

13

AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ VAIKUTTAVAT SOSIAALISET MEKANISMIT

AILA-LEENA MATTHIES, ANU-RIINA SVENLIN,
NIINA RANTAMÄKI & KATRI VIITASALO

Kun halutaan tunnistaa, millaiset mekanismit aikuissosiaalityössä saavat aikaan vaikutuksia, on ensin tiedettävä, mihin aikuissosiaalityöllä on tarkoitus vaikuttaa ja millaisia vaikutusten tulisi olla. Laajassa mielessä aikuissosiaalityö toteuttaa sosiaalihuoltolakiin kirjattuja yhteiskunnallisia tavoitteita sekä asiakkaiden yksilöllisen edun mukaisia tavoitteita.¹ Sosiaalihuoltolain pohjalta tulkittuna aikuissosiaalityön vaikuttavuus syntyy siitä, että hyvinvointi, turvallisuus ja osallisuus lisääntyvät ja eriarvoisuus vähentyy. Aikuissosiaalityöhön kohdistuu siten syvällisiä hyvinvointivaltiolliseen ajatteluun perustuvia päämääriä. Käytännössä aikuissosiaalityön vaikuttavuutta voidaan arvioida sitä vasten, missä määrin se onnistuu tukemaan asiakkaan omaa tavoitteenasettelua ja omia ajatuksia siitä, millaisia muutoksia hänen elämäntilanteessaan tarvitaan.²

Tässä luvussa tarkastelemme, mikä edistää ja mikä estää aikuissosiaalityölle asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja edelleen asiakastyön vaikuttavuutta. Tarkoituksenamme on tuottaa tietoa aikuissosiaalityössä vaikuttavista mekanismeista ja niiden taustatekijöistä. Hyödynnämme tarkastelun pohjana KAIMEr-teorian mekanismikäsitystä sekä teorian kehittäjien Björn Blomin ja Stefan Morénin tunnistamia vastakaiku-, haastamis-, roolinylittämisen- ja riskinottomekanismeja,³ jotka on tarkemmin kuvattu teoksen johdantoluvussa. Lähtökohtanamme on siten ymmärrys siitä, että mekanismi selittää kausaalisuhdetta, joka syntyy toimijoiden, tuen sisällön sekä

näihin vaikuttavien kontekstuaalisten olosuhteiden seurauksena.⁴ Täysin yleispätevää kausaalista mekanismia ei nähdäksemme kuitenkaan voida esittää, koska ihmisten elämäntilanteet ovat aina ainutlaatuisia ja niihin liittyy monimutkaisia asiakokonaisuuksia. Muutosta ja vaikutusta aikaansaavat tekijät vaihtelevat tilanteen mukaan. On kuitenkin tärkeä pyrkiä tunnistamaan ja tuottamaan kumuloituvaa tietoa siitä, millaiset mekanismit aikuis-sosiaalityössä vaikuttavat silloin, kun asiakkaiden elämäntilanteissa tapahtuu myönteisiä tai kielteisiä muutoksia.

Pyrkimyksenämme ei ole selittää yksittäisten asiakasprosessien tapahtumia, vaan analysoimme aikuissosiaalityössä vaikuttavia mekanismeja yleisemmin. Analyysimme pohjautuu tiedontuotannon kokonaisuuteen, joka toteutettiin aikuissosiaalityön PRO SOS -kehittämishankkeen osana.⁵ Esitämme aineistolle kysymyksen, mikä tekee aikuissosiaalityöstä vaikuttavaa sekä millaiset mekanismit edistävät tai estävät muutosten syntymistä ihmisten moninaisissa elämäntilanteissa.

VAIKUTTAVAN AIKUISSOSIAALITYÖN ELEMENTIT

Vaikuttavien ja asiakasta auttavien aikuissosiaalityön mekanismien tunnistaminen edellyttää laaja-alaista ja monipuolista tiedontuotantoa sekä sen analysointia. Tätä kautta myös sosiaalityön itseymmärrys voi kasvaa. Sote-kokonaisuudessa aikuissosiaalityön varsinainen tutkimus on jäänyt katveeseen, vaikka työn taustalla vaikuttavia tekijöitä on pyritty hahmotamaan erilaisissa selvityksissä ja hankkeissa. Tutkimuksellinen kiinnostus on kohdistunut arviointimenetelmien ja erilaisten vaikuttavuusmittareiden kehittämiseen.⁶ Tämän teoksen johdannossa esitellyt aikuissosiaalityön tutkimukset sekä luvussa 16 kuvattu AVAIN-mittarin kehittäminen ja sen ympärille rakentunut tutkimus avaavat näkökulmia siihen, mikä tekee aikuissosiaalityöstä vaikuttavaa.

Aiempien Suomessa tehtyjen tutkimusten perusteella näyttää siltä, että aikuissosiaalityössä vaikuttavuutta selittävät tekijät kiinnittyvät työskentelyn suhdeperustaisuuteen sekä työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen.⁷ Rakenteellisella tasolla aikuissosiaalityöhön ja erityisesti sen kontekstiin vaikuttavat erilaiset valtajärjestelmän, aktivointipolitiikan ja asiakastyön ohjauksen rakenteet sekä viranomaiskulttuurin perinteet.⁸ Nämä tulokset tukevat KAIMEr-teorian käsitystä siitä, että sosiaalityössä vaikuttavat mekanismit aktivoituvat toimijoiden, vuorovaikutuksen ja rakenteen keskinäisen suhteen tuloksena. Huomionarvoista on, että tutkimusten perusteella vuorovaikutus, suhdeperustaisuus ja palvelujärjestelmän rakenne asettuvat keskenään jännitteiseen suhteeseen.

Eurooppalaisessa sosiaalityössä on arvioitu olevan menossa käänne suhdeperustaiseen sosiaalityöhön, joka nähdään vastaliikkeenä managerialismille.⁹ Brittiläisen Sue Hollenraken mukaan aikuissosiaalityön suhdeperustainen työskentelyorientaatio soveltuu huonosti yhteen työtä ohjaavien managerialististen hallintakäytäntöjen kanssa.¹⁰ Hän on kuvannut, kuinka vuonna 1993 Britannian kansallisessa lainsäädännössä siirryttiin uusliberalistisen julkishallinnon hengen mukaiseen sosiaalihuollon palvelutuotantoon, minkä seurauksena sosiaalityön suhdeperustaisuus kaventui. Sosiaalityöntekijöistä tuli *care managerita*, jotka lähinnä tilasivat asiakkaille valmiita ”toimenpidepaketteja” palvelumarkkinoilta. Työskentelyä ohjasi rationaalistekninen lähestymistapa.¹¹ Myös sähköisten dokumentointijärjestelmien käyttöönotto on puristanut aikuissosiaalityötä managerialistisen tarpeiden hallinnan suuntaan ja valmiiksi annettujen menettelytapojen muottiin.¹² Kun asiakasprosessi pirstottiin eri vaiheisiin ja useille eri työntekijöille, suhdeperustaisen työskentelyn mahdollisuudet kaventuivat. Seurauksena oli, että palvelut muuttuivat tehottomammiksi ja vaikutukset pinnallisiksi.

Näyttääkin siltä, että jos halutaan hahmottaa syvällisiä muutostarpeita ihmisten elämäntilanteissa, ei nopeampoinen ”rasti ruutuun” -tyyppinen palveluntarpeen arviointi riitä. Hollinraken mukaan kriittiset asiakasliikkeet ovat Britanniassa ajaneet muutosta takaisin siihen suuntaan, että aikuissosiaalityössä on oltava aikaa ja tilaa myös suhdeperustaiselle työskentelylle.¹³ Vuorovaikutuksellisuus on erityisen tärkeää työskentelyssä sen vuoksi, että aikuissosiaalityön asiakkaat ovat usein kokeneet elämässään epäoikeudenmukaisuutta, menetyksiä ja alistamista. Asiakkaiden luottamus itsen, sosiaalityöhön ja tulevaisuuteen on siten jo lähtökohtaisesti heikkoa.

Hollinrake on painottanut myös voimavarasuuntautuneen työskentelytavan ja toivon ylläpitämisen tärkeyttä.¹⁴ Myönteinen lähestymistapa muutoksiin ja asiakkaiden voimavarojen tunnistamiseen korostavat työntekijöiden orientaation merkitystä. Voimavarakeskeisyys saa liikkeelle asiakkaassa ja hänen ympäristössään olevia mahdollisuuksia, osaamista ja kykyjä. Tämä taas edistää asiakkaan itseluottamusta, omaa toimijuutta ja kykyä määrittää tavoitteita, joita yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa tukee.

Brittitutkimus vahvistaa suomalaisen aikuissosiaalityön tutkimuksen pohjalta muotoutunutta käsitystä, että aikuissosiaalityössä vaikuttavat mekanismit paikantuvat suhdeperustaiseen työskentelyyn ja vuorovaikutukseen. Suhdeperustainen työskentely korostaa myös sosiaalityön eettistä profiilia ihmisoikeusprofessiona.¹⁵ Hollinrake pitää tärkeänä menetelmällistä kohtaamisosaamista, pitkäjänteistä sitoutuvaa työskentelyotetta sekä kykyä etsiä luovia ratkaisuja asiakkaiden elämäntilanteiden haasteisiin yhdessä heidän kanssaan. Suhdeperustaisen työskentelyn keskeiset lähtökohdat ovat kuitenkin vahvasti ristiriidassa oletettua tehokkuutta tuovien

uuden julkishallinnon mallien kanssa. Jos vaikeassa elämäntilanteessa olevaa ihmistä ohjataan asiakasprosessinsa aikana monen eri ammattilaisen luo ja yhtä asiakasta kohti varataan jo etukäteen mahdollisimman niukasti aikaa, eivät muutoksia aikaansaavat mekanismit aktivoidu. Niiden sijaan vahvistuvat kielteiset vaikutukset ja toimintamallit, kuten turhautuneisuus ja poiskäännyttäminen.

AINEISTO JA SEN ANALYYSI

Tässä luvussa käytetty empiirinen aineisto on koottu vuosina 2017–2019 toteutetun ESR-rahoitteen aikuissosiaalityön PRO SOS -kehittämishankkeen¹⁶ yhdessä osahankkeessa. Siinä vahvistettiin aikuissosiaalityön tietopohjaa kokoamalla yhteen työntekijöiden ammatillista tietoa, asiakkaiden kokemustietoa sekä tutkijoiden tuottamaa tutkimustietoa aikuissosiaalityöstä. Hankkeessa sovellettua käytäntötutkimuksellista tietoon perustuvan sosiaalityön (TIPS) kehittämismallia olimme pilotoineet aiemmin paikallisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä monialaisen sosiaalityön kontekstissa. TIPS-mallin epistemologinen eli tiedon luonnetta kuvaava perusta nojaa sosiaalityön kriittiseen ja dialogiseen käsitykseen tiedosta sekä tiedon yhteistuottamiseen. Mallissa tiedontuotanto ymmärretään teorian ja käytännön sekä näitä edustavien eri toimijoiden väliseksi keskinäisen oppimisen foorumiksi.¹⁷

PRO SOS -osahanke toteutettiin kolmen eri sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän alueella. Hankkeen aikana järjestettiin kullakin alueella kuusi yhteiskehittämisen työpajaa. Näissä 18 työpajassa aikuissosiaalityön tietopohjaa työstettiin osallistujien ehdottamien aiheiden pohjalta työntekijöiden, asiakkaiden ja tutkijoiden yhteistyössä. Työpajojen välillä osallistujat kokosivat tietoa yhteisesti sovitusta teemoista ja toimittivat sen tutkijoille seuraavaa työpajaa varten. Tutkijat analysoivat kertyneen tiedon ja laativat siitä koosteen työpajassa käytävän yhteisen keskustelun pohjaksi, minkä lisäksi he toivat työpajoihin käsiteltäviä aiheita koskevaa tutkimustietoa. Työpajoissa eri osapuolten tuottamaa ja kokoamaa tietoa käsiteltiin yhdessä. Tässä analysoitu aineisto koostuu työpajojen muistiinpanoista, ryhmätöiden tuloksista sekä aineistosta, joita työntekijät ja asiakkaat tuottivat työpajojen välillä. Jälkimmäinen sisältää työntekijöiden työpajojen välillä laatimat ennakkotehtävät, osallistujien työpajoista antaman kirjallisen palautteen sekä yhteenvedot työntekijöiden tekemistä haastatteluista, joissa he kartoittivat asiakkaiden näkemyksiä osallisuudesta omassa elämässä ja palveluissa. Lisäksi aineistoon kuuluu yhden asiakkaan kokoama yhteenvedo oman kaveripiirin kokemuksista ja käsityksistä osallisuudesta sekä hyvästä sosiaalityöstä.

Hankkeen aikana tiedontuotantoa ei vielä systematisoitu KAIMEr-teoriaan nojaten, vaan tämä tehtiin jälkikäteen. Analyysissa poimimme kirjallisesta aineistosta havaintoesimerkkejä, jotka mukailivat temaattisesti KAIMEr-teorian eri osatekijöitä. Tässä luvussa keskitymme vain mekanismien tarkasteluun ja pohdimme, mikä vaikuttaa asiakkaan elämäntilanteen muuttumiseen ja miten se tapahtuu. Seuraava aineisto-ote, joka liittyy keskusteluun siitä, millaista aikuissosiaalityön tulisi olla, edustaa mekanismikäsitteen alle koodattua sisältöä:

Asiakkaan omassa elinympäristössä työskentely on yllättävän tehokasta. Silloin päästään nopeammin kiinni niihin oikeisiin asioihin. Ihan eri tavalla tehokkaampaa kuin jos asiakas tulee toimistolle. (Työntekijäkommentti, Alue 1, työpaja II.)

Että sosiaalityöntekijä tietää, keitä hänen asiakkaansa ovat, ja tietää, millaisessa tahdissa asiakasta voidaan auttaa, asiakkaan omassa tahdissa tulemaan osaksi yhteiskuntaa. (Asiakaskommentti, Alue 3, työpaja II.)

Seuraavaksi kuvaamme analyysimme tulokset ja tulkintamme siitä, millaisia sosiaalisia mekanismeja aikuissosiaalityössä on tunnistettavissa. Blomin ja Morénin käsityksen mukaan sosiaalityön asiakastyötä selittävät mekanismit ovat sosiaalisia mekanismeja. Ne vaikuttavat sosiaalisessa kerrostumassa ja aktivoituvat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Sosiaaliset mekanismit voivat aktivoitua myös psykologisia mekanismeja, koska eri kerrostumissa sijaitsevat mekanismit ovat yhteydessä toisiinsa.¹⁸ Sosiaaliset mekanismit voivat selittää paitsi mikro-, meso- ja makrotason ilmiöitä myös tapahtumia, koska Blomin ja Morénin mukaan sosiaalinen kerrostuma jakautuu kolmeen tasoon.¹⁹ Eri tasoilla vaikuttavien mekanismien rakenne on kuitenkin samanlainen. Mekanismit rakentuu voimista – kuten ihmisten intentioista, motiiveista ja harkinnasta –, vuorovaikutuksesta sekä rakenteesta, jonka sisällä vuorovaikutus tapahtuu.

AIKUISSOSIAALITYÖN MONINAISET MEKANISMIT

Mikrotason sosiaaliset mekanismit

Mekanismien peruselementteihin²⁰ viittaavat havainnot kiteytyvät aineistossa viiden käsitteen ympärille. Nämä ovat kohtaaminen, vaikuttamismahdollisuudet, oikean tahon ja avun löytäminen, molemminpuolinen sitoutuminen ja tulevaisuusnäkökulmat. Kohtaamista ja vuorovaikutusta kuvaavia ilmaisuja tuottivat erityisesti asiakkaat mutta myös työntekijät. Erityisesti

nämä korostuivat kahden ensimmäisen työpajakierroksen muistiinpanoissa, joiden teemoina olivat aikuissosiaalityön ihanne sekä asiakkaiden osallisuus. Keskeisenä havaintona esiin nousi se, että mitä lähempänä sosiaalityöntekijän kohtaamisen tapa, toimintaympäristö ja kieli olivat asiakkaan omaa elämismaailmaa, sitä helpompaa asiakkaan ja työntekijän oli puhua ”oikeista asioista”. Tämä viittaa tulkintamme mukaan Blomin ja Morénin tunnistamaan *roolinylittämismekanismiin*, jossa sekä sosiaalityöntekijä että asiakas irtautuvat heille muodollisesti asetetuista rooleista.²¹ Mekanismi aktivoituu, kun sosiaalityöntekijä siirtyy muodollisesta viranhaltijan roolista professionaalisen auttajan rooliin. Tämän seurauksena osapuolten suhde muuttuu: työntekijä ja asiakas kohtaavat toisensa ihmisinä, eivät pelkästään heille annetuissa rooleissa. Vastaavasti työntekijän etäinen ja tyyli kommunikaatio-tapa saattoi osallistujien kuvausten perusteella jopa kokonaan estää asiakas-suhteen syntymisen ja asiakkaan tunteen osallisuudesta omassa asiassaan. Kehittämiprojektiin osallistuneilla työntekijöillä ja asiakkailta oli yhtenevä käsitys, että asiakkaan luottamuksen syntyminen työntekijää kohtaan vaati useita tapaamiskertoja. Asiakkaan näkökulmasta olennaista oli se, missä määrin hän sai itse määritellä, ottaa kantaa, vaikuttaa suunnitteluun ja ottaa vastuuta omasta elämästään. Silloin asiakas esimerkiksi päihdeongelmasta huolimatta koki, että hänet otettiin vakavasti ja häntä tuettiin myönteisesti ottamaan vastuuta.

Asiakkaiden tuottaman tiedon pohjalta luottamuksen syntymiseen näyttää vaikuttavan keskeisesti myös *riskinottamismekanismi*.²² Luottamuksen synty edellyttää, että asiakas kokee voivansa kertoa työntekijälle omista asioistaan ja huolistaan, sekä uskoa siihen, että asiat voivat muuttua parempaan suuntaan. Silloin asiakas luultavimmin valitsee muutoksen, joka tarkoittaa hänelle samanaikaisesti riskin ottamista. Aikuissosiaalityön rakenteen näkökulmasta olennaisiksi tekijöiksi määrittyivät kiireettömyys ja työntekijän pysyvyys, jotka vaikuttavat asiakkaan päätökseen tukeutua työntekijään. Asiakkaan päätös hakea apua ja ottaa sitä vastaan voi olla jopa vuosien kamppailun tulos, mistä syystä kokemus ensikohtaamisesta työntekijän kanssa on monella tavalla ratkaiseva. Vuorovaikutus voi kuitenkin estyä asiakkaan tuntemaan häpeään, molemminpuolisten ennakkoluulojen, tietämättömyyden tai työntekijöiden kokeman kiireen ja aikapaineen takia. Asiakkaan näkökulmasta avun hakeminen on siten aina myös riskin ottamista.

Meso- ja makrotason sosiaaliset mekanismit

Aineistossa aikuissosiaalityön rakenteita ja toimintaympäristöä kuvaavat kohdat viittaavat siihen, että aikuissosiaalityössä on meso- ja makrotason

mekanismeja, jotka asettavat kyseenalaiseksi ja jopa rajoittavat mikrotason sosiaalisten mekanismien toimintaa. Kun mikrotasolla vaikuttavat *vuorovaikutusmekanismit* ovat pääosin myönteisiä, rakenteiden ja toimintaympäristön *kontekstimekanismit* näyttävät saavan aikaan kielteisiä vaikutuksia. Toisin sanoen ne eivät luo edellytyksiä mikrotason sosiaalisten mekanismien aktivoitumiselle. Blomin ja Morénin termein annettuihin rakenteisiin alistuva asiakastyön hallintamentaliteetti heijastaa sosiaalipsykologista *ulkoisen sisäistämismekanismia*.²³ Vastaavasti, kun työntekijät ja asiakkaat tarttuvat epäkohtiin ja pyrkivät muuttamaan vallitsevia rakenteita, käynnistyy *sisäisen ulkoistamismekanismi*: kriittinen tietoisuus muuttuu ulkoiseksi näkyväksi toiminnaksi.

Sekä työntekijät että asiakkaat tunnistavat runsaasti rakenteellisia seikkoja, jotka estävät aikuissosiaalityön toivottuja vaikutuksia. Näitä voidaan käänteisesti tulkita niin, että mainitut puutteet tai esteet ilmaisevat, millaisia rakenteita tarvitaan, jotta sosiaaliset mekanismit voivat aktivoitua. Asiakkaan näkökulmasta tällaisia rakenteellisia tekijöitä ovat esimerkiksi tieto omista oikeuksista ja tarjolla olevista palveluista, palvelujen ja työntekijöiden saavutettavuus, asiakassuhteen jatkuvuus, palveluvaihtoehdot, kasvokkaiset palvelut verkkopalvelujen ohella, vertaistuki, mielekäs tekeminen sekä yhteisölliset kohtaamispaikat. Asiakkaat kokivat, että heidän on vaikea saada tietoa siitä, mitä apua ja tukea aikuissosiaalityö tarjoaa. Työntekijät ovat rajoitetusti tavoitettavissa eivätkä ehdi vastata soittopyyntöön. Tämä vaikuttaa niin, että vaikeassa tilanteessa oleville asiakkaille kynnys lähteä hakemaan apua on usein korkea. Nämä kuvastavat mesotasolla toimivaa *saatavuusmekanismia*, joka vaikuttaa siihen, hakeeko asiakas apua vai ei ja missä vaiheessa hän sitä hakee. Lisäksi aikuissosiaalityön asiakkaat toivat esiin kokemuksiaan siitä, miten mielekäs tekeminen ja yhteisölliset matalan kynnyksen oleskelupaikat paikkakunnalla kannattelevat arkea. Ne voivat asiakkaiden mukaan esimerkiksi ehkäistä peliriippuvuutta ja sen myötä syvenevää köyhyyttä.

Sosiaalityöntekijät korostavat tiedonsaannin ja vaikuttamismahdollisuuksien tärkeyttä erityisesti silloin, kun puhutaan aikuissosiaalityön kehittämisestä. Heillä tulee olla oikeus kehittää ja määritellä työtään ammatillisesti. Rakenteisiin liittyvät ongelmat koskivat työntekijöiden mukaan ensisijaisesti omaa organisaatiota ja tapaa, jolla työ on järjestetty. Myös laajempien yhteiskunnan taloudellisten haasteiden, työttömyyden ja säästöpainneiden vaikutus asiakkaiden elämämaailmaan tunnistettiin. Palveluja tulee työntekijöiden mukaan kehittää niin, että ne parantavat rakenteissa piilevien mekanismien toimivuutta. Erityistä huomiota tulee tältä osin suunnata aikuissosiaalityön julkisuuskuvaan ja uusien työmenetelmien käyttöönottoon. Erialaisten palvelujen roolin selkeyttämistä niin asiakkaille kuin työntekijöille itselleen

pidettiin myös tärkeänä. Näiden ohella työntekijät peräänkuuluttivat parempia mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. Konkreettisena ehdotuksena mainittiin mahdollisuus tavata asiakkaita toimistotilojen ulkopuolella. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että rakenteet tukevat kiireetöntä ja pitkäjänteistä asiakastyötä. Samoin KELA-siirron jälkeiseen taloussosiaalityön kehittämiseen kohdistui paljon odotuksia. Odotuksia suuntautui myös johtajuuteen, jolta toivottiin kannustavaa suhtautumista työn kehittämiseen. Työntekijöiden kokemuksen mukaan *organisaatiotason kontekstimekanismit* ovat siten varsin ratkaisevia siinä, missä määrin aikuissosiaalityötä ja sen vaikuttavuutta voidaan kehittää.

Hankkeen alussa eri alueiden työntekijöillä oli yhteneväinen käsitys siitä, että aikuissosiaalityöhön tarvitaan uudenlaisia työskentelytapoja, mutta heillä oli liian vähän mahdollisuuksia keskustella niistä yhteisesti. Työntekijät kokivat, etteivät he saa tietoa eivätkä voi vaikuttaa tai olla mukana kehittämässä organisaatiota – heiltä puuttui kokemus osallisuudesta oman työnsä kehittämisessä. Työntekijät ja asiakkaat toivoivat julkisuuteen selvempää tietoa siitä, mitä aikuissosiaalityössä tehdään. Suhteessa yhteistyötahoihin, kuten terveydenhuoltoon, työvoimapalveluihin ja Kelaan, työntekijät kokivat, että aikuissosiaalityön tehtävät sanellaan pitkälti ulkopuolelta eivätkä sosiaalityöntekijät voi itse määritellä niiden sisältöä. Työntekijät kokivat, että aikuissosiaalityön odotetaan usein paikkaavan muiden järjestelmien riittämättömyyttä tai ongelmia. Aktivointipolitiikkaan työntekijät ja asiakkaat toivoivat useita parannuksia. Yhtenä esimerkkinä he nostivat esiin erilaiset tulkinnat ihmisen riittävästä aktiivisuudesta: tarkoitetaanko pelkäämistään palkkatyötä tai koulutukseen osallistumista vai voidaanko aktiivisuus nähdä laajemmin ja sisällyttää siihen myös toiminta omassa lähipiirissä ja kansalaisyhteiskunnassa.²⁴

Aikuissosiaalityön lähijohtajuudessa ja esimiesjärjestelmässä tunnistettiin tekijöitä, jotka estävät toivottuja vaikutuksia ja aikuissosiaalityön kehittämistä. Tulkitsemme, että silloin on kysymys mesotason *vastakaikumekanismista*. Omalla johtamistavallaan esimiehet sekä luovat mahdollisuuksia kehittää vaikuttavaa aikuissosiaalityötä tai estävät sitä. Riskinä on, että työntekijöiden kokemus ylhäältä alas suuntautuvasta johtamiskulttuurista ikään kuin ”valuu” asiakassuhteisiin: jos työntekijä ei koe olevansa osallinen omassa työssään, hänen on vaikea omaksua ja tehdä osallistavaa ja vaikuttavaa asiakastyötä. Ja toisinpäin: osallisuutta tukeva johtamiskulttuuri vaikuttaa myönteisesti työntekijän tapaan tehdä asiakastyötä.

Johtamis- ja esimiesrakenteet ratkaisevat viime kädessä myös sen, mitä aikuissosiaalityössä kehitetään: uskalletaanko kokeilla uusia toimintamalleja, toisenlaisia menetelmiä ja uusia työskentelyorientaatioita. Se, otetaanko asiakkaat mukaan ja heidän asiantuntemuksensa osaksi kehittämistyötä,

on hyvin pitkälti riippuvaista esimiesten suhtautumisesta. KELA-siirto on vapauttanut tilaa kehittää aikuissosiaalityötä uudella tavalla ja toisenlaiseksi, mutta tarttuminen avautuneeseen mahdollisuuteen vaatii työntekijöiltä ja johtajilta rohkeutta. Kehittämistä innostuneet työntekijät voivat kohdata johdon vastustusta ja jarruttelua uusien toimintamallien jalkauttamisessa – usein on turvallisempaa pitää kiinni totutuista työskentelytavoista. Myös aikuissosiaalityön johtajien rekrytointiin ja vaihtuvuuteen liittyvät haasteet jarruttavat työn määrätietoista kehittämistä ja kokeilukulttuuria. Sen sijaan johtajuus, joka puolustaa ja perustelee asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä hallinnon ylemmissä portaissa, kannustaa ja tukee kehittämistä.

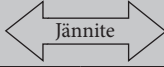
Mekanismeissa vaikuttavat jännitteet

Kunkin mekanismin olennainen osa ovat ne voimat, jotka välittyvät vuoro-vaikutuksessa ja jotka muodostavat mekanismin aktivoivan jännitekentän. Tarkastelemme seuraavaksi lähemmin sitä, millaisia jännitekenttiä aikuissosiaalityössä voidaan tunnistaa. Jo edellä olemme maininneet jännitteen aikuissosiaalityössä työskentelyä ohjaavien rakenteiden ja asiakastyön suhdeperustaisuuden välillä. Sote- ja maakuntauudistuksen tuoman erityy- sen jännitteen lisäksi aikuissosiaalityön toteuttamiseen vaikuttavat toimeen- tulotuen siirto Kelaan, aktivointipolitiikan käänteet, vuosien 2017–2018 perustulokokeilu sekä vuoden 2015 maahanmuuttoaalosta seuranneet uudet tehtävät. Nämä kaikki ovat tuoneet aikuissosiaalityön kehittämiseen jän- nitteitä, jotka vetävät asiakasta, työntekijää, työyhteisöä, yhteistyöverkostoa sekä työtä ohjaavia rakenteita eri suuntiin. Olemme koonneet taulukoihin 4, 5 ja 6 aineistosta tunnistamamme jännitteet, jotka edistävät tai estävät mekanismien aktivoitumista ja aikuissosiaalityössä tavoiteltavien tulosten saavuttamista. Jännitteet on jaoteltu taulukoissa mikro-, meso- ja makro- tason mekanismeissa vaikuttaviksi.

Mikrotasolla jännitekenttä muodostuu asiakkaan ja työntekijän välittä- mien voimien välille. Työntekijää ympäröivä jännite syntyy siitä, että hänen on asiakkaan kohdatessaan joka kerran valittava joko teknisbyrokraatti- nen asiakasta etäännyttävä lähestymistapa tai suhdeperustainen asiakkaan kuunteluun perustuva lähestymistapa. Työntekijän orientaatio vaikuttaa siihen, miten asiakkaan ja työntekijän suhde ymmärretään. Se voi rakentua asiakkaan ja työntekijän roolien korostamiseen tai kumppanuuteen. Lisäksi sekä asiakas että työntekijä välittävät kohtaamisessa toisilleen intentioita ja motiiveja, joiden vastaanottamiseen vaikuttaa se, miten toinen osapuoli ne ymmärtää. Tämä taas vaikuttaa siihen, miten työskentelyn tavoitteet ase- tetaan ja millaisia ne voivat olla. Työskentely voi olla ajautuvaa tai määrä- tietoisesti eteenpäin pyrkivää. On tärkeä tiedostaa, että aikuissosiaalityön


tavoitteiden toteutumisessa ei aina ole kysymys muutoksesta. Osa asiakkaista tarvitsee huolenpitoa ja tukea siihen, että tilanne säilyy ennallaan.²⁵ Asiakkaan toimintaan vaikuttaa olennaisesti se, kokeeko hän olevansa vuorovaikutussuhteessa toiminnan kohde vai toimija. Kehittämistyössä keskeinen jännite muodostuu siitä, miten laajasti asiakkaat otetaan mukaan kehittämään aikuissosiaalityötä.

Taulukko 4. Mikrotasolla vaikuttavat jännitteet.

Mikrotason jännitekenttä	Estävä voima	Mahdollistava voima
		
Työntekijän orientaatio	Teknisbyrokraattinen, etäinen, ennakoasenteiden värjäävä, välinpitämätön tai torjuva kohtaaminen	Suhdeperustainen, kuunteleva, paneutuva, eläytyvä, ennakoiluuton ja ymmärtävä kohtaaminen
Asiakkaan ja työntekijän suhde	Perustuu toiseuteen, viranomaisen ja asiakkaan vahvoihin erillisiin rooleihin	Perustuu kumppanuuteen, luottamukseen ja jaettuun ihmisyyteen
Asiakkaan ja työntekijän intentiot ja motiivit	Motivaation puutteena näytetty varovaisuus, epäluulot, toivottomuus; kumpikaan osapuoli ei sitoudu muutokseen	Työntekijän ja asiakkaan motivoituminen, sitoutuminen, toivon näköala, voimavarojen tunnistaminen, luottamus muutoksen mahdollisuuteen
Asiakastyön tavoite	Ei selviä tavoitteita; asiakastyö ajautuvaa, tilanteet voivat jatkua muuttumattomina jopa vuosia	Määrätietoinen yhteinen pyrkimys muutokseen asiakkaan elämäntilanteessa ja sen johdonmukainen tukeminen
Asiakkaan toimijuus	Toiminnan kohteena oleminen, osattomuus, osallistaminen järjestelmän tarpeista käsin	Toimijana oleminen, oman toimijuuden vahvistuminen (voimaantuminen), osallistuminen kansalaisena (valtaistuminen)
Asiakkaat kehittämistyössä	Eivät ole mukana tai ovat vain näennäisesti esim. palautteen antajan roolissa	Tasavertaisia asiantuntijoita, joita ilman kehittämistä ei pidetä mahdollisena

Taulukko 5 kuvaa *mesotasolla* havaittavia jännitteitä, jotka ilmenevät kollektiivisesti organisaatioissa ja työnyhteisöissä, joissa aikuissosiaalityötä tehdään ja joissa työtä ohjaavat rutiinit, säännöt ja työskentelykulttuuri syntyvät. Vaikka mikrotasolla sosiaalityötä tehdään paljolti yksin, siihen vaikuttavat mesotason kollektiiviset jännitteet, kuten asiakastyön ja työyhteisön työorientaatio, johtaminen ja yhteistyöverkostoissa vaikuttavat jännitteet. Taulukossa on kiteytetty jännitekentän äärireunat. Ellei työyhteisössä käydä avointa ja kriittistä itsereflektiota omasta toiminnasta, sen sisällöstä ja reunaehdoista, on vaikea tehdä tietoisia valintoja ja tunnistaa jännitteet.

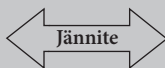
Taulukko 5. Mesotasolla vaikuttavat jännitteet.

Mesotason jännitekenttä	Estävä voima	Mahdollistava voima
		
Asiakastyön suuntaaminen	Järjestelmälähtöinen prosessointi, toimenpidekeskeisyys	Elämismaailmalähtöinen prosessointi, vuorovaikutuksellinen eteneminen
Työyhteisön rakenne	Vertikaalisesti johdettu yksinäinen työskentely	Horisontaalisesti johdettu tiimityö, kollektiivinen reflektointi ja kollegiaalinen tuki
Uusien menetelmien merkitys ja tiedonintressi	Työn hallinnollistekninen (manageristinen) mittaaminen ja arviointi, työn sisältöä standardisoiva hallinta	Asiakaslähtöisten tavoitteiden ja työntekijöiden osaamisen vahvistaminen, rohkeus ja joustavuus kokeilla uusia työskentelytapoja
Työn sisällön määrittäjä	Hallinnollistekninen prosessointi	Ammatillis-eettinen prosessointi, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa
Työn sisältöjen hallinta	Irralliset itsetarkoitukselliset metodiset työvälineet, sattumanvaraiset toimenpiteet, selkiytymättömät rakenteet	Toimiva kokonaisuus: joustavasti sovellettavat korkeatasoiset metodiset variaatiot, tavoitteelliset toimenpiteet, selkeä monitoimijainen palvelurakenne.
Yhteistyöverkostot	Aikuissosiaalityön ulkopuolelta tulevat toimeksiannot	Monitoimijainen, tasavertainen ja arvostava kumppanuus sekä yhteinen ratkaisujen etsintä
Johtajuus	Puuttuva, asiantunteaton tai muutoksia jarruttava	Läsnä oleva, sisällöllisesti osaava ja innostava

Taulukkoon 6 olemme koonneet yhteiskunnan *makrotasolla* havaittavat jännitteet, jotka osallistujat nimesivät aikuissosiaalityöhön konkreettisesti vaikuttaviksi seikoiksi. Ne heijastavat kukin tälle ajalle tyypillisiä haasteita. Lähtökohtaisesti kaikki yhteiskunnalliset epäkohdat, uudistukset, poliittis-taloudelliset tapahtumat ja ohjelmat sekä yhteiskunnallinen ilmapiiri kokonaisuudessaan vaikuttavat aikuissosiaalityöhön. Jännitteet syntyvät kuitenkin ennen kaikkea siitä, miten yhteiskunnassa reagoidaan sosiaalisiin ongelmiin sekä huono-osaisuuden ja eriarvoisuuden kasvamiseen, kuten taulukossa kuvatut näkökulmat osoittavat. Jännitteet suuntaavat aikuissosiaalityön yhteiskunnallisen tehtäväksiannon määrittymistä ja sen soveltamista. Makrotason jännitteiset voimat heijastavat myös sitä, miten aikuissosiaalityö yhteiskunnallisena vaikuttajana asemoi itsensä suhteessa yhteiskuntapolitiikkaan ja ajankohtaisiin kiistakysymyksiin. Rakenteelliset jännitteet sekä johtaminen vaikuttavat olennaisesti siihen, määrittyykö aikuissosiaalityö

huono-osaisuuden hallinnan välineeksi vai ihmisen toimijuutta tukevaksi ja vapauttavaksi muutoksen alustaksi.

Taulukko 6. Makrotasolla vaikuttavat jännitteet.

Makrotason jännitekenttä	Estävä voima	Mahdollistava voima
		
Yhteiskunnalliset uudistukset (Kela, Sote, aktivointi, maahanmuutto, toisen asteen koulutus jne.)	Ajaudutaan hallitsemattomasti uudistusten pyörteisiin, reagoidaan seurauksiin	Vahva moniääninen asiantuntijuus, rakenteellinen sosiaalityö, tunnistetaan myönteisen muutoksen mahdollisuudet
Huono-osaisten osallisuus	Vaade osallistumisesta työmarkkinoille tai koulutukseen vailla mielekkäitä mahdollisuuksia siihen	Oman arjen sujuvuus, kuuluminen yhteisöön ja valtaistava osallistuminen tasavertaisena aktiivisena kansalaisena
Aikuissosiaalityön yhteiskunnallinen funktio	Eriarvoisuuden seurausten hallinnointi	Eriarvoisuuden rakenteellisiin syihin vaikuttaminen
Taloudellinen ja poliittinen ilmapiiiri	Yksilöllis-egoistinen pärjäämiskulttuuri, kovat arvot	Ihmisoikeudet ja yhteisvastuullisuus, solidaarisuuden ja yhteisöllisyyden saarekkeiden perustaminen
Kasvavan eriarvoisuuden hallintatapa	Hiljainen hyväksyntä ja seurausten hallinta	Rakenteellinen purkaminen, eriarvoisuuden seurausten ja vaikutusten tunnistaminen

Kaikilla kolmella tasolla jännitteiden ääripäiden välillä on liikkumatila, jossa aikuissosiaalityö tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, työntekijän ja organisaation välillä, työyhteisön sisällä sekä suhteessa eri yhteistyötahoihin. Jännitteiden välissä piilee myös muutospotentiaalia. Se aktivoituu viimeistään silloin, kun rakenteellisten epäkohtien ja eettisten ristiriitojen sietoraja ylittyy, minkä voi tulkita *makrotason haastemekanismissä*. Tämä koskee sekä aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelukokemuksia että työntekijöiden työssään kokemia epäkohtia. Kun epäkohdat tunnustetaan, niihin on mahdollista puuttua. Tästä seuraa parhaimmillaan se, että myönteisiä muutoksia aikaansaavat mekanismit aktivoituvat. Blomin ja Morénin termin on kysymys työntekijän kokeman sisäisen paineen ja harkinnan ulkoistamisesta.²⁶ Vastaavalla tavalla asiakas voi ilmaista suhteessa työntekijään oman sisäisen tahtotilansa ja intentionsa muutokseen, mikä voi näkyä ulkoisen toiminnan muutoksena ja aktivoida siten myös riskinottomekanismien.

Osahankkeemme ajoittui hetkeen, jolloin aikuissosiaalityöhön kohdistui monia jännitteitä tuottavia muutos- ja kehittämispaineita. Nämä ilmenivät eri toimijoiden valmiutena lähteä kehittämään ja muuttamaan aikuissosiaalityötä. Työntekijöiden keskuudessa erityisesti perustoimeentulokityön siirtyminen Kelaan oli herättänyt odotuksia siitä, että nyt on mahdollista siirtä tekemään toisenlaista, ”oikeaa” sosiaalityötä. Myös asiakkaiden joukossa oli henkilöitä, jotka ilmaisivat halunsa olla konkreettisesti mukana kehittämässä sosiaalityötä. Työyhteisöjen valmiudet ottaa asiakkaiden tarjous vastaan vaihtelivat kuitenkin yllättävän paljon. Tämän voi tulkita osittain kertovan siitä, että sosiaalityössä vaikuttaa edelleen vahvana perinne, jossa tuntuu vieraalta toimia tasavertaisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja nähdä heidät kumppaneina. Hankkeessa saatiin kuitenkin rohkaisevia esimerkkejä siitä, että tämä perinne on mahdollista murtaa. Konkreettisesti tätä kohti edettiin tilanteessa, jossa työntekijä ja asiakas laativat yhdessä kysymykset, joiden avulla asiakas keräsi omasta kaveripiiristään kokemusperustaista tietoa sosiaalityön asiakkuudesta sekä kartoitti käsityksiä ihannesosiaalityöstä sosiaalityön kehittämisessä hyödynnettäväksi. Lisäksi asiakas ja työntekijä kirjjasivat yhdessä arvioita asiakaskäynnin syystä, sisällöstä ja tuloksesta.

LOPUKSI

Olemme edellä tarkastelleet aikuissosiaalityössä eri tasoilla vaikuttavia sosiaalisia mekanismeja. Mekanismin tunnistaminen lisää ymmärrystä siitä, millaiset tekijät ja voimat luovat mahdollisuuksia vaikuttavalle aikuissosiaalityölle tai vastaavasti estävät myönteisten vaikutusten syntymistä. Kuten aiemmissa tutkimuksissa on todettu, aikuissosiaalityön vaikuttavuutta selittävät sosiaaliset mekanismit paikantuvat ensisijaisesti asiakkaiden ja ammattilaisten vuorovaikutukseen. Sosiaalisten mekanismien toimintaa vaikeuttaa makrotasolla vaikuttava ja syvälle juurtunut vastakkainasettelu paneutuvan tasavertaisen asiakastyön pyrkimyksen ja työn managerialistisen hallinnan välillä. Emme kuitenkaan pidä poissuljettuna sitä, että työprosesseja selkeyttävät hallintamallit voisivat parhaimmillaan myös tuottaa tilaa paneutuvalla suhdeperustaiselle työskentelylle ja uusien työskentelytapojen kokeilemiselle. Olennaista onkin arvioida hallintamallien toimivuutta asiakkaan tilanteessa asetettujen omien tavoitteiden näkökulmasta.

Meso- ja makrotasolla vaikuttavat voimat ja mekanismit viittaavat siihen, että aikuissosiaalityössä tulee suhdeperustaisen työskentelyn rinnalla vahvistaa ja kehittää rakenteellisen sosiaalityön orientaatiota ja yhteiskunnallista vaikuttamista. Pidämme tärkeänä, että aikuissosiaalityötä ei kehitetä ilman asiakkaita vaan rohkeasti yhdessä heidän kanssaan. Silloin ei ajauduta tilanteeseen, jossa työntekijät tahollaan pohtivat, miten asiakkaita

saataisiin osallistumaan, kun asiakkaan samanaikaisesti toivovat, että heidän mielipidettään kysyttäisiin ja he voisivat olla vaikuttamassa omiin asioihinsa. Myös sosiaali- ja terveysministeriön aikuissosiaalityön tulevaisuus selvitys korostaa, että aikuissosiaalityötä on kehitettävä ja tutkittava yhdessä asiakkaiden kanssa.²⁷ Tutkija Heidi Muurinen on väitöskirjassaan avannut kiinnostavia näköaloja yhdessä kehittäjäasiakkaiden kanssa toteutettavaan kokeilevaan, tutkimukselliseen ja monitoimijaiseen tiedonmuodostukseen aikuissosiaalityössä.²⁸ Tutkimus osoittaa, että uusissa yhteistoiminnallisissa ja dialogisissa suhteissa valta jakautuu uudella tavalla.

Jännitteiden tiedostaminen ja näkyväksi tekeminen ovat osa aikuissosiaalityön tietopohjaa. Ne ovat signaaleja, jotka auttavat oivaltamaan, minkä aikuissosiaalityössä tulisi muuttua, jotta saataisiin aikaan toivottuja vaikutuksia asiakkaiden elämässä. Jännitteiden tunnistaminen auttaa myös kehittämään ja vahvistamaan aikuissosiaalityötä. Aikuissosiaalityön tavoitteena on lisätä hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta. Nämä eivät ole mahdottomia tavoitteita, mutta niiden saavuttaminen edellyttää, että suhdeperustaista työtä on mahdollista tehdä ja asiakkaiden osallisuus otetaan todesta niin asiakas- kuin kehittämistyössä. Lisäksi aikuissosiaalityön rakenteiden on oltava tarpeeksi joustavat, jotta työntekijä voi soveltaa ammatillista osaamistaan suvereenisti. Mikä tahansa tavoite on helppompaa saavuttaa, jos myötätunnon, tasavertaisen aikuisuuden kunnioituksen ja paneutuvan yksilöllisyyden tunnusmerkit vallitsevat vuorovaikutuksessa. Hollinraken tapaan on todettava, että tämän lisäksi tarvitaan vahvempaa poliittista tietoisuutta yhteiskunnan makrotason rakenteiden vaikutuksista sosiaalityössä.²⁹ Niihin voi sisältyä syvällisiä esteitä, jotka on raivattava, jos aikuissosiaalityötä halutaan toteuttaa tavalla, joka aidosti vastaa sille asetettuihin tavoitteisiin.

7. Kemppainen ym. 2010; Nummela 2011; Jokinen 2014.
8. Tiitinen 2019; Närhi ym. 2014.
9. Acer ym. 2020, 113.
10. Hollinrake 2019a; Dix ym. 2019; ks. myös Jokinen & Juhila 2008; Jokinen 2014.
11. Hollinrake 2019a, 9.
12. Mt.
13. Mt.
14. Hollinrake 2019a.
15. Vrt. tämän teoksen luku 2.
16. PRO SOS – uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hanke 2019; Zechner 2019.
17. Gredig & Sommerfeld 2008; Blomberg 2018.
18. Blom & Morén 2015, 62–70, 39; 2010, 108–110.
19. Blom & Morén 2015, 39, 62.
20. Mt., 66.
21. Mt., 64; myös Hyväri 2001.
22. Blom & Morén 2015, 63.
23. Mt., 47–48.
24. Vrt. tämän teoksen luku 3.
25. Juhila 2006, 111.
26. Blom & Morén 2010, 109.
27. Karjalainen ym. 2019.
28. Muurinen 2019.
29. Hollinrake 2019b, 68.

13.

Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit

1. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 1.
2. Kivipelto & Kotiranta 2014.
3. Blom & Morén 2007; 2010.
4. Blom & Morén 2015, 62.
5. PRO SOS – uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hanke 2019.
6. Mm. Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen 2013.