

RAJOITETTUJA AVUN SAANNIN KOKEMUKSIA JA HALLINNAN SUHTEITA HUUMEITA KÄYTTÄVIEN NAISTEN KESKUSTELUISSA HYVINVOINTIPALVELUJÄRJESTELMÄSTÄ¹

Elina Virokannas: *Dosentti, YTT, yliopistonlehtori, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Jyväskylän yliopisto*

elina.t.virokannas@jyu.fi

Janus vol. 25 (2) 2017, xxx–xxx

 Janus

 VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tsv.fi/tuuhia

Tiivistelmä

Artikkeli käsittelee huumeita käyttävien naisten kokemuksia hyvinvointipalvelujärjestelmästä. Aineiston muodostaa 10 ryhmäkeskustelua. Teoreettisena viitekehyksenä sovelletaan Dorothy Smithin institutionaalista etnografiaa. Kokemusten ymmärretään olevan sidoksissa yhteiskunnassa vallitseviin sosiaaliin suhteisiin, joista vahvinta muotoa edustavat hallinnan suhteet. Tarkemmin tarkastellaan, millaisia autetuksi tuleminen kokemuksia huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä rakentuu ja miten hallinnan suhteet näyttäytyvät kokemuksina rajoittavina tekijöinä. Avun saannin kokemukset liittyivät yleisimmin yksittäisten työntekijöiden joustavaan toimintaan, jota toiset työntekijät saattoivat pyrkiä rajoittamaan. Avun saannin esteeksi määrittyivät vuorovaikutuksen tasolla ilmenevät hallinnan suhteet. Jos esteitä avun saannille oli organisaation käytännöissä mutta ei vuorovaikutuksen tasolla, niitä saatettiin ymmärtää ja ne eivät vieneet uskoa avun saamiselta.

JOHDANTO

Mistä syntyy autetuksi tuleminen kokemus ja millainen on hyvinvointia tukeva vuorovaikutussuhde? Hyviä ammattiauttamisen käytäntöjä ja asiakkuutta käsittelevä tematiikka on pitkään kiinnostanut niin sosiaalityön tutkijoita kuin muita auttamiseen ja hoitoon liittyviä tieteenalvoja. Näkökulmia tarkasteluun on useita (esim. Sirviö ym. 2015; Laitinen & Pohjola 2010; Tourunen ym. 2009; Juhila 2006; Satka 1995). Tutkittua tietoa auttamismenetelmistä ja niiden vaikuttavuudesta kaivataan myös meneillään olevassa sosiaali- ja terveyspalvelujen rakennemuutoksessa pyrittäessä edistämään kansalaisten hyvinvointia ja terveyttä (esim. Larivaara 2016).

Tarkastelen omassa tutkimuksessani auttamisen tematiikkaa palveluiden käyttäjien kokemusten ja kertomusten kautta (ks. esim. Lavee 2016; Virokannas & Väyrynen 2013; Doel & Best 2008). Aineistonani ovat keskustelut, joita on käyty huumeita käyttäville naisille suunnatun tukiryhmän tapaamisissa. Yksittäisten naisten kokemuksiin keskittymisen sijaan sovelan teoreettisena viitekehyksenä institutionaalista etnografiaa (Smith 1987). Miellän asiakkaan ja työntekijän välisen kohtaamisen moniulotteisena ja kontekstisidonnaisena tapahtumana, joka on valtasuhteiden, etiikan ja arvojen läpäisemää (esim. De Montigny 2016; Sipilä 2011).

Institutionaalinen etnografia ei tarjoa tutkijalle valmista tutkimuspro-

seduuria tiettyine aineistonkeruu- ja analyysimenetelmineen, vaan asettaa ennemmin peruspilarit, teoreettiset lähtökohdat ja filosofiset sitoumukset tutkimuksen teolle. Suuntauksen kehittänyt kanadalainen sosiologi, Dorothy Smith, korostaa tutkimuksen lähtevän liikkeelle yksilöiden konkreettisista elämisen ja tietämisen paikoista, joista hän käyttää nimitystä ”standpoint”. Yksilöllisten kokemusten ymmärretään olevan vahvasti sidoksissa ympäröivään yhteiskuntaan ja siinä vallitseviin sosiaalisiin suhteisiin, joista vahvinta muotoa edustavat hallinnan suhteet (ruling relations). (Esim. Smith 2006; 2004.)

Hallinnan suhteilla institutionaalisessa etnografiassa tarkoitetaan sosiaalisia valtasuhteita, jotka säätelevät ja organisoivat ihmisten jokapäiväistä toimintaa, uskomuksia, arvoja ja sääntöjä. Suhteet rakentuvat osana hallinnollisia, hallinnallisia ja professionaalisia käytäntöjä ja muodostavat monimutkaisen yhdistelmän tieteellisiä, teknisiä ja kulttuurisia diskursseja. Näiden diskurssien mielletään smithiläisessä ajattelussa operoivan erityisesti tekstuaalisvälitteisesti (esim. Smith 2004, 49 ja 79).

Erilaiset tekstit, kuten lakitekstit ja toimintaideologioita ja -käytäntöjä säätelevät tekstit, aktivoituvat organisoimaan yksilöiden elämää työntekijän ja asiakkaan kohdatessa hyvinvointipalvelujärjestelmässä. Esimerkiksi kanadalaisessa lastensuojelussa toteutettavaa riskiarviointia institutionaalisen etnografian näkökulmasta tutkineen Brownin (2006) mukaan ”huonon äidin” leiman saaneen naisen on täytettävä lukuisia vaatimuksia ja kriteereitä, käytävä tietyn käsikirjoituksen mukaisissa tapaamisissa ja osoitettava oikeanlaisia pyrkimyksiä

voidakseen pitää lapsensa itsellään. Äidit oppivat riskiarviointiprosessissa toimimaan yrityksen ja erehdyksen kautta järjestelmän ja säädösten toivomalla tavalla. Lasten edun toteutuminen sen sijaan jää toissijaiseksi eikä järjestelmä vaikuta olevan siitä kiinnostunut.

Sovellan omassa tutkimuksessani ideaa hallinnan suhteista tarkastelemalla suhteiden implikoitumista aineistolähtöisesti ryhmäkeskusteluissa. Kysyn, millaisia autetuksi tulemisen kokemuksia huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä rakentuu ja miten hallinnan suhteet näyttäytyvät kokemuksina rajoittavina tekijöinä. Lähtökohtani poikkeaa perinteisesti makroanalyyksiksi mielletystä institutionaalista etnografiasta. Noudatan kuitenkin suuntauksen perusideaa lähtemällä liikkeelle omaa elämäänsä elävien naisten tietämisen paikoista sekä kohdistamalla mielenkiinnon yksilön elämää sääteleviin valtasuhteisiin (Smith 1987; Graham 1998).

RYHMÄKESKUSTELUT JA NAISTEN ELÄMÄNTILANTEET

Aineistoni koostuu 10 nauhoitetusta ja kahdesta muusta tapaamisesta tukiryhmässä, jonka ideana oli yhdistää huumeita käyttävien naisten keskinäinen vertaistuki ja ammattilaisilta saatava tuki. Ryhmätoiminta on osa vertaistoimintaa kehittävää A-klinikkasäätien koordinoimaa projektia. Ryhmä koontui aina ensin ammattilaisten kanssa ilman tutkijaa, minkä jälkeen kaikilla halukkailla oli mahdollisuus jäädä keskustelemaan tutkijan kanssa. Naisille oli kerrottu etukäteen, että tutkimuksen aiheena ovat kokemukset hyvinvoin-

tipalvelujärjestelmästä². Ensimmäinen tutkimusta varten järjestetty tapaaminen oli elokuussa 2015 ja viimeinen elokuussa 2016. Kahta ensimmäistä tapaamista ei nauhoitettu, sillä niiden tarkoituksena oli tutustua, informoida naisia tutkimuksesta ja pohtia yhdessä tutkimuksen toteuttamistapaa.

Osa naisista innostui tutkimuksesta heti ja osa poistui nopeasti tukipisteen tiloista aina tutkijan tullessa paikalle. Nauhoitettuihin tapaamisiin osallistui 13 eri naista ja niissä oli kerrallaan yhdestä viiteen osallistujaa. Keskustelut olivat luonteeltaan hyvin vapaamuotoista vertaiskokemusten jakamista ja käsittelivät pääasiassa kokemuksia palvelujärjestelmästä. Kahdesti mukana oli viisi naista, kerran neljä, kerran kolme ja kolmesti kaksi naista. Yksilötapaamisia oli kolme. Aktiivisimmin keskusteluihin osallistui yksi nainen kuusi kertaa, yksi nainen neljä kertaa ja yksi kolme kertaa. Neljä muuta naista osallistui kaksi kertaa tapaamisiin. Kuusi naista osallistui kertaluonteisesti. Seitsemässä tapaamisessa oli mukana tutkimusavustajana toimiva sosiaalityön opiskelija, joka laati samasta aineistosta pro gradu -tutkielman (Liuski 2016). Koko aineisto on laajuudeltaan 350 litteroitua A4-liuskaa rivinvälillä yksi.

Kaikki huumeidenkäyttäjät eivät lähtökohtaisesti ole tuen ja avun tarpeessa. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneiden naisten elämäntilanteissa oli sekä yhtäläisyyksiä että suuriakin keskinäisiä eroja.

Kaikilla oli kokemusta niin sanottujen vahvojen huumeiden käytöstä, tosin muutamalla pääpähde oli parhaillaan kannabis tai alkoholi. Pääasiallinen toi-

meentulon lähde oli toimeentulotuki ja muutama naisista oli asunnoton. Mukana oli korvaushoitoa lukuun ottamatta päihteiden käytön lopettaneita sekä yksittäisiä työelämässä olevia tai opiskelijoita. Osa naisista käytti säännöllisesti edelleen vahvoja huumeita. Lähtään naiset olivat arviolta 25–55-vuotiaita. Laajasta ikähaarukasta johtuen päihteiden käyttötaustan pituus vaihteli.

Naiset olivat käyttäneet runsaasti terveysneuvontapisteiden palveluja, ja myös leipäjonokokemuksia jaettiin. Osa toimi aktiivisesti vertaisena toisille piikkihuumeidenkäyttäjille ja toimitti vaihtovälineitä sekä kertoi saatavilla olevista palveluista kokonaan palveluiden ulkopuolella oleville käyttäjille (ks. Virokannas 2014). Suurin osa toi esiin omia tuen ja avuntarpeitaan. Ohisalo ja kumppanit (2015) käyttävät terveysneuvontapalveluita käyttävien ja ruoka-apua hakevien elämäntilanteesta nimitystä huono-osaisten notkelmat. Suhteessa valtaväestöön erityisesti terveysneuvontapisteissä käyvät nuoret ja suonensisäisiä huumeita käyttävät naiset raportoivat heikoimpia pärjäämisen kokemuksia. (Ohisalo ym. 2015, 303). Pärjäämisen haasteellisuus tuli esiin vahvasti keskusteluissa.

HALLINNAN SUHTEIDEN TUTKIMINEN JA AINEISTON LUKUTAPA

Hallinnan suhteiden tutkimiseen ei määritellä institutionaalisen etnografian perinteessä yhtä metodologiaa vaan niitä voidaan tarkastella erilaisin menetelmin ja aineistoin. Käytettäessä haastattelua tai muuta keskusteluaineistoa tarkoituksena ei ole paljastaa yksilöiden päänsisäisiä kokemuksia tai etsiä yleistyksiä ryhmän

kokemuksista. Sen sijaan tavoitteena on löytää ja kuvata sosiaalisia prosesseja, jotka yhdistävät kokemuksia. (DeVault & McCoy 2006, 18.)

Tämänkaltaista auttamistyön tutkimusta on tehnyt esimerkiksi Maija Jäppinen (2015) tarkastellessaan väkivaltaa kokeneiden naisten ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten toimintaa sääteleviä hallinnan suhteita Venäjällä. Väkivaltatyön paikallistasoa säätelevät käytännöt koostuivat tutkimuksen mukaan monitasoisista hegemonisista suhteista ja valtasuhteista. Puutteellinen lainsäädäntö ja valtiollinen perhepolitiikka, yhteiskunnan kyvyttömyys turvata väkivaltaa kokeneiden naisten toimeentulo ja asuminen, ortodoksisen kirkon ylläpitämä arvomaailma, johon liittyvät tarkasti säädellyt käsitykset hyvästä naiseudesta ja äitiydestä, rajoittavat tehokkaasti naisten toimintatilaa. (Jäppinen 2015, 259.)

Smithin tuotantoa perhetutkimuksen näkökulmasta tutkinut Marjo Kuronen (2014) tuo esiin neljä eri tasoa, joiden kautta äitiyttä määritellään ja organisoidaan yhteiskunnallisesti, kun tarkastelun kontekstina ovat äitien ja terveydenhuollon ammattilaisten kohtaamiset. Näitä ovat vuorovaikutuksen taso, organisaattorinen taso, hyvinvointivaltion taso ja yhteiskunnallis-kulttuurinen taso. Kuronen (mt.) tarkastelee tasojen välisiä suhteita erilaisilla tekstuaalisvälitteisillä aineistoilla. Hallinnolliset tekstit ja niiden välinen vertailu poikkeaa lähtökohdiltaan itse käyttämästäni keskustelupuheen aineistolähtöisestä tarkastelusta. Aineiston tarkempaa analyysitapaa hahmotellessani huomasin kuitenkin vastaavanlaisten tasojen olevan luettavissa myös keskusteluaineis-

tosta, ja sain Kurosen tarkastelutavasta rakennetta omalle analyysilleni.

Korostuneimmin aineistossani nousee esiin taso, jonka tulkitseen vuorovaikutukselliseksi. Naisten kertomukset ovat pitkälti kertomuksia yksittäisistä kohtaamisista auttamisammattilaisten ja viranomaisten kanssa. Myös organisaattorinen taso tulee selkeästi esiin viittauksina vuorovaikutusta säätelevään institutionaaliseen kontekstiin, kuten sääntöihin, kieltöihin, pakkoihin ja ylipäätään toimintatapoihin. Hyvinvointivaltiollinen taso ilmenee keskusteluissa lähinnä puhuttaessa toimeentulotuen myöntämiseen liittyvien käytäntöjen ja asumispalveluiden yhteydestä omaan elämäntilanteeseen. Keskustelua, jonka voisi tulkita implikoivan laajinta yhteiskunnallis-kulttuurista tasoa, oli huomattavasti vähemmän. Tällaisia olivat kokemusten esiintuominen huumeidenkäyttäjiin kohdistuvista yleisistä asenteista. Varsinaisesti naisen asema, uskonto tai perinteet (vrt. Jäppinen 2015) eivät ole luettavissa keskusteluaineistosta, vaan niitä analysoidakseen tulkintoja täytyisi tehdä aineiston ulkopuolelta.

Tarkastelen ryhmäkeskusteluissa tuotettua puhetta lähtökohtaisesti tilanne- ja kontekstisidonnaisena, kaikkien osallistujien yhteistyön tuloksena rakentuvana (Holstein & Gubrium 1995). Vaikka naiset puhuivat henkilökohtaisista kokemuksistaan, miellän niiden merkityksellistyvän sosiaalisesti jaettuina ja ilmentävän yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta edellä kuvatulla tavalla. Valitsin aineistosta alustavaan tarkasteluun kaikki kohdat, joissa tulkitisin esiintyvän autetuksi tulemisen kokemuksia. Niitä oli selkeästi vähemmän kuin eriarvoisuuden kokemuksia (Vi-

rokannas, tulossa), minkä vuoksi otin mukaan myös puheen, joka käsittelee avun saannin mahdollisuuksia ja ehdollista avunsaantia. Tarkemman analyysin kohteeksi valitsin esimerkkejä kaikista löytämistäni avunsaantikokemusten ulottuvuuksista.

Mikrotasolla aineiston lukutapani on diskurssianalyttinen, millä tarkoitan sitä, että kiinnitän analyysissä huomiota puhuja-asemiin; siihen, millaisia paikkoja itselle ja muille puheessa esiintyville henkilöille määritetty autetuksi tulemisen tilanteissa (ks. Wood & Kroger 2000). Puhuja-asemia analysoimalla tarkastelen, millaisena eri osapuolten vuorovaikutus näyttäytyy naisten kertomuksissa ja minkä tasoista hallinnan suhdetta kerrottu kokemus implikoi. Lopuksi pyrin osoittamaan kuinka eritasoiset hallinnan suhteet organisoivat naisten kokemuksia palvelujärjestelmästä.

AUTETUKSI TULEMISEN KOKEMUS INHIMILLISEEN VUOROVAIKUTUKSEEN PERUSTUVANA

Useat tutkimukset korostavat työntekijä-asiakassuhteen vuorovaikutuksen laatua asiakkaan hyvinvointia ja elämäntilanteen kohentamista parhaiten auttavana yksittäisenä seikkana (Skårner & Billquist 2016; Duncan 2010). Esimerkiksi päihdetyössä hoidon niin sanotuilla yleisillä tekijöillä on todettu olevan suurempi merkitys hoidon tuloksellisuuteen kuin erityisillä tekijöillä. Yleisiä tekijöitä ovat terapeutin ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde, terapeutin ominaisuudet ja toimintatavat sekä asiakkaan uskomukset ja odotukset. Erityisiä tekijöitä puolestaan ovat

erilaiset terapiamenetelmät. (Kuusisto & Saarnio 2012.) Myös työntekijöiden tiedolla ja asenteilla päihteidenkäyttäjää kohtaan on merkitystä autetuksi tulemiselle (Kuussaari 2006).

Skårner ja Billquist (2016) löysivät kolmentyyppistä työntekijä-asiakassuhdetta tutkiessaan pakkohoitoon perustuvia päihdehoitokeskuksia Ruotsissa. Hedelmällisintä suhdetta luonnehti ystävällisyys ja luottamus. Tällainen hyvä hoitosuhde perustui molemminpuoliselle positiiviselle sitoutumiselle, joka koostui kunnioituksesta, ymmärryksestä, hyväksynnästä, vastavuoroisuudesta ja luottamuksesta. Sekä työntekijällä että asiakkaalla oli yhdessä jaetut käsitykset ja odotukset työskentelylle. Toisena oli kohtelias ja neutraali vuorovaikutussuhde ja vähiten tulosta tuottavana ristiriitainen konfliktisuhde. Jälkimmäisissä vuorovaikutus ei ollut avointa ja tavoitteet olivat epäselviä.

Naisten ryhmäkeskusteluaineistossa korostuivat vahvasti eriarvoisuuden kokemukset, konfliktit ja leimatuksi tuleminen palvelujärjestelmässä. Aineisto kuitenkin sisälsi kertomuksia myös hyvistä kokemuksista ja yksittäisistä työntekijöistä, joiden kanssa asioinnin naiset olivat kokeneet elämäntilannettaan auttaviksi. Käsitellen aluksi kahta kertomusta hyvistä asiakas-työntekijäsuhteista, tosin jälkimmäisessä kertomus alkaa huonoilla kokemuksilla ja kuvaa tilanteessa tapahtunutta muutosta.

Riina³ on tuonut aiemmin käydysässä ryhmäkeskustelussa esiin, että hyvä sosiaalityöntekijäsuhte on sellainen, missä ei ole suurempia ongelmia. Toimiva suhte ei välttämättä vaadi mitään tiettyjä positiivisia ominaisuuksia

työntekijältä vaan ainoastaan asioiden hoitamista asianmukaisesti. Seuraavassa otteessa Riina kertoo tarkemmin hyvin toimivasta käytännöstä oman nykyisen sosiaalityöntekijänsä kanssa. Katkelmaa on edeltänyt keskustelu yleisestä vaikeudesta saada sosiaalityöntekijöitä kiinni ja siitä, ettei päivystysaikoinakaan vastata puhelimeen. Keskustelutilanteessa on mukana kaksi naista, tutkija ja opiskelija.

*Riina*No mulla nyt auttaa se, et ku jos mä soitan mun oma sossulle, mä jätän sille viestin ni se soittaa takasi. Mut tota, / mm / kuitenkin.

*Leena*Se on harvinaista et ois tommonen. On tollanen hyvä sossu, et pystyy ite soittaa sille ja et se soittaa jopa takasi.

Tutkija Nii justiin.

*Riina*Joo no siis mulla / työntekijä soittaa, ku se tietää / kuitenkin / niin henkkohtases-ti mun tilanteen monen vuoden takaa.

Tutkija Nii justiin.

*Riina*Ja se on tehny jokaiselle sen, et joo, se soittaa takasi, jos sen vastaajaan / jättää viestin tai [-].

Tutkija Joo se on hyvä!

*Riina*Et niinku. // En mä tiä mi onkse vaan XX:n [kaupunginosa] erikoissossu [nauraen].

Tilanne, jossa omalle sosiaalityöntekijälle voi jättää puhelinviestin, näyttäytyy poikkeuksellisenä. Tavoitettavissa oleva ja viesteihin vastaava sosiaalityöntekijä määritetty hyväksi työntekijäksi sekä Riinan itsensä, keskusteluun osallistuvan Leenan että tutkijan näkökulmasta. Riinan ja työntekijän yhteistyön toimivuus pohjautuu Riinan tarkentamana heidän välisen suhteensa pitkään kestoan, jonka aikana työntekijä on oppinut tuntemaan Riinan ja hänen elämäntilanteensa. Implisiittisesti tuttu-

teen liittyy kuvauksessa ymmärrys ja luottamus. Työntekijä kohtelee Riinan käsityksen mukaan kaikkia asiakkaitaan tasavertaisesti, ja Riina nimittääkin häntä humoristisesti ”erikoissossuksi”. Erikoisuus viittaa sosiaalityöntekijän omaehtoiseen toimintakäytäntöön vastata asiakkaiden soittopyyntöihin, vaikka se ei hänen edustamansa organisaation yleinen käytäntö olekaan. Naiset siis tunnistavat sosiaalityöntekijöillä olevan erilaisia käytäntöjä toimia asiakkaiden kanssa ja kokevat hyväksi kyseisen työntekijän tavan poiketa vallitsevista käytännöistä.

Lavee (2016) tuo vähävaraisten israelilaisten naisten ja sosiaalipalvelujärjestelmän välisiä kohtaamisia tarkastelevassa tutkimuksessaan esiin vastaavanlaisia tuloksia. Hyvä suhde perustuu siihen, että työntekijä tuntee asiakkaan ja hänen taustansa, on käytettävissä ja pyrkii toimillaan ennemmin vahvistamaan asiakasta kuin saa tämän tuntemaan riittämättömyyttä ja häpeää. Pohjola (2010, 53) puolestaan korostaa, että asiakkaat odottavat työntekijältä välittämistä, inhimillistä suhtautumista, ymmärrystä ja asiakkaan asioiden ottamista tosissaan. Vuorovaikutuksen laatu korostui myös sosiaalityön käytäntöjä ennen perustoimeentulotuen siirtymistä Kelaan koskevassa selvityksessä (Blomgren ym. 2016, 51). Hyvät palvelukokemukset perustuivat matalaan kynnykseen ja toimivaan vuorovaikutukseen. Ammatitaitoinen työntekijä hoitaa asiat ajallaan ja tuet tulevat odotetusti.

Toisena käsittelen Minnan monivaiheista kertomusta hänen korvaushoitoa koskevasta kokemuksistaan. Lääkkeet piti hakea pitkään korvaushoitopaikasta päivittäin. Vaaditun käytännön mukai-

nen toiminta tarkoitti sitä, ettei Minna voinut poistua kotikaupungistaan, koska joka aamu piti olla ajoissa hake-massa lääkettä. Ensimmäisen viikonlop-puvapaan hän kertoi saaneensa oltuaan hoidossa lähes kolme vuotta. Hänen kroppaansa tarkastettiin viikonloppu-vapaiden jälkeen tavalla, jonka voisi ku-vitella olleen nöyryyttävä, mutta Minna saa kertomuksessaan sen näyttämään koomiselta. Minnan ja tutkijan lisäksi läsnä on opiskelija ja neljä muuta naista.

Minna ... Siel oli kolme hoitajaa oottamas mua ja / ”nii sä et oo varmaan Minna kuullukaan et / meil on nykyään tällänen uus käytäntö, että ku on ensimmäinen viikonloppuvapaa ni sinulla riisutetaan kaikki vaatteet pois ja katotaan niinkuuh [naurahtaa] / koko kroppa et ei oo neulan-jälkiä”. [naurahtaa] / Mä et”vai semmosen ootte päättäny ettähhh. [nauraa] Kas ku / vaa et ei oo ennen tullu korviin et kukaan muu ei oo puhunu mitään koko asiasthhh. [nauraa] / Mä että ”no mikäs siinä sitte”. / No heittelin kuteet pois. / Mä olin sit kalsarit ja rintsikat päällä ja ne oli et ”ei tarvii, ne saa olla”. Mä sanoin, että ”mä ku ihan kuulin et kaikki ja” [kaikki läsnäolijat nauravat]. Suurennuslasin kaa kaks akkaa!!! [huutaa]

Minna kertoo riisuttamiskokemuksesta nauraen koko kertomuksen ajan. Neulanjälkien tarkastus paljaasta kro-pasta tulee hänelle yllätyksenä eikä hänellä ole muita vaihtoehtoja kuin totella riisuutumiseen kehottavaa hoi-tajien joukkoa. Pakkoriisuttaminen vie lähtökohtaisesti pohjan hänen oman sanansa uskottavuudelta ja hänen ruu-miinsa asetetaan tarkastuksen kohteena olevaksi objektiksi. Minna ei kuitenkaan asetu hänen fyysisen koskematto-muutensa rikkovassa tilanteessa uhriksi

vaan säilyttää omaehtoisen toimijan aseman ylimitoittamalla riisumistapah-tuma. Hän kertoo ”heittäneensä” pois vaatteensa alusvaatteita myöten, vaikka alusvaatteet olisi saanut jättää päälle. Tämä herättää hilpeyttä kaikissa kes-kustelijoissa ja naurun kohteena ovat ”hölmöt työntekijät”, jotka eivät tajua riisuttamisen olevan typerää ja turhaa. Minna on toiminut pitkään vertais-työntekijänä ja tuonut esiin sitoutu-mistaan päihhteettömyyteen jo useita vuosia, mikä on kaikkien läsnäolijoiden tiedossa. Nykytilanteessa Minna kertoo saavansa hakea lääkkeit kerran viikos-sa apteekista ja olevansa tyytyväinen omaan hoitajaansa.

Minna Mut et nyt mä haen sit, / mä haen kerran viikos apteekist lääkkeit. Ja / käyn silleen hoitajal sillon ku / mua hu-vittaa, ja / sit, tai mul on tarvetta. / Ja sit tota / mul on oikeesti ihan sikahyvä hoitaja. /

Tutkija Yym.

Minna Se hoitaja on ihan niinku sillai ihan / [...]

Tiina [Ihminen!]

Minna Ihminen ja sillee et sitä kiinnostaa. / Se on nyt siirtyny jopa tartuntatautipuolelle ku mä oon paasannu C-hepatiitist sille. [naurua] Ni se on nyt ollu neljä kuukautta opiskelemassa ja siirtyny niinku sinne tartuntapuolelle...

Pitkään kestäneen korvaushoitolääk-keen hakemisen rajoittaman elämänti-lanteen jälkeen Minna on saanut hoito-käytäntöihin joustavuutta. Nykytilanne näyttäytyy hänen omassa hallinnassaan olevalta, ja hän itse määrittelee tarpeensa lisäpalvelujen hakemiselle. Hyvän hoita-jan ominaispiirteeksi määritetty kiinnos-tuksen osoittaminen asiakkaan tilannetta ja tartuntatauteihin liittyviä asioita koh-

taan. Ihmismäisyys hyvänä ominaisuutena näyttäytyy naisten kesken jaetulta käsitteeltä. Minnan etsiessä oikeaa termiä kuvaamaan hoitajaansa Tiina sanoittaa sen hänen puolestaan: ”Ihminen!”.

Minna asemoituu kertomuksessaan kautta linjan aktiiviseksi ja vahvaksi toimijaksi, joka päättää itse omista tekemisistään – jopa silloin, kun häneen kohdistetaan pakko-toimenpiteitä. Hän vastustaa aktiivisesti niin vuorovaikutuksen tasoisten kuin organisatoristen käytäntöjen määräysvaltaa asettumalla henkisesti niiden yläpuolelle samanlaisesti kun on pakotettu noudattamaan institutionaalisia sääntöjä. Asetelmana tilanne, jossa lähtökohtaisesti asiakkaan roolissa oleva nainen ottaakin tilanteen johtajan aseman ja työntekijät näyttävät milloin hölmöinä ja milloin asiakkaan valistuksen vastaanottajana, oli aineistossa harvinainen. Tarinassa ja sen ilmentämissä hallinnan suhteissa tapahtuu käänteentekevä muutos. Liikkeelle lähdetään tilanteesta, jossa korvaushoidon toteuttamista ohjaavat organisatoriset käytännöt ja säännöt rajoittavat merkittävästi elämää. Lopputuloksena Minna voi toimia omaehtoisesti ilman hänen elämäänsä rajoittavia institutionaalisia pakkoja, hänen sanaansa luetaan vuorovaikutuksen tasolla ja asiat järjestetään hänen elämäänsä tukevalla tavalla.

YKSITTÄISTEN TYÖNTEKIJÖIDEN AUTTAMISYRITYKSET JA NIIDEN VASTUSTAMINEN

”Hyvät työntekijät” näyttäytyivät aineistossa lähtökohtaisesti poikkeuksellisia henkilöinä, jotka huomioivat naisen kokonaistilanteen ja pyrkivät

edistämään asioiden hoitamista. He saattoivat tulkita sääntöjä muita löyhemmin ja tehdä joustavia ratkaisuja, jotta asiakas saisi apua. Joskus kyse oli hyvinkin pienestä poikkeuksesta tietyn toimintakäytännön jäykässä noudattamisessa. Esimerkiksi Anna kertoi tilanteesta, jossa hänen kännykkänsä puheaika oli loppunut ja hänen olisi pitänyt varata aika sosiaalityöntekijälle puhelimitse. Hänet pitkältä ajalta tunteva sosiaalitoimiston vahtimestari järjesti asian siten, että he Annan kertomuksen mukaan ”leikkivät” olevansa puhelimessa Annan pidellessä puheajatonta kännykkää kädessään ja tehdessä varauksen suoraa tiskiltä.

Pääasiassa huonoon kohteluun, leimatuksi tulemiseen ja epäilyksenalaisena oloon tottuneille naisille pelkästään se, että työntekijälle oli mahdollista mennä kertomaan ikävistä kokemuksista, purkamaan ahdistusta ja pettymystä, näyttäytyi tärkeänä. Hyvä työntekijä kuunteli ja uskoi naista, mikä kuvattiin omaa vointia helpottavana. Kohtaamisen, jossa työntekijä ei esitä epäilyksiä naisen kertomusta kohtaan, kerrottiin pelastaneen jopa itsemurhayritykseltä. Joustavuutta ja myötätunnon osoitusta ilmentäviin asiakaskohtaisiin liittyi paikoitellen naisten kertomuksissa muiden ammattilaisten taholta tulevia estämisyrittäjä. Toiset työntekijät saattoivat vastustaa yksittäisen työntekijän joustavaa toimintaa ja heitä saatettiin konkreettisesti hiljentää.

Katin seuraava kertomus on tilanteesta, jossa hän on joutunut uloskirjoitetuksi päihdehoitopaikasta ja jäänyt ilman lääkitystä. Hän kertoo menneensä päivittäin A-klinikalle antamaan ”seuloja” eli huumetestejä ja pyrkimään lääkärin

vastaanotolle, että saisi lääkityksensä kuntoon ja voisi hakea takaisin hoitoon. Asiat eivät kuitenkaan etene ennen kuin yksi työntekijä kiinnittää hänen huomiota ja ottaa hänen asiansa hoitaakseen. Auttamisyritys torpataan johtavan sosiaalityöntekijän toimesta. Katkelma on Katin ja tutkijan välisestä kahdenkeskisestä keskustelusta.

Kati Olin siellä A-klinikalla no / taas yks aamu / antaa seuloja ja puhalluttamassa itteeni. / Sit tuli tota / yks työntekijä siihen, että / mm”mikä tää nyt oikeen on että ku // sä oot käyny”. Mä sanoin et ”niin oon käyny joka aamu mut ku mitään ei tapahu” että. / ”Kati tuu tänne” hänen huoneeseen, että / ”et hoidetaan tää juttu nytte”. // Ja sitte näin. / No, se oli hoitamassa sitä. / Soitti sitte tälle / johtavalle // työntekijälle, joka oli just se mun // työntekijä. Ja / se kiels sitä ihan oikeesti. Ni sillee et et / et ”minä hoidan / minä hoidan tämän // torstaina”. /// Ensimmäiset lääkkeet / sen jälkeen ku / mä // mut uloskirjotettiin sieltä, // niin tota mä sain / vasta kun mä pääsin takas / viikon päästä [/ XX:ään [hoitopaikan nimi].

Kati asemoituu kertomuksessaan aktiivisesti apua A-klinikalta hakevaksi mutta ei saa ponnisteluistaan huolimatta asioidensa hoitoa edistettyä. Lopulta hänen käyntejään sivusta seurannut työntekijä puuttuu tilanteeseen, vaikka Kati ei olekaan hänen asiakkaansa. Klinikin johtava työntekijä, joka on Katin oma työntekijä, kieltää tilanteeseen puuttumisen ja toteaa hoitavansa asian itse. Näin ei kuitenkaan Katin mukaan tapahdu, vaan lääkitys saadaan kuntoon vasta myöhemmin hänen palattuaan hoitopaikkaan. Katilla itsellään ei näytä olevan kertomuksessa mahdollisuuksia vaikuttaa omien asioidensa

hoitamiseen. Myös marssijärjestykseen poikkeuksen tekevän työntekijän auttamisyritykset jäävät ponnottomiksi. Klinikin toimintakäytäntöjä säätelevät organisatoriset hallinnan suhteet, joiden mukaan asiakkaan asioita saa hoitaa vain hänen oma työntekijänsä ja kukin pysyköön omalla tontillaan, näyttävät Katin kertomuksessa ohjaavan toimintaa voimakkaammin kuin pyrkimykset toteuttaa perustehtävää eli asiakkaiden auttamista.

Seuraavassa Mira kertoo tilanteesta, jossa hänen harhaan osuneesta pistämisestä kipeytynyt ja turvonnut käsi on jätetty systemaattisesti tutkimatta, vaikka hän on kiertänyt hakemassa apua päivystyspoliklinikoilta useita kertoja. Lopulta hänet oli otettu sisään erääseen sairaalaan, mutta perustutkimuksia ei edelleenkään tehdä. Ote on keskustelutilanteesta, jossa on Miran lisäksi mukana tutkija ja projektityöntekijä.

Mira Sit kun ne otti mut vihdoin sisälle. Sit mä kuulin kun ne. / Mä vaihdoin niit // vaatteita niin mä kuulin / ulkopuolelta. En mä, / mun / mieskin kuuli sen, / että // hoitaja. Mä kuulen kun se sanoo et ”miks tolt tytöltä ei oteta ultraäänikuvii tai röntgenkuvia / et missä ne tukokset sijaitsis”. // Ni sit ku se // kysy sitä, / ja ja / puhu siitä asiasta, niin mä kuulin et se / kesken lauseen lopetti niinku / puheen. / Puhumisen. // Ja mä melkeen voisoin / sanoa et mä kuulin semmoset ”shhh” /// äänen. Niinku et niinku, ja se loppu siihen. Niin se koko mä vaan et / ai just äsken tossa et miksei niinku laiteta röntgen ja ultraäänikuvaan tai täämösiin. Niin sit se yhtäkkii vaan loppu niinku. / Projektitt. Et sulttei otettu [röntgenii tai ultraääntä? Mira [Ei / ei /!

Mira ei ole kertomuksessaan ainoa, joka ihmettelee tutkimuksia vaille jäämistään sairaalassa. Tilanteessa on mukana oma mies sekä kaksi hoitajaa, jotka keskustelevat keskenään tietämättä Miran kuulevan. Mira samaistuu kertomuksessaan ensin hänen tilannettaan ihmettelevän hoitajan ääneen ”*miks tolt työtöltä ei oteta ultraäänikuvi*” ja seuraavaksi hoitajan hiljentävään toiseen henkilöön ”*shhh*”. Sairaalassa oli siis ainakin yksi työntekijä, jonka mielestä Mira olisi pitänyt tutkia, mutta hänet hiljennettiin nopeasti. Tarinallisesti toisten tahojen keskusteluun samaistuminen vahvistaa Miran omaa näkemystä siitä, että käden tutkimatta jättäminen oli virheellistä toimintaa ja se tehtiin tietoisesti.

Katin tavoin Mira itse näyttäytyy voimattomana vaikuttamaan tapahtumien kulkuun. Auttamisyrietykset estävät työntekijät määrittävät asiakkaan auttamiseen pyrkiviä työntekijöitä vahvemiksi toimijoiksi. Hallinnan suhteet, jotka pönkittävät hoitoinstituutioiden valtahierarkioissa korkealla olevien tahojen asemaa, rajoittavat tehokkaasti yksittäisten työntekijöiden yrityksiä murtaa organisatorisia käytäntöjä vuorovaikutuksen tasolla. Vaikka asiakkaan tilanteesta eri mieltä olevat työntekijät olisivat samanarvoisessa valta-asemassa, yhteiskunnallis-kulttuurinen huumeidenkäyttäjien kriittisesti suhtautuva asenneilmapiiri (ks. Hakkarainen ym. 2015, 327) tekee vaikeaksi puolustaa huumeiden käyttäjää palveluiden saamisessa varsinkin, jos hoitohenkilökunta pitää hoidontarpeen syntymistä käyttäjän omana vikana (Kuussaari 2006).

POTENTIALINEN AUTETUKSI TULEMINEN

Osa autetuksi tulemisen kokemuksista näyttäytyi tietoisuuden jakamisena naisten keskuudessa siitä, että apua on mahdollista saada pyydettyessä. Tällainen potentiaalinen apu tuli esiin useimmiten viitattaessa potilas- tai sosiaaliamiehen. Naiset neuvoivat toisiaan ottamaan yhteyttä tai kertoivat saaneensa itse potilas- tai sosiaaliamieheltä apua. Tehdyistä kantelusta huolimatta asioihin ei välttämättä tullut muutosta, mutta syypääksi ei määritelty asiamiestä vaan järjestelmä, jonka naiset uskoivat suojelevan lääkärin tai sosiaalityöntekijän asemassa olevia. Myös projektin yhteydessä työskentelevään palveluohjaajaan viitattiin potentiaalisena auttaja- ja neuvojatakona.

Seuraavaa keskustelua on edeltänyt Jennan kertomus jatkuvasti vaivaavista selkäsärystä, joita ei ole suostuttu lääkärillä käyntien yhteydessä tutkimaan johtuen hänen huumeidenkäyttöastustaan. Keskustelijat, neljä naista, tutkija ja opiskelija, pohtivat keinoja, joilla Jennan tilannetta voitaisiin helpottaa.

Tutkija Nii / ku sekihän vois kanssa olla yks // yks tapa yrittää jutella sen [viittaa Jennan sosiaalityöntekijään] kanssa, että voisiko tähän tulla jotain, / jotain niinku viranomaistukee ja apua siihen. Jenna Yym.

Iris Täälhän on toi palveluohjaaja hei! / [Eiks ne auta nois viranomaistapaamisissa Opiskelija [Nii nii.

Iris ja tälläsissä tiedätkö? // Oikeesti ku lähtisit jonku tollasen kanssa sinne. / Niiden [lääkäreiden] on paljo vaikeempi kohella sua huonosti jos siinä joku, // tiedätsä [Riina [Joku joka...

Iiris Vieres kattomassa [naurahtaen] niinku et mitä siin tapahtuu.

Koska Jenna ei ole saanut lääkarilla yksin asioidessaan toivomaansa apua, keskustelijat pohtivat voisiko jokin toinen viranomaistaho edistä avun saantia. Tutkija ehdottaa sosiaalityöntekijää mutta Jenna ei tartu ideaan. Iiris nostaa esiin palveluohjaajan hyödyntämisen mahdollisuuden. Hän tulkitsee lääkäreiden tavan ohittaa Jennan avuntarve huonoksi kohteluksi, mikä muuttuisi vaikeammaksi, jos mukana olisi toinen auttamistyöntekijä. Riina yhtyy Iiriksen ideaan siitä, että toisen viranomaisen kanssa lääkärin vastaanotolle meno aiheuttaisi paineen kohdella Jenna paremmin ja tutkia asiat perusteellisemmin. Keskustelussa rakentuu yhdessä jaettu näkemys siitä, että vaikka huumeidenkäyttäjää kohdellaan palvelujärjestelmässä huonosti, tilanteeseen on mahdollista saada apua. Jos torjuvan vuorovaikutuksen ja palveluiden epäämisen mahdollistavien hallinnan suhteiden vastustaminen on yksittäiselle naiselle ylivoimaista, lääkkeeksi nähdään liittoutuminen toisen auttamistahon edustajan kanssa.

Potentiaalinen apu saattoi liittyä myös tilanteeseen, jossa yksittäisen työntekijän tai esimerkiksi sosiaalitoimiston uskottiin lähtökohtaisesti toimivan asiallisesti, mutta esteeksi avun saamiselle muodostuvat rakenteelliset seikat kuten työntekijöiden määrän riittämättömyys. Seuraavassa neljän naisen, tutkijan ja opiskelijan keskustelussa Iiris tuo esiin ymmärrystä työpaineen alla toimivia sosiaalityöntekijöitä kohtaan.

Iiris Ne [sosiaalityöntekijät] pystyy saamaan nii tajuttomasti hallaa aikaan ja

hidastaa kaikkee / toipumist ja eteenpäin menemistä ja pahentaa vielä // monessa t Paukes.

[Päällekkäistä myötäilyä.]

Tutkija Mut et nyt sullon siellä XX:ssä [kaupunginosa] se homma toimii ihan hyvin?

Iiris Joo no siis se toim toimii silleen ku kaikille muillekkii, että [rahat nyt tulee mil lon sattuu.

Riina [Joo.

Iiris Mut et ne tulee, ja se ei johdu siitä, että / se ois niinku jotenki vittumainen se työntekijä, vaan ihan siitä niitten työvoim pulasta. / Et ei oo tarp tarpeeks työntekijöit siellä.

Iiriksen käsitykset sosiaalityöntekijöistä ovat lähtökohtaisesti negatiiviset ja hän luonnehtii sosiaalityöntekijöiden voivan jopa tahallisesti hankaloittaa asiakkaiden elämäntilanteita. Tutkija viittaa Iiriksen aiempaan kertomukseen hyvästä nykytilanteesta. Iiris vahvistaa asioidensa hoidon toimivan sosiaalityöntekijöiden kanssa samoin kuin se toimii muidenkin asiakkaiden kanssa. Toimeentulotuki saattaa tulla myöhässä mutta se kuitenkin tulee. Mahdollisen viivästymisen syyksi määritetty työntekijöiden vähäinen määrä eikä heidän tarkoituksellinen asioita hidastava toiminta. Avun saannin rajoituksena eivät siis toimi vuorovaikutuksen tasoiset vaan organisatorista ja osin hyvinvointivaltioista tasoa koskevat käytännöt. Kokemus työntekijän intentiosta auttaa kompensoi organisatorisen tason toimimattomuuden siten, että Iirikselä löytyy ymmärrystä tukien myöhästymiseen.

Potentiaalinen avun saanti tuli esiin myös tilanteessa, jossa apua tai hoitoa olisi saatavilla, jos pystyisi itse täyttää-

mään tietyt kriteerit kuten antamaan puhtaat seulat. Näissäkin kuvauksissa yksittäiset työntekijät määrittyivät periaatteessa halukkaiksi auttamaan. Päähteettömyyden vaatimus hoitojärjestelmän taholta muodostuu kuitenkin esteeksi avun saamiselle, kun käyttöä ei pystytä tai haluta lopettaa. Seuraava katkelma on tutkijan ja Nean välisestä kahdenkeskisestä tapaamisesta.

Tutkija ... Mut et sul on kuitenkin se kokemus että sä oot periaatteessa saanu sitä hoitoo kun sä oot hakenu?

Nea Joo / joo kyllä et. // Et jos siinä se rehellisyys on että / se kertoo mistä tun mitä / tuntuu ja tota. /// Ja vois / toimii keskus / ja että oon niinku et oon kyllä tullu / kuulluksi ja siinä mielessä niinku. Et mä en oo. //// Oon mä vähän niinku katkera siitä terapian / päättymisestä tietysti. Mutta kun siinä oli myös / vähä omaa vikaa enemmänkin. Ni / se on vähä semmonen et ei tässä voi ketään syyttäähhh [naurahtaa] [kään ihan / ihan niinku.

Tutkija [Nii.

Nea Mut järjestelmä vois aina olla vähä joustavampi kuitenkin.

Nea pohdiskelee avun saannin ja avutta jäämisen kokemuksiaan monelta kantilta. Hänellä on kokemuksia avun saamisesta ja kuulluksi tulemisesta silloin kun hän on apua hakenut. Toisaalta järjestelmän joustamattomuus on aiheuttanut mielenterveysongelmien vuoksi saadun terapian keskeytymisen, koska Nea ei ole kyennyt päähteettömyyteen. Iiriksen määritellessä potentiaalisen avun estymisen syyksi hyvinvointivaltion resurssipulan Nea etsii syytä avutta jäämiseen järjestelmän lisäksi itsestään. Tällaista organisatorisen säätelykäytännön, joka on päihde- ja mielenterveysongelmista samanaikaisesti

kärsivälle ulkoapäin katsottuna melko kohtuuton, mieltämistä ”omaksi viaksi” esiintyi aineistossa jonkin verran (ks. Virokannas, tulossa). Kun järjestelmän sanelemia kriteereitä ei pystytä päihderiippuvuuden takia täyttämään, vaan tilanne mielletään huumeiden käyttäjän omaksi syyksi, vastuu avutta jäämiselle sysätään käyttäjälle itselleen. Tällainen ajattelutapa on yhteiskunnallis-kulttuurisella tasolla vallitseva: systeemin toimimattomuus potentiaalisen avun toteutumatta jäämisen takana jää vailla huomiota.

AUTTAMISTYÖ JA HALLINNAN SUHTEET TOISIINSA KIETOUTUVANA VYVYHTENÄ

Halu ja velvollisuus tukea ja voimaannuttaa ihmisiä heidän elämäntilanteissaan on perusta koko auttamistyön tekemiselle ja autetuksi tulemisen kokemusten syntymiselle. Erityisesti sosiaalituessa ei voida pitäytyä kasvokkaisen vuorovaikutuksen tasolla vaan sosiaalityöntekijöillä on kaksijakoinen tehtävä sekä auttaa yksilöitä että työskennellä sosiaalisen muutoksen ja oikeudenmukaisuuden edistämiseksi organisatorisella ja hyvinvointivaltiollisella tasolla. De Montigny (2016) viittaa Mary Richmondin klassisiin näkemyksiin luonnehtiessaan tätä sosiaalityöntekijän kaksijakoista ammatillista velvollisuutta: tehtävänä on rakentaa siltaa yksilöiden kanssa tehtävän työn ja sosiaalisen muutoksen välille, mikä luo fundamentaalisen jännitteen sosiaalityön käytännöille. Smithiläisittäin ilmaistuna työntekijän täytyy vastustaa ja purkaa aktiivisesti yhteiskunnallis-kulttuurisia, hyvinvointivaltiollisia sekä organisatorisen tason hallinnan suhteita, mikäli nämä aiheuttavat painetta jättää tietyn-

laisia asiakkaita ilman apua. Tehtävä ei ole helppo, varsinkin jos sen toteuttaminen jää yksittäisten työntekijöiden hartioille.

Naisten tilanteita yhdistivät kokemukset päihderiippuvuudesta, köyhyydestä ja terveysongelmista. Köyhyyden ja terveysongelmien välistä suhdetta tutkineen Vaalavuon (2016) mukaan toimeentulotukiasiakkaat käyttävät selvästi muita enemmän terveyspalveluja. Vaikka tuen käyttäjät muodostavat hyvin heterogeenisen joukon, heidän elämäntilanteitaan yhdistää runsas terveyspalveluiden käyttö. Institutionaalisen etnografian näkökulmasta katsottuna hyvinvointipalvelujärjestelmän tukien ja avun varassa elävien ihmisten pärjääminen on hyvin altista hallinnan suhteiden määräysvallalle (ks. myös Ohisalo ym. 2005). Hallinnan suhteiden organisoimaa elämää pakottavimmillaan edusti Minnan tilanne ennen kuin hän sai hakea korvaushoitolääkkeensä viikon annoksina apteekista. Täyttääkseen palvelujärjestelmän vaatimukset korvaushoidon saamiseksi Minnan täytyi herätä joka aamu tiettyyn aikaan, olla ajoissa tietyssä paikassa ja alistaa kehonsa jatkuvan tarkkailun ja tutkinnan alaiseksi. Tilanne olisi vaativa ja stressaava kenelle tahansa, saati jo lähtökohtaisesti päihdeongelman, usein siihen liittyvien fyysisten ja psyykkisten sairauksien ja niukan toimeentulon vuoksi haavoittuvassa elämäntilanteessa (Martin ym. 2014) olevalle ja pärjäämisen kanssa kamppailevalle naiselle.

Organisatoriset sekä vuorovaikutuksen tasolla olevat hallinnan suhteet näyttäytyivät naisten keskusteluissa tiiviisti autetuksi tulemisen kokemuksiin kietoutuneilta vaikkakin niillä näyttäisi olevan

myös erilaisia merkityksiä. Organisaatiossa vallitsevat institutionaaliset käytännöt ohjaavat työntekijöiden toimintaa asiakkaiden kohtaamisen tasolla. Jos yksittäinen työntekijä pyrkii toimimaan toisin kuin miten tapana on, siihen ei suhtauduta aina suopeasti toisten työntekijöiden taholta. Poikkeuksiakin tuli esiin. Omia asiakkaan etua ajavia, käytäntöjä luoneet ”hyvät työntekijät” näyttivät myös saavan toteuttaa poikkeavia toimintatapoja. Avun saannin kokemukselle vahvimmaksi esteeksi määrittyvätkin vuorovaikutuksen tasolla ilmenevät hallinnan suhteet. Jos esteitä avun saannille oli organisaation käytännöissä mutta ei vuorovaikutuksen tasolla, niitä saatettiin ymmärtää ja ne eivät vieneet uskoa avun saamiselta.

Tilanteista löytyi siis autetuksi tulemisen kokemuksia, kun vuorovaikutus yksittäisen työntekijän kanssa miellettiin positiiviseksi (ks. myös Skärner & Billquist 2016) vaikka oma asia ei etenisikään. Näissä tilanteissa auttamiseen pyrkivät työntekijät toimivat vastoin yhteiskunnallis-kulttuurisia asenteita ja luovivat asiakkaan etua ajaen organisatoristen hallinnan suhteiden viidakossa. Yksittäisten työntekijöiden pyristelyt asiakkaan eteen eivät kuitenkaan ole pidemmän päälle kovin tehokkaita ja saattavat polttaa hyvään pyrkiviä työntekijöitä loppuun. Vaalavuo (2016) peräänkuuluttaa sosiaalityöntekijöiden ja terveydenhuollon välistä tiivistä yhteistyötä, jotta ihmisten kokonaiselämäntilanteet tulisivat huomioiduksi. Terveystenhuollon puolella työskentelevien tulisi ymmärtää terveysongelmien ja taloudellisten ongelmien välistä suhdetta ja ohjata asiakkaita hoidon jälkeen tarpeenmukaisiin sosiaalipalveluihin. Oman tutkimukseni pohjalta yhteis-

työn puutteella voi olla kohtalokkaita seurauksia haavoittuvassa elämäntilanteessa monenlaisten haasteiden kanssa sinnittelemään pyrkiville naisille.

Auttamistyöntekijöiden sitoumukset, ja siten heidän harjoittamansa käytännöt ja tietopohja, eivät koskaan voi olla puhtaan tieteelliset tai objektiiviset vaan ne ovat aina sidoksissa moraalisiin ja eettisiin kertomuksiin elämästä siten kuin se koetaan ja eletään (de Montigny 2016; Laitinen & Pohjola 2010). Moraali ja yleiset käsitykset eettisesti hyvästä toiminnasta toimivat yhdenlaisina yhteiskunnallis-kulttuurisina hallinnan suhteina. Vaikka tässä tekstissä olen pitkälti viitanut hallinnan suhteilla johonkin negatiiviseen, sillä negatiivisina ne institutionaalisen etnografian traditiossa näyttäytyvät, voisi suhteiden ajatella toimivan myös yhteistä hyvää ja yksilöiden voimaannuttamista ajaten. Puhuttaessa huumeiden käyttäjistä tämä näyttää asennetutkimusten perusteella olevan vielä kaukana todellisuudesta vaikka muutosta suhtautumisessa erityisesti kannabiksen käyttäjiin on tapahtunut (Hakkarainen ym. 2015). Naisten kokemuksia autetuksi tulemisesta oli mahdotonta tarkastella ilman niiden suhteuttamista avutta jäämiseen ja narkomaanin leiman läsnäoloon.

VIITTEET

1 Tutkimus on tehty Suomen Akatemian rahoittamassa hankkeessa ”Haavoittuvissa elämäntilanteissa olevan naiset hyvinvointipalvelujärjestelmän muutoksessa” (no: 294407).

2 Naisille annetussa info-kirjeessä tutkimuksen tarkoitus oli määritelty seuraavasti: ”Tarkoitukseni on tarkastella sosiaali- ja

terveyspalvelujärjestelmän toimintaa teidän kokemustenne avulla. Ei haittaa, vaikka et olisi käyttänyt viime aikoina juuri mitään palveluja, oletan kuitenkin mukana XX-toiminnassa. Jos elämässäsi on tilanteita, joissa tarvitsisit apua vaikka lääkäriltä tai sosiaalityöntekijältä mutta et jostain syystä hae apua, olet juuri oikea henkilö auttamaan tutkimustani. Tällöin kuulisin mielelläni, miksi et apua hae tai saa. Jos taas käytät joitakin palveluja (esim. Vinkkiä, terveyskeskusta, sosiaalitoimistoa), haluaisin kuulla miksi käytät kyseistä palvelua ja millaisia kokemuksia sinulla niistä on. Miten sinua on kohdeltu, mikä on mennyt hyvin ja mikä ehkä huonosti?”

3 Otteissa käytetyt nimet ovat keksittyjä. Litterointisymbolit: / alle sekunnin tauko, // pidempi tauko, [päällepuhuminen alkamiskohta, [--] epäselvä kohta, [tekstiä] tutkijan lisäämä selostus, XX paikkakunnan, erisnimen tai muun tunnistetiedon anonymisointi. Litterointi on sanatarkka, mutta siitä on poistettu päällepuhuttuja minimipalautteita mikäli niillä ei ole merkitystä keskustelun kululle.

KIRJALLISUUS

- Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikka, Peppi (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Tampere: THL.
- Brown, Debra, J. (2006) Working the System: Re-Thinking the Institutionally Organized Role of Mothers and the Reduction of ”Risk” in Child Protection Work. *Social Problems* 53 (3), 352–370.
- Doel, Mark & Best, Lesley (2008) *Experiencing Social Work. Learning from Service Users*. London: Sage.
- Duncan, Barry (2010) ”On Becoming a Better Therapist.” *Psychotherapy in Australia* 16 (4), 42–51.
- Grahame, Peter, R. (1998) *Ethnography, Institutions, and the Problematic of the Everyday World*. Symposium: Institutions, Ethnography, and Social Organization. Kluwer Academic Publishers: Human Studies 21, 347–360.
- Hakkarainen, Pekka & Karjalainen, Karo-

- liina & Ojajarvi, Anni & Salasuo, Mikko (2015) Huumaussaineiden ja kuntodopingin käyttö ja niitä koskevat mielipiteet Suomessa vuonna 2014. *Yhteiskuntapolitiikka* 80 (4), 319–333.
- Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (1995) *The Active Interview*. Qualitative Research Methods Series 37. London: Sage Publications.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Jäppinen, Maija (2015) Väkivaltatyön käytännöt, sukupuoli ja toimijuus. Etnografinen tutkimus lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten auttamistyöstä Venäjällä. *Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja* 2015:3. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Kuronen, Marjo (2014) Perheen ideologinen tuottaminen. Teoksessa Riitta Jallinoja, Helena Hurme & Kimmo Jokinen (toim.) *Perhetutkimuksen suuntauksia*. Helsinki: Gaudeamus, 81–98.
- Kuusisto, Katja & Saarnio, Pekka (2012) Päihdehoidon toimivuus yleisten tekijöiden valossa. Katsaus projektin tuloksiin. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (3), 290–301.
- Kuussaari, Kristiina (2006) Näkemysten kirja, sirpaloitunut tieto. Terveydenhuollon, sosiaalitoimen ja nuorisotoimen työntekijöiden käsityksiä huumeiden käyttäjien hoitopalvelujärjestelmästä. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Stakes.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) (2010) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Larivaara, Meri (2016) *Kärkihanke: Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen – hankesuunnitelma*. Raportteja ja muistioita 50. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Lavee, Einat (2016) *Low-Income Women's Encounters with Social Services: Negotiation over Power, Knowledge and Respectability*. *British Journal of Social Work*. Tulossa.
- Liuski, Suvi (2016) Poikkeavuuden kategoriaita huumeita käyttävien naisten ryhmäkeskusteluissa. Pro Gradu –tutkielma, Jyväskylän yliopisto (julkaisematon).
- Martin, Angela K. & Tavaglione, Nicolas & Hurst, Samia (2014) Resolving the Conflict: Clarifying "Vulnerability" in Health Care Ethics. *Kennedy Institute of Ethics Journal* 24 (1), 51–72.
- De Montigny, Gerald (2016) Social workers' peculiar contribution to ethnographic research. In *Qualitative Social Work*. Tulossa.
- Ohisalo, Maria & Laihiala, Tuomo & Saari, Juho (2015) Huono-osaiset hyvinvoinnin keskellä: ruoka-avussa ja terveystieteiden palveluissa käyvien elämässä pärjääminen ja hyvinvointikokemukset. *Teologinen Aikakauskirja* 120, 291–309.
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Satka, Mirja (1995) *Making Social Citizenship*. Conceptual practices from the Finnish Poor Law to professional social work. Publications of Social and Political Sciences and Philosophy University of Jyväskylä. Jyväskylä: SoPhi.
- Sipilä, Anita (2011) *Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä*. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Sirviö, Heidi & Romakkaniemi, Marjo & Lindh, Jari & Laitinen, Merja (2015) Sosiaalityöntekijän harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. *Janus* 23 (3), 247–264.
- Smith, Dorothy E. (1987) *The Everyday World as Problematic. A Feminist Sociology*. Oxford: Open University Press/Milton Keynes.
- Smith, Dorothy E. (toim.) (2006) *Institutional Ethnography as Practice*. London: Rowman & Littlefield Publishers, INC.
- Smith, Dorothy E. (2004) *Writing the Social. Critique, theory, and investigations*. Toronto: University Toronto Press.
- Skärner, Anette & Billquist, Leila (2016) A two-way process: the client-keyworker relationship and its dynamics in coercive drug treatment. *Nordic Social Work Research* 6 (2), 77–88.
- Tourunen, Jouni & Pitkänen, Tuuli & Harju-Koskelin, Outi & Häkkinen, Anitta & Holopainen, Antti (2009) Korvaushoitopotilaiden kuntoutuminen on pitkä ja

- haasteellinen prosessi. K- ja Vieroituspoliiklinikoilla vuosina 2002–2003 hoitonsa aloittaneiden opioidiriippuvaisten potilaiden korvaushoidon seuranta. *Yhteiskuntapolitiikka* 74 (4), 421–428.
- Vaalavuo, Maria (2016) Toimeentuloasiakkaiden terveystulosten käyttö pääkaupunkiseudulla. *Janus* 24 (3), 230–250.
- DeVault, Marjorie L. & McCoy, Lisa (2006) *Institutional Ethnography. Using Interviews to Investigate Ruling Relations*. Teoksessa Dorothy E. Smith (toim.) *Institutional Ethnography as Practice*. London: Rowman & Littlefield Publishers, INC, 15–44.
- Virokannas, Elina (tulossa) Eriarvoisuuden kokemuksia ja hallinnan suhteita hyvinvointipalvelujärjestelmässä – Huumeita käyttävien naisten ”standpoint”. *Yhteiskuntapolitiikka*.
- Virokannas, Elina (2014) Vertaisten ja ammattilaisten jäsenyyskategoriat huumeidenkäyttäjille suunnatussa katuklinikkatyössä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (6), 657–668.
- Virokannas, Elina & Väyrynen, Sanna (toim.) (2013) *Varjoja naiseudessa*. Rovaniemi: UNIpress.
- Wood, Linda A. & Kroger, Rolf O. (2000) *Doing Discourse Analysis: Methods for Studying Action in Talk and Text*. London: Sage.