankin erityispiirteet ja ajattelu korostuisivat, eivätkä sekoittuisi liikaa toisiaan myötäileväksi keskusteluksi. Osallistuimme kumpikin haastattelijoina kaikkiin haastatteluihin.

Haastattelut tehtiin joulukuussa 2012. Kokemusasiantuntijaryhmässä oli kahden vuoden aikana noin 15 osallistujaa. Tästä joukosta haastattelumme osallistui yhteensä neljä nuorta ja neljä sosiaalityöntekijää. Nuorten osalta haastattelu toteutettiin kahdessa osassa, koska sama haastattelu-aika ei sopinut kaikille. Toiseen haastatteluun osallistui kolme nuorta ja toiseen vain yksi viimehetken peruutuksen vuoksi. Toteutimme haastattelun nuoren toivomuksen mukaisesti. Näiden haastateltavien osalta säännöllinen yhteinen toiminta oli päättynyt noin vuotta aiemmin. Haastatteluihin valikoituivat sellaiset nuoret, jotka olivat olleet aktiivisesti toi-

minnassa mukana lähes koko kahden vuoden ajan. He olivat itse halukkaita osallistumaan haastatteluihin.

Toisessa ryhmässä, syrjäytymisvaarassa olevien aktivointiryhmässä, oli nuoria noin kymmenen ja työntekijöitä kolme. Haastatteluun osallistui neljä nuorta ja kaikki kolme työntekijää. Kaikille ryhmään osallistuneille annettiin mahdollisuus osallistua haastatteluun, mutta neljä nuorta tuli sovittuna aikana paikalle. Haastattelu tapahtui noin viikon kuluttua varsinaisen toiminnan päättymisen jälkeen. Ammattilaisten ryhmähaastatteluun osallistui kaikki ryhmien vetämiseen osallistuneet. Haastattelun ajankohdalla oli selkeästi merkitystä siihen, miten nuoret kuvasivat kokemuksiaan ryhmään osallistumisesta. Ne nuoret, joilla ryhmästä oli kulunut jo aikaa, pystyivät peilaamaan ryhmän merkityksiä elämäkokonaisuuteensa. Ryhmän päättymisen jälkeen haastateltujen kokemukset kiinnittyivät enemmän ryhmän toimintaan.

Olimme tavanneet kaikki haastateltavat etukäteen ennen haastattelujen toteutumista ja kummankin ryhmän toiminnan sisältö oli meille jossain määrin tuttua. Se, että haastateltavat olivat tavanneet meidät aikaisemmin, vaikutti haastattelutilanteisiin mielestämme myönteisesti. Tuttuus lisäsi puheeseen vapauden ilmapiiriä ja antoi meille mahdollisuuden suhtautua haastateltaviimme siten, että tuimme heitä säilyttämään oman subjektiviteettinsä (Hankamäki 2004, 226–227). Pidämme myös todennäköisenä, että saimme näin monta nuorta ylipäättään osallistumaan haastatteluihin juuri siitä syystä, että olimme heille jo valmiiksi hieman tuttuja ja olimme saaneet heidät vakuut-

tumaan tutkimuksen ja heidän osallistumisensa tärkeydestä.

Sovelsimme haastatteluissa dialogista metodia (Hankamäki 2004, 224–225; Tuomi & Sarajärvi 2013, 78–80), mikä tarkoitti, että emme strukturoineet haastattelun teemoja, vaan tarjosimme haastateltaville tilaisuuden puhua ajatuksistaan toistensa kanssa. Kaikissa haastatteluissa oli selvästi tunnistettavia yhteisiä puheenaiheita ja toisaalta myös erityisiä piirteitä. Esimerkiksi ammattilaisten oli vaikea puhua vain omista, ryhmämuotoista työskentelyä koskevista kokemuksistaan. Vaikka haastateltajoina pyysimme heitä kertomaan kehittämistyöstä työntekijänäkökulmasta, keskustelu karkasi toistuvasti erityisistä asiakastapauksista kertomiseen ja asiakkaiden kokemusten kuvailemiseen.

Dialoginen metodi leimasi myös tapaamme olla tilanteessa tutkijoina, sillä pysäytimme haastattelun välillä ja keskustelimme keskenämme haastattelun kulusta ja käsitellyistä teemoista. Haastateltavat kuuntelivat reflektiotamme. Näissä hetkissä saatoimme puhua auki omia ajatuksiamme, joita vääjäämättä heräsi kuunneltuamme keskustelua. Samalla tarjosimme haastateltaville mahdollisuuden asettua kuulijoiksi, eikä vain puheen tuottajiksi. Keskustelumme tarjosi haastatteluun osallistuville peilin, joka heijasteli heidän kertomuksiaan ja samalla haastateltavat saivat käsityksen, millä tavoin olimme heitä kuulleet ja merkityksellistäneet kuulemaamme (ks. refleктоiva tiimi, Russel & Carrey 2006, 72).

Nuorten haastattelut kestivät reilun tunnin ja ammattilaisten ryhmähaastattelu kaksi tuntia. Purimme haastat-

telunauhoitukset tekstiksi ja poistimme tässä vaiheessa kaikki tunnistamisen mahdollistavat asiat. Analyysissä käytämme haastattelukatkelmissa merkintöjä H1, H2, T3 ja H4 niiden tekojärjestyksen mukaisesti paikantamaan sen, mistä haastattelusta katkelma on poimittu. H kuvaa nuorten ryhmähaastatteluja ja T ammattilaisille tehtyä ryhmähaastattelua. Kaikkiaan aineisto käsittää 5 tuntia ja 18 minuuttia haastattelupuhetta, yhteensä 90 sivua litteoitua tekstiä.

Aineiston analyysi eteni nelivaiheisesti aluksi sisällön erittelyä ja myöhemmin sisällön analyysiä käyttäen (Tuomi & Sarajärvi 2013, 105–106). Ensimmäisessä vaiheessa (I) laadimme nelisarakeisen taulukon, johon erottelimme haastattelupuheesta katkelmia, joissa puhuttiin yhteisen tekemisen *tärkeudesta, vaikeudesta* ja *motivoivuudesta* sekä yhteen sarakkeeseen sellaisia katkelmia, jotka mielestämme olivat merkittäviä, mutta eivät sopineet mihinkään edellisistä. Tämä vaihe oli tärkeä, jotta saimme aineiston yhteismitalliseksi. Toisessa vaiheessa (II) tarkastelimme kutakin saraketta sisällönanalyttisesti erotellen haastateltavien puheesta erilaisia teemoja. Esimerkiksi teemasta ”tärkeää” löysimme 14 teemaa, kuten ’yhteinen tekeminen’, ’pääsee yhdessä vaikuttamaan’, ’voi olla oma itsensä’ ja ’tuo rytmiä elämään’. Tässä kohden teimme havainnon, että huolimatta haastateltaviemme erilaisista tilanteista tai asemasta, esiin nostetut asiat olivat hyvin samankaltaisia. Haastateltavien puheesta saattoi erottaa yhteiseen *toimintaan* liittyviä merkityksenantoja sekä toiminnassa esiintyvään *vuorovaikutukseen* liittyviä merkityksenantoja. Jatkoimme analyysiä jaottelemalla havainnot toi-

minnan ja vuorovaikutuksen mukaan säilyttäen edelleen tärkeä, vaikea ja motivoiva -jaottelun. Kolmannessa (III) vaiheessa pelkistimme ja yhdistelimme teemoja yleisemmiksi ilmauksiksi (esim. vaikuttaminen, arvostetuksi tuleminen ja yhteissuunnittelu). Vaikka tässä vaiheessa siirryimme yleistämiseen, yritimme kuitenkin säilyttää muotoilun mahdollisimman lähellä alkuperäistä ilmaisuja. Lopuksi (IV) ryhmittelimme löydöt yleisyystasoa nostaen toiminnan lähtökohtia ja sisältöä, toiminnan järjestämistä sekä toimijuuden vahvistumista koskeviksi. Vastaavasti ryhmittelimme ydinalueiksi vuorovaikutuksessa tasavertaisen kohtaamisen, arvostuksen ja omanarvon tunnon sekä näkyväksi tulemisen.

Analysoimme koko aineiston, sekä nuorten että ammattilaisten haastattelut, edellä kuvatulla tavalla. Pidimme kolmanteen vaiheeseen saakka asiakkaiden ja ammattilaisten haastattelujen analyysin erillisinä, mutta neljännessä vaiheessa yhdistimme ne, koska jako oli mielestämme keinotekoinen sisältöjen samankaltaisuuden vuoksi. Jäsenämme tutkimuksemme tulokset näiden kahden näkökulman – toiminnan ja vuorovaikutuksen – mukaisesti alalukuihin.

YHTEISEN TOIMINNAN MERKITYKSET

Molemmissa nuorten ryhmissä lähtökohtana oli yhteistoiminnallisuus, jonka tavoitteena oli sosiaalityöntekijöiden, -ohjaajien ja nuorten asiakkaiden yhteinen työskentely palveluiden kehittämiseksi ja asiakkaiden kuntoutumisen tukemiseksi. Haastatteluissa sekä asiakkaat että ammattilaiset pitivät yhteistä

suunnittelua merkittävänä työskentelyn onnistumisen kannalta. Korostaessaan tätä ammattilaiset vertasivat kokemuksiaan aiempiin ryhmämuotoisen työn kokeiluihin. Ammattilaiset olivat tottuneet pitämään etukäteissuunnittelua välttämättömänä, mutta tässä uusmuotoisessa toiminnassa valmistautuminen yhteissuunnitteluun ja tietynlainen *suunnittelemattomuus* osoittautuivat erityiseksi osaksi yhteistä prosessia. Uuden työskentelytavan rohkea kokeileminen vaati ammattilaisilta uudella tavalla toiminnan suuntaamista esiin nousevien tarpeiden mukaisesti.

Me laitettiin semmosia mainoksiakin, että oletko masentunut, oletko juopunut, tule keskustelemaan. Sit meitä oli siellä seitsemän sossua. [...] Siellä oli seitsemän sossua eikä yhtään asiakasta. [...] Ja me opittiin semmonen, ettei missään tapauksessa työntekijälähtöisesti lähetä suunnittelemaan. Kaikki suunnittelu täytyy olla aina yhdessä asiakkaitten kanssa, koska sen täytyy tulla siitä, niistä tarpeista, mitä ihmisillä on. (T3)

Sekä asiakkaat että ammattilaiset pitivät tärkeänä *vapaaehtoisuutta ja lupauksen pitämistä*. Nuoria ei pakotettu mukaan, ja he saivat itse olla päättämässä toiminnan sisällöistä. Kaikki pitivät hyvänä sitä, että ammattilaiset lupasivat asiakkaille vain sellaisia asioita, joita he pystyivät pitämään.

Me ei luvattu enempää kun mitä me tiedettiin, mitä me todennäköisesti pystytään lupaamaan. Se oli näille nuorille tärkeätä, että ei luvattu kuuta taivaalta. Luvattiin, että pystytte vaikuttamaan tiettyihin juttuihin. (T3)

Vapaaehtoisuuden toteutuminen vaati toiminnalta riittävää joustavuutta, minkä sietäminen ja kunnioittaminen haastoi niin toiminnan toteutuksen tavat kuin siihen osallistujatkin. Haastateltavat pitivät tärkeänä myös sitä, että toiminnan sisältö mahdollisti vapaaehtoisuuden omien asioiden ja henkilökohtaisen elämäntarinan jakamisessa toisten kanssa. Nuoret toivat esille, että vapaaehtoisuudesta seurannut henkilökohtainen sitoutuminen lisäsi toimintaan osallistuneiden nuorten voimavaroja ja motivaatiota:

Jotenkin oli tosi perillä siitä, minkä takia menee, onks sillä merkitystä ja jos lähti, niin todennäköisesti halus myös osallistua sit ehkä jollain tavalla. Puhu sitten tai ei, niin halusi mennä kuuntelemaan, mitä siellä on menossa ja tapahtumassa. Musta on aina hyvä, jos ulkopuolelta ei määrätä mitään. Silloin on niin paljon parempi kosketus itseensä ja mitä itsessä tapahtuu. (H2)

Kehittämisen- ja vaikuttamistyö muodostui molemmissa ryhmissä sekä asiakkaille että ammattilaisille koko toimintaa oleellisella tavalla ohjaavaksi sisällöksi. Nuoret nostivat haastattelussa voimakkaasti esiin kansalaisvaikuttamisen tarpeensa ja toisaalta myös vaikeuden päästä vaikuttamaan:

[...] että mikä mun oma motivaatio oli, niin yks oli et mä näin sen semmoseksi niinku yhtenä ainoona paikkana missä jotenkin kansalaisvaikuttaminen on mahdollista silleen ilman mitään aikasempaa niinku koulutusta tai työtä. (H2)

Haastateltavat pitivät hyvänä, että toimintaan osallistuneilla ammattilaisilla

ja asiakkailla oli itsellään mahdollisuus päästä vaikuttamaan tuottamallaan kehittämisaineistolla ja tiedolla tasavertaisina kumppaneina. Osallistujille oli tärkeää tehdä ryhmässä tapahtuva työskentely näkyväksi myös ryhmän ulkopuolelle. Vaikuttamistyön avulla asiakkailla ja ammattilaisilla oli mahdollisuus saada omat näkökulmansa näkyviin päätöksentekoon ja laajempaan käyttöön sekä samalla hyötyä henkilökohtaisesti vaikuttamisprosessista esimerkiksi itsetunnon vahvistuessa tai oppimalla uutta. Erityisesti asiakkaat pitivät merkityksellisenä mahdollisuutta päästä kouluttamaan ryhmän ulkopuolelle ammattilaisia ja opiskelijoita sekä ylittämään rajan, jota he eivät olleet osanneet odottaa toimintaan mukaan lähtiessään.

Yhteissuunnittelussa ja -toiminnassa oleellista oli haastateltavien mukaan kaikkien mielipiteiden huomioiminen, yhdessä toteutettu prosessi, yhteinen tekeminen, yhteiset säännöt sekä *moninäkökulmaisuus*. Nämä muodostuivat ammattilaisten ja asiakkaiden yhteisessä työskentelyssä, joka piti sisällään muun muassa kokemusten keräämistä sosiaalihuollon palveluista, keskustelujen käymistä kokemusten pohjalta sekä sosiaalisuudessa kohdattujen ilmiöiden yhteistä pohdintaa.

[...] Sit vaan niinku yhes oltiin kaikki samalla tasolla mietittiin niitä asioita. Ei ollu mitään sellasta, että siel olis ollu kaks johtohahmoa, jotka niinku ohjaa meidän toimintaa, kaikki pysty vaikuttaa siihen yhteisöllisyyteen. (H1)

Moninäkökulmaisuudessa oleellista oli, että se toi toimintaan mahdollisuuden käyttää toisten osallistujien ja muiden

ammattilaisten ajattelua omaksi ja yhteiseksi hyödyksi sekä mahdollisuuden löytää yhdessä parhaat ratkaisut. Toiminnassa oli tilaa ja mahdollisuus keskusteluiden synnyttämälle uuden tiedon ja oivallusten jäsentämiselle sekä syntyviin teemoihin tarttumiselle ja syventymiselle.

Osallistajat kokivat hyötyneensä siitä, että toiminnalla oli suurempi tarkoitus ja tavoite kuin vain oman edun ajaminen tai itsensä kuntouttaminen. Jopa uhrautumista yhteisen tekemisen eteen pidettiin hyvänä ja antoisana asiana. Sekä ammattilaiset että asiakkaat kertoivat oppineensa paljon ihmisistä ja elämästä työskennellessään ryhmässä. Toiminta ryhmässä, asioiden puhuminen ”isommalla porukalla” (T3) muidenkin kuin sosiaalityön ammattilaisten kesken, rikastutti näkökulmia ja loi mahdollisuuksia uusiin tulkintoihin.

Jotenki itseään varten ei aina osaa tehdä eikä jaksaa eikä koe sitä mielekkyyttä, mut sit ku tosiaan ajattelee koko ajan sitä isompaa, et se voi muihinkin ihmisiin vaikuttaa enemmän niin se oli sit semmonen et se sai tekemään. Tosiaan se et jaksaa aina lähteä, koki sen mielekkäänä ja oli toisten ihmisten seurassa. (H2)

Haastateltavat pitivät tärkeänä sisällön *tarkoituksenmukaisuutta ja jaettua ymmärrystä tavoitteista*. Kun toiminnan tarkoitus oli itselle selkeä ja se palveli jollakin tavalla osallistujan omaa prosessia, niin siihen sitouduttiin. Toimintaan sitoutuminen oli puolestaan vaikeaa, jos toiminnan tarkoitus oli jäänyt kokonaan tai osittain epäselväksi. Esikuvien puute ja uuden toiminnan muotoutuminen tekemisen aikana olivat joillekin osal-

listujille motivaatiota ja sitoutumista laskevia tekijöitä. Haastateltavien puheesta oli kuultavissa, että osallistuminen vaati jonkinlaista epävarmuuden sietokykyä.

Merkittävänä henkilökohtaisena hyötynä nuoret kokivat taidon kohdata aikaisempaa paremmin haastavia tilanteita. He kokivat hyötyneensä vaikeiden asioiden ja kokemusten yhteisestä käsittelystä ja hyödyntämisestä kehittämistyössä. Ongelmat eivät enää muodostaneet heidän koko minuuttaan, vaan he pystyivät näkemään ne paremmin itsestään irrallisina asioina, joiden käsittely ei enää lamauttanut heitä samalla tavalla kuin aikaisemmin.

Se teki hirveen hyvää mun itsetunnolle, koska samaan aikaan vähän niinku peilas itseäänkin siihen yhteiskuntaan, eikä vaan tavallaan, mikä yhteiskunta ylipäättään on, vaan sitä vaan itse ei ole semmonen megaluuseri vaan semmonen ilmiö, osa ilmiötä. Sen jotenki semmonen ymmärtäminen. (H2)

Osa nuorista kertoi tullessa harkitsevammiksi, tyynemmiksi ja suunnitelmallisemmiksi. He pitivät hyvänä, ettei heidän tarvinnut enää ”velloa” vanhoissa asioissa. He kokivat eheytyneensä psyykkisesti ja oivaltaneensa oman elämänsä arvokkuuden. Nuoret korostivat, että osa heistä tarvitsi alkuun tukea mukaan tulemiseen esimerkiksi aamuhäätysten muodossa, mutta toiminnan aikana omatoimisuus lisääntyi. Joillekin oman elämäntilanteen haasteet vaikeuttivat toimintaan osallistumista tai tekivät osallistumisesta jopa mahdotonta. Näyttääkin siltä, että toiminta vaatii nuorilta jonkin verran voimavaroja ja riittävän vakaata elämäntilannetta, jotta

osallistuminen ylipäättään oli mahdollista. Henkilökohtainen huomioiminen ja toivottuna ryhmään tuleminen oli nuorille tärkeää.

VUOROVAIKUTUS YHTEISESSÄ TOIMINNASSA

Haastateltavat määrittivät vuorovaikutuksen ryhmien työskentelyssä merkittäväksi toimintaa kannattelevaksi tekijäksi. Siinä erityisesti tasavertainen kohtaaminen ja *kohdatuksi tuleminen* korostuivat. Keskeistä oli mahdollisuus puhua omista asioista kunnioittavassa ja vakavasti ottavassa ilmapiirissä. Nuoret pitivät erityisen hyvänä ominaisuutena ammattilaisten halua kuunnella nuoria, kykyä empatiaan ja taitoa olla ihmisten kanssa.

Ryhmän tasa-arvoisuudessa ja tasavertaisuudessa pidettiin tärkeänä hyvää, yhteistä ja jaettua ilmapiiriä. Hyvän ilmapiirin muodostumisessa olennaista oli demokraattinen toimintatapa ilman auktoriteetteja. Asiakkaat arvostivat ammattilaisten taitoa jakaa myös omia kokemuksiaan ja sitä, että ammattilaiset osallistuivat työskentelyyn tasavertaisesti, eivätkä olleet vain kuuntelijan roolissa.

Ne kerto sekä kokemuksiaan, mitä ne on ite asiakkaiden kanssa kohdannu, mut ne kerto myös silleen, sanotaan näin et jos asiakkaat oli pahoillaan omista negatiivisista kokemuksistaan niin sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kerto kans niiden omista negatiivisista kokemuksistaan siinä itse työjärjestelmässä ja siellä turhauttavia asioita. Niin sitä tulee tavallaan kivempi fiilis, tasavertaisempi fiilis siinä kun kaikki on tavallaan siinä asiassa mukana. (H2)

Tasavertaisuuden ja kohdatuksi tulemisen kokemuksen taustalla vaikuttava oleellinen tekijä on *luottamus*, jota pidettiin haastatteluissa erityisenä eteenpäin vievänä voimana. Luottamuksen syntymiseen vaikutti oleellisesti mahdollisuus tutustua työntekijöihin aidon dialogin kautta. Vuorovaikutuksen muotoutuminen tasavertaisen kohtaamisen ja avoimuuden mahdollistavaksi oli haastateltavien kokemusten mukaan sekä periaate että tavoite, mutta myös toimintaa ruokkiva ja eteenpäin kannatteleva voimavara.

Näkyväksi tuleminen itselle ja toisille ihmisille ryhmämuotoisessa toiminnassa nostettiin haastatteluissa esille sekä asiakkaiden että ammattilaisten puheessa. Ammattilaiset kokivat haastavana näyttää kollegoilleen tapojaan tehdä työtä. Oman epävarmuuden näyttäminen tuntui vaikealta. Näkyväksi tulemistä pidettiin yhtä aikaa sekä vaikeana, pelottavana että hyödyllisenä tekijänä. Erityisesti toiminnan alussa osa haastateltavista oli kokenut, että omista kokemuksista kertominen oli vaikeaa. Jotta tästä vaiheesta pääsi yli, kuvasivat haastateltavat tilannetta itsensä peliin laittamisena ja heittäytymisenä yhteiseen prosessiin. Tunteiden säätely oli monelle vaikeaa.

Mä ajattelin niiden tapaamisten jälkeenkin, et ottiko liikaa tunnetilaa tai semmosta. Mä olin kerran työpajalla, jossa oli mielenterveyskuntoutujia, se oli tosi raskas työpaja, koska olin tosi herkkä ja otin hirveesti niitä toisten tunteita vastaan. Täs ei kuitenkaan ollut idea se et kaadetaan vaan toisten niskaan ja mä pelkäsin tehneeni itse sen. Kun tavallaan tarkoitus oli pysyä etäällä. Mut sit ei vaan aina pystyny, kos-

ka oli jotain asioita, joista ei vaikka ollu koskaan aikasemmin puhunu missään kahden vuoden aikana. (H2)

Vuorovaikutusta tarkasteltaessa haastateltavien puheesta välittyi jossain määrin epätietoisuus siitä, minkä verran ryhmän vuorovaikutukseen mahtuu yksilöllisten tunnekuormien käsitelyä. Nuoret säätelivät henkilökohtaisia asioitaan, jotta eivät olisi vieneet liikaa tilaa ryhmän yhteisen päämäärän saavuttamiselta. Toisaalta omien tunteiden säätelyn harjoitteluun vahvisti nuoria kokemaan itsensä selviytyjinä ja hankalia tilanteita käsittelemään kykenevinä.

Yhteinen jakaminen ja kehittämistyö mahdollisti etäisyyden ottamisen omaan asiaan. Samalla ymmärrys itsestä lisääntyi. Tämän koettiin olevan vaikeasti saavutettavissa muunlaisessa sosiaalityössä. Ryhmän tärkeys näkyi hyväksytyksi tulemisen kokemuksen luojana. Kun asiakkaat kuvasivat ryhmään tuloaan, heidän puheessaan korostui heikko itsetunto, johon oli vaikuttanut osaltaan sosiaalipalveluiden tuottama häpeän kokemus.

Jotenki siis häpeän määrä, mikä on lähtenyt hartioilta pois. [...] Voi pikku raukkaa kun oot noin sykkyrällä ja mykkyrällä, kun et kehtaa edes kahvia ottaa. Uskomatonta. Minkälaisia lukkoja ihminen on voinut itseensä saada, et siitä voi vielä päästä poisikin. (H2)

Nuoret pitivät hyvänä mahdollisuutta päästä purkamaan aiemmin syntyneitä ristiriitaisia odotuksia, joita he kokivat saaneensa osakseen muilta ihmisiltä. He kokivat kärsineensä ulkopuolisuuden tunteesta suhteessa yhteiskuntaan ja

kertoivat kasvaneensa kulttuuriin, jossa valittaminen ja avun pyytäminen ei ollut hyväksyttyä ja samaansa apuun tulee tyytyä.

Myös ammatillaiset ottivat puheeksi häpeän ammatillisen työskentelyn näkökulmasta. Kaikenlainen leimaaminen, kategorisoiminen ja ongelma-keskeinen puhe vahvistavat asiakkaille heidän vaikeaa tilannettaan ja siten ne myös lisäävät häpeän kokemuksia.

Keskeistä on sosiaalityössä se, että meidän pitää aina miettiä se, mitä me tehdään tai jätetään tekemättä, lisäksi se ihmisen häpeää ja syyllisyyttä vai vähentääkö, se on hyvin yksinkertaista. (T3)

Nuoret nostivat esille muuttuneensa toiminnan aikana itseään arvostavamiksi ja voimaantuneiksi yhteiskunnan jäseniksi. Tästä oli kuitenkin koitunut heille ristiriitaa *suhteessa läheisiin*, jotka eivät ymmärtäneet samalla tavalla tapahtunutta muutosta. Nuorten mukaan läheisten oli vaikea ymmärtää, millaisessa toiminnassa he olivat olleet mukana ja mitä he olivat saaneet toiminnassaan aikaan. Tämä oli johtanut joidenkin kohdalla kokemukseen ”kaksoiselämästä”, kun oma ymmärrys lisääntyi, mutta läheisten ei. Erityisen raskaaksi nuoret kokivat sen, että heidät määriteltiin syrjäytyneiksi ulkopäin, vaikka oma kokemus oli jotain muuta. Ulkopäin tuleva arvostus olisi ollut monelle nuorelle tärkeää.

Tästä tuli sellanen hyvä hyödyllinen olo ja se oli omalla tavallaan kivaa, [...] tää oli mun minäkuvalle paljon tärkeempää. [...] Ihan hirvittävä ristiriita et tajuu ite koko ajan enemmän asioita ja

ympärillä kaikki tarpoo siinä samassa. Ei vaan itse pysty enää samaistumaan siihen toisten, vaikka suuttumiseen ja syyllistämiseen, kun sen vaan ymmärtää ettei oo enää itsessä mitään vikaa. Mun välit ehkä aika paljon viilenikin perheeseen jossain määrin, esim. isään, koska hän ei enää saanut musta sitä otetta [...]. (H2)

Yhteisön asenteet ja odotukset nousivat hämmästyttävän suuriksi ja osaltaan jopa esteeksi nuorten omassa muutosprosessissa. Nuoret kohtasivat kategorisointia ja rajojen asettamista omassa lähipiirissään. Henkilökohtaisen muutosprosessin lisäksi nuoret kertoivat, että he olisivat hyötäneet lähipiiriin samanaikaisesta muutostyöstä, jotta lähiverkosto olisi voinut toimia nuoren henkisen kasvun tukena. Nyt nuoret kuvasivat, että lähiverkosto veti heitä enemmänkin vanhaan ”muottiin” kuin kannusti muutokseen.

JOHTOPÄÄTÖKSET: YHTEISEN TYÖSKENTELYN EHEYTTÄVÄT MERKITYKSET

Tässä tutkimuksessa kulkemamme matka vahvistaa kriittis-emasipatorisen tiedonintressin merkitystä. Analyysiluvuissa nostamiemme havaintojen lisäksi aineistostamme kävi esille, että sekä nuoret että ammatillaiset saivat välineitä ymmärtää toimintansa merkityksiä laajemmin omassa elämässään ja asiantuntijuudessaan. Nuorten kyky toimia yhteiskunnassa ja usko omiin mahdollisuuksiin kasvoivat merkittävästi ryhmätoiminnan aikana. Osa nuorista työllistyi ja osa saavutti pitkästä ajasta opiskelurytmin tai sai kiinni uudesta opiskelupaikasta. Haastatteluhetkellä

monella nuorella oli päättynyt tai päätymässä asiakkuus aikuissosiaalityössä.

Yhteistoiminnallisissa ryhmissä osallistujat tulivat näkyviksi itselleen ja toisilleen. Tämä lisäsi sekä ammattilaisten että asiakkaiden minätietoisuutta ja poisti erityisesti asiakkailta vaikeiden elämäntilanteiden ja palvelujärjestelmän tuottamaa toimintakykyä lamauttavaa häpeän tunnetta. Yksilöllisiin ongelmatilanteisiin keskittymisen sijaan ryhmä suuntasi huomionsa sosiaalityön kehittämiseen. Tämä ”asennon vaihto” ja rajojen ylitys loi selvästi tilaa sekä asiakkaille että työntekijöille nähdä itsensä ja oma tilanteensa vaihtoehtoisia mahdollisuuksia sisältävänä. Nuoret löysivät omaan elämäntilanteeseensa uusia ratkaisuja ja suuntia ja työntekijät saivat laajempaa perspektiiviä työn tekemiseen, osaamiseensa ja asiakkaiden tilanteisiin.

Tasa-arvoinen ja jaettu asiantuntijuus nousivat välttämättömiksi periaatteiksi yhteistoiminnallisessa työskentelyssä. Nuorille oli tärkeää kokemus työntekijöiden avoimuudesta ja halukkuudesta kehittää työtä asiakkaiden kanssa yhdessä. Tämä asetelma haastoi ammattilaiset avaamaan oman asiantuntijuutensa areenaa nuorille asiakkailleen. Vastaavasti nuoret joutuivat ja pääsivät ylittämään rajan asiakkaan alueelta asiantuntijoille perinteisesti kuuluneelle alueelle, kun he osallistuivat toiminnan rakenteiden ja sisällön suunnitteluun sekä asiantuntijatyön arviointiin ja uudelleen muotoiluun. Asiantuntija-asema sai nuoret vahvistumaan ja näkemään itsensä toisin, vahvempina ja täysivaltaisempina kansalaisina. Tällaista kokemusta he eivät olleet saaneet aikaisemmissa kohtaamisissaan

ammattilaisten kanssa yksilökohtaisessa työssä. Ryhmämuotoinen työskentely koettiin nuorten taholta niin onnistuneeksi, että he esittivät sitä sosiaalityön menetelmäksi perinteisen auttamistyön rinnalle.

Vaikka sosiaalityön kehittämisestä liikkeelle lähtenyt ryhmämuotoinen työskentely tuotti uusia toimintamalleja työn tekemiseen, osallistujien näkökulmasta henkilökohtaiset elämänorientaation muutokset olivat kenties merkittävämpiä. Tässä muutosprosessissa vertaisuudella ja vertaisuudella oli suuri merkitys sekä asiakkaiden että ammattilaisten kohdalla. Erityistä tutkimissamme ryhmissä oli se, että yhteistoiminnassa sekä ammattilaiset että asiakkaat kokivat hyötyvänsä vertaisuudesta samanaikaisesti, mutta tämän lisäksi he hyötyivät toistensa kokemuksista. Tutkimissamme ryhmissä todentui Liisa Hokkasen (2014, 84) havainto, jonka mukaan vertaisen auttamisen ydin auttamistyössä on erityisen yhteisen asian jakamisen kokemus ja tähän perustuva kokemuksellinen asiantuntemus, joka suuntaa päämääriä, keinoja ja toimintaa. Toimintaan osallistuneet asiakkaat ja ammattilaiset näyttivät hyötynneen työskentelyn prosessimaisuudesta. Tietty jatkuvuus ja ajallinen kesto mahdollistivat henkilökohtaisen muutostyön ja korjaavan kokemuksen synnyttämisen toiminnan aikana, vaikka se ei selkeästi ollut toiminnan julkilausuttu tavoite. Kehittämisorientaatio toi ryhmään näkökulman, eteenpäin suuntaavan ajatuksen siitä, että aiemmin eletystä kannattaa ottaa oppia. Ikävätkin kokemukset muuttuivat tärkeiksi ja käytökelpoisiksi tulevaisuuden kannalta (Kallio ym. 2013, 71–76). Kyse on uudenlaisesta vuorovaikutus- ja toiminta-

kulttuurista. Näin ollen erityisesti sosiaalitoimen kaltaisessa auttamistyössä on oleellista kiinnittää huomiota siihen, minkälaisia kokemuksia työtävät ja järjestelmän rakenteet tuottavat.

Tutkimuksemme kohdistui kapeasti kahteen julkisen palvelujärjestelmän sisällä toteutettuun työskentelyyn, jossa ammattilaiset ja asiakkaat asettuivat uudella tavalla yhteistoiminnalliseen prosessiin toistensa kanssa. Haastattelimamme asiakkaat ja ammattilaiset olivat yksimielisen innostuneita toiminnasta ja uskoivat siihen. Demokraattisen työskentelyn ideologiaan tukeutunut työskentely tuotti myös kollektiivista vastuunkantoa, kun nuoret kiinnostuivat toistensa tilanteista ja työntekijät pystyivät luomaan moniammatillisia tukiverkostoja sekä harastus- ja työskentelymahdollisuuksia. Vaikka toiminnasta ei esitetty kielteisiä näkökulmia, se ei yksioikoisesti tarkoita niiden puuttumista tai yhteistoiminnan ongelmattomuutta. Olennainen kysymys onkin, kuinka kauas myönteiset kokemukset kantavat ja millaista muutosta koko järjestelmä kaipaa. (Ks. Uggerhøj 2014b, 278.)

Voimme yhtyä nuorten voimavarojen vahvistamiseen tähtäävän Vamos-työn arviointiraportin tekijöiden esittämään kysymykseen: ”Tarvitsevatko huonosisäiset nuoret pirstoutuneen, yliprofessionalistuneen ja vastaanottokeskeisen palvelujärjestelmän sijaan myönteistä identiteettiä rakentavaa ja kunnioittavaa kohtaamista ja kokonaisvaltaista kansakulkijuutta” (Alanen ym. 2014). Mutta emme hyväksy ajatusta, että yksityinen palvelutuotanto, joka voi useimmiten valikoida asiakkaansa ja näin kohdentaa sekä huomioida täsmällisemmin asia-

kaskuntansa yksilölliset tilanteet, voi asettaa julkisen ja lakisääteisen palvelujärjestelmän pahoinvointia tuottavaan asemaan.

Vastakkainasettelu asiakkaiden ja ammattilaisten sekä julkisten ja yksityisten palveluiden välillä näyttää tämän tutkimuksen valossa niin palvelujärjestelmän kuin siinä toimivien ihmisten turhalta kuormitukselta, mikä johtaa katseen suuntaamiseen pois todellisista palvelujärjestelmän ongelmista. Haastattelimamme asiakkaat ja ammattilaiset olivat kohdanneet toistensa perussosiaalitoimissa. Työntekijät olivat halunneet toimia toisin, rikkoa perinteisiä ammatilliseen toimintaan liitettyjä normeja. Asiakkaat lähtivät mukaan tähän ”kutsuun”. Tuloksena syntyi sekä asiakkaita että työntekijöitä voimakkaasti ravistelevia, eteenpäin työntäviä ja yhteisesti jaettuja kokemuksia. Tämän tutkimuksen pohjalta haluammekin kysyä: Miksi nykyistä palvelujärjestelmää ei muutettaisi sekä työntekijöitä että asiakkaita motivoivaksi ja toimintaan osallistujien inhimillistä pääomaa kasvattavaksi? Kysymys on mielestämme perusteltu, koska näin apua tarvitsevat kansalaiset tulisivat autetuksi perustustyössä, eikä palvelujärjestelmän tuottamaa korjaavaa kokemusta tarvitsisi hakea uudesta palvelusta.

VIITTEET

1 Käytämme tässä artikkelissa sanaa asiakas (*client*) emmekä viime vuosina yleistynyttä käsitettä palveluiden käyttäjä (*service user*). Tällä valinnalla haluamme korostaa sosiaalitoimissa olevia tuen elementtejä. (Ks. Hübnert 2014)

2 Anonymisoimme ryhmät haastatteluihin osallistujien suojaamiseksi.

KIRJALLISUUS

- Aaltio, Elina (2013) Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.
- Alanen, Olli & Kainulainen, Sakari & Saari, Juho (2014) Vamos tekee vaikutuksen, Vamos-nuorten hyvinvointikokemukset ja tulevaisuuden odotukset. Helsingin Diakonissalaitos. https://www.hdl.fi/images/stories/liitteet/HDL_Raportti_VAMOS.pdf Luettu 13.9.2014.
- Alhanen, Kai (2013) John Dewey'n kokemusfilosofia. Helsinki: Gaudeamus.
- Alhanen, Kai (2014) Vaarantunut suojelulta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Buber, Martin (1995) [1923] Minä ja Sinä. Helsinki: WSOY.
- Dewey, John (1999) [1929] Pyrkimys varmuuteen. Helsinki: Gaudeamus.
- Ellonen, Noora (2008) Tuki ja kontrolli yhteisöllisenä resurssina. Vertaileva tutkimus nuorten lähiympäristöjen sosiaalisesta pääomasta. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus, 157–172.
- Freire, Paulo (2005) [1970] Sorrettujen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino.
- Hankamäki, Jukka (2004) Dialoginen filosofia. Teoria, metodi ja politiikka. Helsinki: Yliopistopaino.
- Haverinen, Riitta & Muuri, Anu & Nurmi-Koikkalainen, Päivi & Voutilainen Päivi (2007) Hyvä arki ja tulevaisuuden sosiaalipalvelut. Yhteiskuntapolitiikka 72 (5), 503–521.
- Heinonen, Jari (2012) Miesten kokemuksia köyhyydestä ja asiakkuudesta. Teoksessa Katja Forssén, Irene Roivainen, Satu Ylinen, & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: UNI-press, 197–222.
- Hokkanen, Liisa (2014) Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 145. Rovaniemi: Lapin yliopisto yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Hurtig, Johanna & Nikupeteri, Anna & Laitinen, Merja (2014) Väkivallan kohtaaminen rakenteellisen oikeudenmukaisuustyön kysymyksenä. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen, & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIpress, 250–280.
- Hübner, Lena (2014) Constructing relations in social work: client, customer and service user? The application and relevance of the term user in social work discourse. Nordic Social Work Research 4 (2), 87–98.
- Jaatinen, Jaana (1996) Terapeuttinen keskustelutodellisuus. Diskurssianalyttinen tutkimus alkoholiongelmien sosiaaliterapeuttisesta hoidosta. Stakes, tutkimuksia 72. Helsinki: Stakes.
- Julkunen, Ilse (2011) Knowledge-Production Processes in Practice Research – Outcomes and Critical Elements. Social Work & Society 9 (1), 60–75.
- Jouttimäki, Päivi & Kangas, Saija & Saarama, Erja (toim.) (2011) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö – Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Työpapereita 2011:1. Helsinki: Socca.
- Juhila, Kirsi (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juvonen, Tarja (2013) Nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden jännitteinen rakentuminen etsivän työn kontekstissa Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat sosiaalityön toimijoina. Tampere: Vastapaino, 327–356.
- Juvonen, Tarja (2014) Kulttuurisesti määritetty täytyminen osana nuorten aikuisten toimijuutta. Nuorisotutkimus 32 (3), 3–16.
- Juvonen, Tarja (2015) Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen – Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä. Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 165. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Järvinen, Tero & Jahnukainen, Markku (2001) Kuka meistä onkaan syrjäytynyt? Teoksessa Minna Suutari (toim.) Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 20. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 125–151.
- Kallio, Kirsi Pauliina & Stenvall, Elina &

- Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni (2013) Arjen osallisuuden tukeminen syrjäytymisen ehkäisemisen välineenä. Teoksessa Jukka Rievinen & Elina Vähäkylä (toim.) *Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen*. Helsinki: Gaudeamus, 69–87.
- Kallunki, Valdemar & Lehtonen, Olli (2012) Nuorten aikuisten elämäntyytyväisyyden osatekijät eri tasoilla. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (4), 359–372.
- Kildedal, Karin (2012) Action research in local authority practice: A path to learning and professional development for work at-risk families. Teoksessa Edgar Marthinssen & Ilse Julkunen (toim.) *Practice Research in Nordic social work. Knowledge production in transition*, London: Critical Studies in Socio-Cultural Diversity, 149–170.
- Kivinen, Osmo & Ristelä, Pekka (2001) Totuus, kieli ja käytäntö. Pragmatistisia näkökulmia toimintaan ja osaamiseen. Helsinki: Wsoy.
- Koskinen, Anna-Kaisa (2007) ”Vaihtoehtoinen tarina” Mitä on sosiaalinen muutostyö? Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 14. Helsinki: Socca.
- Laitinen, Merja & Nikupeteri Anna (2013) Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 427–458.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2013) Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 9–16.
- Laitinen, Merja & Ojaniemi, Pekka & Tallavaara, Maija-Leena (toim.) (2007) ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” – Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Lapin yliopiston yhteiskunnallisia julkaisuja. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Laitinen, Merja & Pohjola Anneli (toim.) (2010) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Larkins, Cath & Kiili, Johanna & Palsanen, Kati (2014) A lattice of participation: reflecting on examples of children’s and young people’s collective engagement in influencing social welfare policies and practices. *The European Journal of Social Work* 17 (5), 718–736.
- Metteri, Anna (2003) Luottamus, vastavuoroisuus ja verkostot. Teoksessa Anna Metteri (toim.) *Asiakkaan ääntä kuunnellen*. Kitkakohdista kehittämisedotuksiin. Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.
- Metteri, Anna (2013) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. *Acta Universitatis Tampereensis* 1778. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matties, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapoluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo, & Matties, Aila-Leena (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22 (3), 227–244.
- Oljemark, Johanna (2013) Huomioidaanko nuorten näkökulma syrjäytymiskeskustelussa? Ajankohtaiskatsaus nuorten syrjäytymistä käsittelevään tutkimukseen. *Janus* 21(1), 59–67.
- Pohjola, Anneli (2001) Nuorten myyttinen ongelmallisuus. Teoksessa Minna Suutari (toim.) *Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruuden ja yhteiskunnan reunoilla*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 187–204.
- Raitakari, Suvi (2004) Nuoren elämäntähtäminen: toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen, & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 56–73.
- Rose, Stephen M. (1985) *Advocacy and empowerment mental health care in the community*. London: Routledge & Kegan Paul plc.
- Russel, Shona & Carey, Maggie (2006) *Narratiivisen terapian peruskysymyksiä*. Porvoo: Kuva ja Mieli.
- Satka, Mirja (1985) Onko sosiaalityöllä vaihtoehtoja? Teoksessa Tuula Kostiainen (toim.) *Kokonaisvaltainen sosiaalityö ja sosiaalityön kritiikki (osa B)*. Opetusmo-

- niste 6/1985. Tampere: Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos, 250–268.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2005) Dialoginen verkostotyö. Hygieia. Helsinki: Tammi.
- Shotter, John & Gustavsen, Bjørn (1999) The role of “dialogue conferences” in the development of “learning regions:” doing “from within” our lives together what we cannot do apart. Publication of The Centre for Advanced Studies in Leadership Stockholm School of Economics, Stockholm. <http://pubpages.unh.edu/~jds/Conferences2.aug99.htm> Luettu 4.3.2015.
- Tukiala, Anna-Kaisa & Tervo, Elina (2011) Kohtaamisia kokemustutkijatoiminnassa – yhteistutkimus sosiaalityön menetelmänä. Teoksessa Camilla Granholm, Tarja Juvonen, & Maija Jäppinen (toim.) Sosiaalityön paikka tieteessä ja yhteiskunnassa. Tutkiva sosiaalityö, Sosiaalityön tutkimuksen seura ja Talentia. Talentia-lehti, 32–34.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2013) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Uggerhøj, Lars (2011) What is practice research in social work – Definitions, barriers and possibilities. *Social Work and Society* 9 (1), 45–59.
- Uggerhøj, Lars (2014a) Learning from each other: collaboration processes in practice research. *Nordic Social Work Research*. DOI: 10.1080/2156857x.2014.928647.
- Uggerhøj, Lars (2014b) Participation or marginalization: How different perspectives lead towards a democratic direction. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Lars Uggerhøj (toim.) Participation, marginalization and welfare services. Concepts, Politics and practices across European countries. Farnham, Surrey: Ashgate, 277–293.
- Videmšek, Petra (2014) From definition to action: Empowerment as a Tool for change in social work practice. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Lars Uggerhøj (toim.) Participation, marginalization and welfare services. Concepts, Politics and practices across European countries. Farnham, Surrey: Ashgate, 63–76.
- Vierula, Tarja (2013) Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemana. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 272–298.
- VTV 2007. Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Toiminnan tarkastuskertomus 146/2007. Valtiontalouden tarkastusviraston toiminnantarkastuskertomus. www.tvf.fi. Luettu 23.9.2014.
- Yliruka, Laura (2012) The mirror method: A structure supporting expertise in social welfare service. Teoksessa Edgar Marthinssen & Ilse Julkunen (toim.) Practice Research in Nordic social work. Knowledge production in transition, London: Critical Studies in Socio-Cultural Diversity, 117–148.