

11

Neuvottelut toimijuudesta aikuissosiaalityön asiakkaiden kotikäynneillä: Selontekoja ja vastarintaa

Suvi Raitakari, Kirsi Günther & Ilkka Vuorinen

Johdanto

Tässä luvussa tarkastellaan aikuissosiaalityön asiakkaiden (jatkossa asiakkaat) toimintaa kotona ja sen ulkopuolella. Kyse on asiakkaista, joilla on moninaisia arjessa selviytymistä haastavia rajoitteita ja sairauksia, ja joiden kotona asumista ja toimintaa turvataan erilaisilla hyvinvointipalveluilla. Arkkiset asiat kuten siivoaminen tai pankkiasioiden hoito saattavat edellyttää asiakkaalta tavallista enemmän ponnistelua tai ne voivat näyttäytyvä hänelle mahdottomina tai tarpeettomina toteuttaa. Kotona toimiminen tai sieltä ulos lähteminen voivat olla kamppailun ja neuvottelujen kohteita. Samaan aikaan asiakkaan toimintakyky voi toisaalla olla vahvaa: hän saattaa esimerkiksi

kyetä toimimaan hyvin vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa tai itselleen tutuilla elämänalueilla.

Luvun aineistoesimerkeissä sosiaalityöntekijät ja asiakkaat keskustelelevat aikuissosiaalityön kotikäynneillä siitä, mitä asiakkaat ovat tehneet, mitä heidän tulisi tehdä ja mitä he kykenevät tekemään tai haluaisivat tehdä – he siis neuvottelevat toimijuudesta. Toimijuus tulee näkyväksi etenkin puheenvuoroissa, joissa asiakkaat joko vastustavat toimintaansa kohdistuvia odotuksia tai tuottavat selontekoja eli kertovat toimintaansa vaikuttavia tekijöitä ja perusteluja, ja näin oikeuttavat toimintatapaansa (ks. esim. Juhila 2009; Matarese & Caswell 2014). Luvussa analysoidaan, *miten kotikäyntikeskusteluissa asiakkaan toimijuus, erityisesti odotusten vastaiseksi tulkittu toimijuus, tulee neuvotelluksi, ymmärretyksi ja selitetyksi*. Kotikäyntikeskusteluissa sekä työntekijät että asiakkaat tuottavat selontekoja ja näin oikeuttavat omaa toimijuutansa omista lähtökohdistaan: työntekijät oikeuttavat sitä omista ammatillisista lähtökohdistaan, asiakkaat puolestaan omista autonomisista ja omien kasvojen säilyttämisen lähtökohdistaan? Toimijuusneuvottelut ovat herkästi jännitteisiä. Tässä luvussa tarkastelemme erityisesti sitä, kuinka kotikäyntikeskustelussa osapuolet rakentavat yhdessä käsitystä asiakkaan toimijuudesta annetussa tilanteessa.

Tavoitteenamme on tehdä näkyväksi, miten arkiset asiat haastavat asiakkaan toimijuutta, vaativat yrittämistä ja ponnistelua sekä johtavat kotikäynneillä neuvotteluihin aikuisuuden ja hyvinvoinnin normatiivisista odotuksista. Analyysissa hyödynnämme toimijuuden, selonteon ja vastarinnan käsitteitä. Kotikäyntikeskusteluiden analyysi tekee näkyväksi asiakkaan toimijuutta tilanteissa, joissa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja muut hyvinvointityön tekijät arvioivat erilaisten tekijöiden uhkaavan hänen hyvinvointiaan ja kotona asumistaan. Lisäksi tulososassa konkretisoituu, miten sekä asiakas että työntekijä suhteuttavat asiakkaan toimintaa kulttuurisiin normaaliuden odotuksiin (Haahtela & Juhila 2016; Batle Cladera ym. 2019; Lydahl & Hansen Lofstrand 2020).

Luku rakentuu siten, että ensin tarkennamme, mitä tarkoitamme toimijuudella. Osoitamme, miten se rakentuu yksilölähtöisyyden ja sosiaalisuuden jännitteessä sekä suhteutuu kulttuurisiin odotuksiin aikuisen tavanomaisesta toiminnasta ja hyvinvoinnista. Toisessa osiossa kuvaamme, kuinka hyö-

dynnämme selontekojen ja vastarinnan käsitteitä tulkitessamme asiakkaan toimijuutta kotikäyntivuorovaikutuksessa. Tulososiossa analysoimme edellisissä osioissa rakentamamme käsitteellisen viitekehyksen varassa kolmea aineistosimerkkiä. Niistä ensimmäisessä osapuolet neuvottelevat vastuullisesta ja toisessa yhteiskuntaan integroituneesta ja aktiivisesta aikuisesta. Kolmannessa esimerkissä taas neuvotellaan asumisessaan ja arjessaan tukea tarvitsevasta aikuisesta. Johtopäätöksissä pohdimme, mikä on riittävän hyvää toimijuutta, jos tavoitteena on työikäisen aikuisen asiakkaan riittävän hyvä elämä omassa kodissaan.

Aikuisasiakkaan toimijuuden lähtökohdat

Ihmisten toiminnan tarkastelu on ihmistieteiden keskeisimpiä tutkimuksen kohteita. Toimijuus näyttäytyy tutkimuskirjallisuudessa yhtäältä yleiskäsitteenä, jota ei aina kovin tarkkaan määritellä. Toisaalta siihen liitetään monenlaisia määreitä, kuten valinta, valta, osallisuus, päätöksenteko, vapaa tahto, vaihtoehtojen olemassaolo ja itsemääräämisoikeus (esim. Visala 2018; Ranta 2020). Toimijuuden edellytyksenä on, että yksilöllä on valta ja vapaus valita eri toimintavaihtoehtoista ja tehdä päätöksiä (Giddens 1984). Sillä viitataan myös kapasiteettiin ja kykyyn toimia (Mackenzie 2014; Burkitt 2016; Ranta 2020). Kyse on kyvystä nähdä itsensä ihmisenä, jolla on toimintamahdollisuuksia ja -valtaa yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden välisissä jännitteissä (Gordon 2005, 114–115).

Yksilölähtöisyyden ja sosiaalisuuden yhdistäminen

Niin sosiaalitieteellisestä (esim. Giddens & Sutton 2013, 87–91) kuin psykologisestakin (esim. Ryan & Deci 2017, 22–24) näkökulmasta yksilölähtöisten ja sosiaalisten tekijöiden erottelua voi pitää keinotekoisena. Käytännössä yksilön toimijuus rakentuu vastavuoroisissa sosiaalisissa suhteissa tietyssä ajassa ja yhteiskunnallisessa kontekstissa, mikä pätee myös aikuissosiaalityön asiakkaisiin. Yhdistämme käsityksemme toimijuudesta Anthony Giddensin (1984) tavoin yhtäältä sen, miten ihmiset itse ohjaavat omaa toimintaansa,

sekä sen, miten toisaalta toiminta on sosiaalisesti, kulttuurisesti ja yhteiskunnallisesti määrittynyttä.

Ihmisten toimintaa voidaan tarkastella samanaikaisesti ensinnäkin yksilön toimintakapasiteettia korostavasta suunnasta, jolloin toimijuutta määrittelevät yksilön motivaatio, tavoitteet ja valinnat. Toisessa lähestymistavassa toimintaa selitetään puolestaan sosiaalisesta suunnasta, jolloin katsotaan kulttuuristen odotusten sekä sosiaalisten suhteiden ja yhteiskunnallisten tekijöiden muokkaavan yksilön toimijuutta. Tiedyt kulttuuriset odotukset määrittävät arvostetuimmiksi ja enemmän tavoittelemisen arvoisiksi kuin toiset, ja siten niillä on ihmisen toimintaa suuntaavaa valtaa. Yhteiskunnalliset tekijät, kuten yksilön varallisuus ja asema yhteisössä, myös kaventavat tai laajentavat hänen todellisia valinnanmahdollisuuksiaan (Settersten & Gannon 2005). Toimijakäsityksemme rinnastuu yhteiskuntatieteissä käytettyyn *relaationaaliseen toimijuuskäsitykseen* (esim. Mackenzie 2014; Burkitt 2016; Juhila ym. 2020; Ranta 2020). Sen mukaisesti lähdemme siitä, että oleminen ja tekeminen rakentuvat relationaalisessa todellisuudessa, eivätkä siten koskaan ole täysin autonomisia tai individualistisia. Tämä suhdeperustaisuus tekee toimijuudesta myös suhteellista: on (vuorovaikutus)tilanteita ja hetkiä, jolloin toimijuutemme on vahvaa, ja toisinaan taas on tilanteita, joissa se määrittyy heikoksi. (Ks. esim. Giddens 1984; Settersten & Gannon 2005; Juhila ym. 2020.)

Motivaatiota voidaan pitää toimijuuden yhtenä edellytyksenä. Motivaatio on kattokäsite erilaisille yksilön tavoitteellisuutta sekä sen syitä ja keinoja koskeville psykologisille selityksille (Nurmi & Salmela-Aro 2017). Esimerkiksi Richard Ryanin ja Edward Decin (2000; 2017) itsemäärämisteoriassa hyvinvointia tuottavan motivaation tulkitaan kumpuavan ihmisen sisäisen autonomian, pystyvyyden ja yhteenkuuluvuuden tarpeiden täyttymisestä, jota hänen kasvu- ja elinolosuhteensa joko tukevat tai heikentävät. Itsemäärämisteoria on käyttökelpoinen teoreettinen työkalu erityisesti sen ymmärtämiseksi, katsooko ihminen omaavansa liikkumavaraa ratkaisujen tekemiseksi: pystyykö hän edistämään asettamia tai sisäistämiään tavoitteita ja saamaan toiminnalleen tukea verkostoltaan? Mitä paremmin nämä tarpeet tulevat täytetyiksi, sitä enemmän yksilön toiminta on omaehtoista, sisäistynyttä, luontevaa ja mielekästä (Oksanen 2014, 43–44; Ryan & Deci 2000). Toimijuuden kannalta on esimerkiksi olennaista erottaa, tiskaako henkilö as-

tioita omasta aloitteestaan, tiskaamisen ja järjestyksen tuomasta ilosta, toisen kehotuksesta vai välttääkseen muiden paheksunnan tuottamaa häpeää.

Edellä kuvatussa esimerkissä erot tekojen perimmäisissä motiiveissa voivat vaikuttaa vähäisiltä, mutta itsemääräämisteorian ja siihen kytkeytyvän tutkimuksen perusteella ne ovat hyvinkin oleellisia. Henkilökohtaisesti tärkeältä ja palkitsevalta tuntuva toiminta auttaa ihmistä: hän pystyy tällöin ylläpitämään kiinnostusta toimintaa kohtaan ja voimaan paremmin. Pelkkä palkkioihin ja sanktioihin perustuva motivaatio ei puolestaan tuota vastaavanlaista hyvinvointia, vaikka se voikin toisinaan riittää halutun toiminnan aikaansaamiseksi. (Peltonen & Ruohotie 1992; Ryan & Deci 2000; Ryan & Deci 2017; Vasalampi 2017.) Jukka Oksasen (2014, 17) sanoin “ei ole yhtä tapaa motivoida”. Aktiivisella kuuntelulla ja keskustelulla voidaan tunnistaa ja tavoittaa esimerkiksi kotikäyntikeskustelusta niitä tekijöitä, joita ihminen itse pitää milloinkin tärkeänä, tavoittelemisen ja toimimisen arvoisina. Nämä neuvottelut tärkeänä ja tavoiteltavana pidettävästä toiminnasta ovat oleellisia sekä yksilön että yhteisöjen hyvinvoinnin kannalta.

Toimijuuden kulttuurisidonnaisuus

Toimijuus on sidoksissa tulkintoihin kulttuurisesta normaalista ja hyvästä elämästä, ja siten se on eettis-moraalisesti latautunutta. Aikuissozialityön kotikäyntivuorovaikutuksessa asiakkaan toimijuutta tulkitaan ja arvioidaan erityisesti suhteessa aikuisuuden, hyvinvoinnin ja kotona asumisen kulttuuriin odotuksiin ja normeihin.

Ensinnäkin toimijuutta tuotetaan ja arvioidaan kotikäyntivuorovaikutuksessa suhteessa siihen, mitä pidetään oletettavana ja hyväksyttävänä aikuisuutena (Raitakari & Juhila 2011, 191). Kuten Kirsi Juhila (2008, 82) toteaa, meillä on suhteellisen jaettu ja yhdenmukaisia käsityksiä siitä, millaisia ominaisuuksia liittyy esimerkiksi 40-vuotiaaseen tai 60-vuotiaaseen ihmiseen?: miten he käyttäytyvät, millaisia toimia heidän arkeensa liittyy ja mistä he ovat kyvykkäitä ottamaan vastuuta. Marjatta Marin (2007, 45) on tiivistänyt aikuisuuden kulttuuriset määreet toteamalla, että aikuiset ovat itsenäisiä, täysivaltaisia ja siinä ominaisuudessa toimijoita. ”He ovat työelämässä, ja sitä kautta kiinni yhteiskunnan keskeisissä sektoreissa: politiikassa, talouselä-

mässä ja kulttuurissa” (ks. myös Juhila 2008, 90). Oletamme siis herkästi, että aikuinen on aktiivinen ja että hän pärjää itsenäisesti ja ottaa vastuun toimistaan (esim. Raitakari & Permin Berger 2017).

Toiseksi aikuissosiaalityön eettis-moraalisena ja ammatillisena tavoitteena on vahvistaa asiakkaan hyvinvointia sekä saada aikaan positiivista muutosta eri elämäntilanteilla, kuten elämänhallinnassa, taloudellisessa tilanteessa, asumisratkaisuisissa, sosiaalisissa verkostoissa, työhön ja opiskeluun osallistumisessa sekä terveydessä ja riippuvuuksien hallinnassa (Jokinen & Juhila 2008; Juhila 2008; Niemelä 2011; Ekqvist & Kuusisto 2020). Hyvinvoinnin ja toimijuuden keskeinen edellytys on, että yksilöllä on riittävästi resursseja ja voimavaroja, jotta hän voi saavuttaa ja tehdä sellaisia asioita, joita ”ihminen ihmisenä tarvitsee” (Niemelä 2011, 41). Kotikäyntivuorovaikutuksessa neuvotellaan siten toimijuudesta suhteessa olettamuksiin hyvinvointia edistäviä asioita eli siitä, mikä on ihmiselle hyväksi ja mitä hän tarvitsee (Niemelä 2011).

Kolmanneksi asiakkaan toimijuutta tehdään näkyväksi ja arvioidaan suhteessa hyvään kotiin ja hyvään asukkaaseen liittyviin moraalisiin käsityksiin. Asiakkaan odotetaan esimerkiksi pitävän yllä tiettyä siisteystasoa, olevan häiritsemättä muita asukkaita sekä hoitavan velvollisuuksia, kuten maksamaan asumiseen liittyviä kuluja ajallaan (Haahtela & Juhila 2016, 194). Asiakkaan kotivelvollisuudet asettuvat jännitteeseen suhteeseen sen kanssa, että koti ymmärretään kulttuurisesti henkilökohtaiseksi tilaksi, jossa asukkaan tulisi voida elää, ilmentää omaa persoonaansa ja elämäntapaansa haluamallaan tavalla (Angus ym. 2005; Borg ym. 2005). Näin ei voi olla vain yhdenlaisia hyviä koteja ja niiden hyväksytyjä asukkaita.

Aikuissosiaalityön asiakkailla on erityinen riski toimijuuden heikentymiseen. Heikko yhteiskunnallinen asema, köyhyys ja väkivalta alistavat vähäisiin toimintamahdollisuuksiin. Eriarvoisuuteen perustuvat suhteet ja kohtaukset heikentävät yksilöiden omanarvontuntoa, kykyä ilmaista tahtoaan ja tehdä päätöksiä. (Dodds 2000; McLeod and Sherwin 2000; Juhila ym. 2020, 3; Raitakari ym. 2021.) Tässä luvussa analysoimme aineistoesimerkeistä toimijuuden yksilölähtöistä ja sosiaalista määrittymistä siten kuin se näyttäytyy merkityksellisenä vuorovaikutuksen osapuolille kyseisessä tilanteessa. Lisäksi teemme näkyväksi, kuinka kotikäyntikeskusteluissa osapuolet yhtäältä

hyödyntävät ja toisaalta vastustavat yllä kuvattuja kulttuurisia odotuksia aikuisen vastuista ja hyvinvointitekijöistä.

Toimijuusneuvottelujen analysoiminen

Kun kotikäyntivuorovaikutuksessa tulkitaan, tuetaan ja arvioidaan asiakkaan toimijuutta, keskeiseksi muodostuvat asiakkaan tuottamat selonteot eli selitykset ja perustelut siitä, miksi hän ei ole kyennyt tai halunnut toimia odotetusti aikuisuuden, hyvinvoinnin ja kotona asumisen näkökulmista. Näin asiakas joutuu oikeuttamaan ja perustelemaan valintojaan ja toimintatapojaan. Myös toisten esittämien näkemysten ja toimintavaihtoehtojen vastustaminen eli vastarinta tekee toimijuuden näkyväksi.

Selonteot ja vastarinta toimijuuden tekemisen välineinä

Vuorovaikutuksen tutkimuksessa selonteko (*account*) ja vastarinta (*resistance*) ovat vakiintuneita käsitteitä. Tuottamalla selontekoja teemme omaa toimintaamme ymmärrettäväksi ja oikeutetuksi itselle ja toisille (Juhila 2009; Matarese & Caswel 2014). Selonteko voidaan laajasti määriteltynä ymmärtää kuvauksina tapahtumista tai kokemuksista. Kapeammin määriteltynä se viittaa odotetun toiminnan sekä todentuneen toiminnan välisen ristiriidan selittämiseen ja perustelemiseen (Scott & Lyman 1968). Aineiston analyysissä tukeudumme jälkimmäiseen, kapeampaan määritelmään. Vuorovaikutustilanteissa odotamme, että yksilö selittää etenkin poikkeuksellista tai odotustenvastaista toimintaansa, kuten haluttomuuttaan käydä suihkussa tai kykenemättömyyttään maksaa vuokraa. Antamalla syy-selityksen toimijuudesta yksilö voi lisätä käyttäytymisensä sosiaalista ja moraalista ymmärrettävyyttä ja hyväksyttävyyttä (ks. vuorovaikutuksen sosiaalisesta ja moraalista järjestyksestä ja sen rikkoutumisesta Juhila ym. 2013b). Jos esimerkiksi asiakas ei esimerkiksi ole maksanut vuokraansa – poiketen näin aikuisasukkaalta odotetusta toimijuudesta – kotikäyntivuorovaikutuksessa avautuu sosiaalinen vaade selonteolle.

Selontekojen avulla rakennamme myös tapahtumien ja eri tekijöiden välille syy-seurausyhteyksiä ja tuotamme näin sosiaaliseen todellisuuteen koherenttisuutta ja järjellisyttä (Juhila ym. 2010; Raitakari ym. 2013). Puolustavassa selonteossa (*excuse*) yksilö myöntää, ettei hän ole toiminut odotustenmukaisesti, mutta katsoo, että hänellä oli tähän hyvät perustelut ("En ole maksanut vuokraani, koska muistiongelmani vuoksi unohdin sen"). Oikeuttavassa selonteossa (*justify*) yksilö tuottaa puolestaan tulkinnan, jonka mukaan toimintatapa on poikkeuksellinen, mutta annetussa tilanteessa ainoa mahdollinen ja järkevä ja siten myös oikeutettu ("En ole maksanut vuokraani, koska Kela ei ole maksanut asumistukea"). (Ks. Scott & Lyman 1968; Hall ym. 2006; Günther & Ranta 2019.) Selontekovelvollisuus perustuu ajatukseen, että yksilöillä on vastuu omasta toiminnastaan ja sosiaalisen järjestyksen ylläpitämisestä (Garfinkel 1967; Juhila 2009). Tämä velvollisuus koskee kotikäyntivuorovaikutuksessa sekä asiakasta että työntekijää. Tämän luvun analyymeissä pääpaino on kuitenkin asiakkaan tuottamissa toimijuuden selonteoissa.

Kotikäyntikeskusteluissa asiakkaat eivät ainoastaan selitä tekemisiään tai tekemättä jättämisiään, vaan he myös vastustavat lähtökohtaisesti selontekovelvollisuutta sekä heidän toimijuuteensa kohdistuvia odotuksia. *Vastarinnan* avulla yksilö irtisanoutuu hänelle suositellusta toiminnasta, ja samalla hän kyseenalaistaa sen mielekkyyden omalla kohdallaan ("En halua muuttaa palvelutaloon"). Vastarinta tulkitaan monessa vuorovaikutustilanteessa poikkeukselliseksi toimintatavaksi, jolloin sitä itsessään saatetaan perustella ja selittää (vastarintaselonteot). Se ilmenee aineistoesimerkeissä toisinaan avoimesti vastalauseina, mutta myös passiivisemmin minimipalautteina, hiljaisuutena tai aiheen vaihtoina. Asiakkaan vastarintaa voidaan pitää tavallisena toimintana institutionaalisessa vuorovaikutuksessa. (Heritage & Sefi 1992; Juhila ym. 2013a; Haahtela & Juhila 2016, 199.) Riikka Haahtelan ja Kirsi Juhilan (2016, 199) mukaan "vastarinnassa voi olla kyse siitä, että asiakas pyrkii säilyttämään itsemääräämisoikeutensa itseään koskevien valintojen tekemisessä. Hän voi lisäksi kyseenalaistaa kotiin, asumiseen ja aikuisuuteen liittyviä vahvoja kulttuurisia normeja." Voidaankin päätellä, että kulttuuristen odotusten ja hyvinvointityön tekijöiden ehdotusten vastustaminen on yksi asiakkaan keinoista, joilla hän ilmentää toimijuuttaan kotikäyntivuorovaikutuk-

nessa. Samoin selontekojen tuottamisen tapa indikoi itsessään, miten yksilö ymmärtää ja esittää toimijuutensa tietyssä vuorovaikutuskontekstissa.

Aineisto ja sen analysoiminen

Kun tutkitaan asiakkaiden toimijuutta vuorovaikutuksessa, on olennaista kiinnittää ensinnäkin huomiota siihen, miten he selittävät odotustenvastaiseksi tulkittua toimintaansa tai vastustavat heidän toimintaansa kohdistettuja epäilyjä, odotuksia tai muutosehdotuksia. Toiseksi toimijuuden ollessa kulttuurisesti määrittynyttä keskeistä on analysoida vuorovaikutuksessa läsnä olevia kulttuurisia normeja liittyen aikuisuuteen, hyvinvointiin ja kotona asumiseen.

Tulososiossa analysoitavat aineistoesimerkit ovat keskiuuren kunnan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kotikäyntikohtaamisista (samaa aineistoa käytetään luvussa 8). Kunnassa jokaiselle aikuissosiaalityön asiakkaalle on nimetty oma vastuusosiaalityöntekijä, joka jalkautuu säännöllisesti asiakkaan arkeen. Kotikäyntiaineistomme koostuu kahdeksasta asiakkaan ja työntekijän välisistä kotikäyntinauhotteista. Näillä kotikäynneillä on usein läsnä myös muita työntekijöitä, kuten tukihenkilö, asumisen ohjaaja ja/tai A-klinikan työntekijä. Kotikäyntiaineisto on kerätty vuonna 2019 liikkuvan etnografian ja varjostamisen keinoin (ks. Novoa 2015; Ferguson 2016; Lydahl ym. 2021; luku 4). Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija havainnoi ja nauhoittaa työntekijän tai -tekijöiden ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta ja liikkumista kotona tai sen ulkopuolella. Tutkija kirjoittaa havainnoistaan huomioita havaintopäiväkirjaan. Aineiston tuottaminen on edellyttänyt kirjallista tutkimuslupaa sekä työntekijältä että asiakkaalta. Ennen tutkimuksen aloittamista heitä informoitiin tutkimuksen tarkoituksesta ja eettisyydestä, siihen osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä aineiston käyttötarkoituksesta, käsittelystä ja säilytyksestä. Tutkimusaineisto on peräisin tutkimushankkeesta, jolla on Tampereen yliopiston ihmistieteiden eettisen toimikunnan eettisen ennakkoarvioinnin puoltava lausunto. Tässä luvussa käytetyistä aineistosta on poistettu tunnistetiedot. Henkilöiden nimet on muutettu.

Aloitimme analyysin käymällä läpi kunnan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kotikäyntikohtaamisten nauhoitteita ja niistä tehtyjä litteraati-

oita. Kokoonnuimme yhteensä kolme kertaa keskustelemaan aineiston herättämistä ajatuksista, analyysin toteuttamisen tavasta ja alustavista tuloksista. Alusta saakka meitä kiinnosti ensinnäkin aineistossa läsnä oleva niin sanottu ”mutta kun” -puhe, jonka tulkitsimme ilmaisevan, että ihmisen toiminnassa on jokin este, ongelma, joka saa hänet epäröimään ja vastustamaan haluttua toimintaa. Ihminen voi esimerkiksi sanoa, että ”haluaisin, mutta kun en voi”, ”yritin, mutta kun ei onnistunut”, ”Olisi tosi hienoa, mutta kun en pysty, enkä uskalla” tai ”Ihan hyvä muuten, mutta kun ei ole yhtään minun juttu, enkä halua”. Oletuksemme on, että tämänkaltaiset ilmaukset tuovat esiin toimijuuden problematiikkaa, sillä ne ilmaisevat odotetun tai toivotun toiminnan ja käytännössä toteutuneen toiminnan välistä ristiriitaa. Tämä vuorostaan synnyttää tarpeen selonteoille ja mahdollisesti vastarinnalle. Toiseksi kiinnitimme huomiota, miten asiakkaat tuottivat ja käyttivät erilaisia selontekoja, joiden avulla he selittivät, perustelivat ja oikeuttivat työntekijöille omaa toimintaansa ja vastarintaansa. Paikansimme aineistosta ATLAS.ti 8 -analyysiohjelman avulla 29 kotikäyntivuorovaikutuksen jaksoa, joissa asiakkaat tuottivat selontekoja toiminnalleen ja/tai ilmaisivat vastarintaa. Kolmanneksi keskityimme lukemaan nämä jaksot ja valitsemaan niistä teoreettisesti merkitykselliset, havainnollistavat aineistoesimerkit.

Valitsimme aineistosta kolme erilaista aineistoesimerkkiä seuraavin perustein: a) Ne paikantuvat temaattisesti kotona asumiseen, asioiden hoitamiseen ja yhteisöön integroitumiseen, b) ne havainnollistavat toimijuuden yksilölähtöisiä ja sosiaalisia tekijöitä sekä c) ne tekevät eri tavoin näkyväksi toimijuuden selontekoja ja vastarintaa. Lisäksi ne tuovat näkyviin d) toimijuuden moraaliseettisen ulottuvuuden ja e) mahdollistavat sen reflektoinnin, mikä on riittävän hyvää toimijuutta haavoittavissa elämäntilanteissa oleville aikuisille. Analyysin raportoinnissa käytämme käsitettä vuoro. Se viittaa keskustelussa käytettyyn yksittäiseen puheenvuoroon ja on tästä sanasta tehty lyhenne.

Aikuisasiakkaan toimijuus neuvottelujen kohteena

Seuraavaksi analysoimme edellä rakentamamme käsitteellisen viitekehyksen varassa kolmea aineistoesimerkkiä, jotka valitsimme edellä esitetyin perustein. Kaikissa aineistoesimerkeissä asiakas määrittää toimijuuttaan tuottamalla erilaisia selontekoja ja käyttämällä vastarintaa, mutta siirryttäessä ensimmäisestä viimeiseen aineistoesimerkkiin asiakkaan vastarinnan määrä kasvaa ja siten vuorovaikutuksessa todentuva toimijuus vahvistuu.

Neuvottelua vastuullisesta aikuisesta

Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja ovat kotikäynnillä toiselta paikkakunnalta muuttaneen nuoren miehen (Henri) luona, ja heidän tehtävänä on kartoittaa hänen palveluiden tarvettaan. Pyyntö palvelutarpeen arvioinnille on tullut miehen aiemmasta kotikaupungista. Koti on pieni yksiö kaupungin keskustassa. Henrillä on diagnosoitu muistiin ja liikkumiseen vaikuttava sairaus. Kotikäynti alkaa sillä, että työntekijät kertovat, miksi he ovat tulleet ja kenen pyynnöstä. Ennen alla olevaa aineistoesimerkkiä he ovat lisäksi kartoittaneet asiakkaan tämänhetkisiä tuki- ja hoitopalveluita. Keskustelussa tulevat esille Henrin vuokratilanne. Sosiaaliohjaaja tarkistaa paikan päällä työkoneeltaan asiakkaan taloudellista tilannetta. Aineistoesimerkissä Henrin toimijuudesta neuvotellaan suhteessa kulttuurisiin olettamuksiin vastuullisesta aikuisesta ja vuokralaisesta.

1. SOSIAALIOHJAAJA: Mites sitte tää vuokratilanne? Mitä siinä kävi?
2. HENRI: Kävi se että, mä luulin et mä oon maksanu sen mut ei ollu tarpeeks rahaa, niin se ei menny eteenpäin.
3. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Mikä siinä oli sit et se unohtu?
4. HENRI: No hyvä, jos mä muistan mitä mä oon eilen tehny.
5. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Nii et se nii ku, vaikuttaaks toi sairaus sun muistiin?
6. HENRI: Siitä mä en tiä, onks se vaikuttanu siihen, mutta mä en oo muistanu hyvin pitkään aikaan.

7. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Joo, et sulla tais olla silloin keväälläkin siel ((entisen paikkakunnan nimi)), vuokranmaksun kaa ongelmii?
8. HENRI: Joo.
9. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Mikä silloin oli se, syy et niitä rästejä kerty?
10. HENRI: Muistaminen on erittäin vaikeeta.
11. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Joo, meneeks sul rahaa sit johonkin, niin sanotusti ylimääräseen?
12. HENRI: Menee, sitä menee aina.
13. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Joo, mihin sitä sit menee sitä rahaa?
14. HENRI: ((tauko 7 s)) Millon mihinkin.
15. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Onks sul pähteiden kaa?
16. HENRI: Ei.
17. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Onks sul sit semmosta et tilaillet sä netistä tavaraa tai?
18. HENRI: Jossain vaiheessa oli, mut emmä enää, nykyään.

Yllä olevasta aineistoesimerkistä voi nähdä, kuinka asiakkaan toimintaa koskevien kysymysten esittäminen on keino asettaa hänet selontekovelvolliseksi (vuoro 1). Näin hän saa vuorovaikutuksessa aseman informanttina, jolle annetaan mahdollisuus selontekoon asumista uhkaavasta toiminnastaan. Henri käyttää tätä mahdollisuutta ja puolustaa itseään, joskin hän ei vastusta tai kyseenalaista vuokran maksamista ja sen merkityksellisyyttä itsessään. Sosiaalityöntekijä tiedustelee, miten vuokranmaksu on Henriltä unohtunut (vuoro 3). Tällöin Henri tuottaa puolustavan selonteon: hän ei ole tietoisesti jättänyt sitä maksamatta, vaan hänen huono muistinsa on estänyt häntä toimimasta toivotulla tavalla (vuoro 4).

Sosiaalityöntekijä jatkaa uudella kysymyksellä sen selvittämistä, miksi asiakkaalla on huono muisti, ja tarjoaa selitykseksi sairautta (vuoro 5). Sairaus, riippumaton ulkoinen tekijä, antaisi Henrin toiminnalle ymmärrettävän ja hyväksyttävän selityksen ja vähentäisi siten häneen kohdistuvaa odotusta toimia vastuullisen aikuisen tavoin. Henri ei tiedä, kuinka sairaus mahdollisesti vaikuttaa muistiin, joten hän ei voi vahvistaa ehdotettua syy-selitystä.

Sen Henri tietää, ettei hänellä ole hyvä muisti, ja hän vetoaa edelleen vuokranmaksuongelmassaan muistinsa pitkäkestoiseen heikentymiseen (vuoro 6), joka heikentää hänen toimijuuttaan.

Sosiaalityöntekijän seuraava kysymys ilmentää hänellä olevan taustatietoa siitä, että vuokrien maksamatta jättäminen on asiakkaalle toistuvaa, mikä lisää tilanteen vakavuutta. Hän esittää asian epäroivänä ja ehdollisena kysymyksenä (vuoro 7). Näin hän antaa asiakkaalle mahdollisuuden kiistää tai myöntää esitetty väite. Henri myöntää väitteen oikeaksi (vuoro 8), jolloin sosiaalityöntekijä pyytää häneltä selontekoa siitä, miksi näin on käynyt (vuoro 9). Henri toistaa puolustavan selontekonsa: ”Muistaminen on erittäin vaikeata” (vuoro 10). Hänelle ongelmatilanne määrittyy ensisijaisesti kognitiivisesta rajoitteesta johtuvaksi toimijuuden heikentymiseksi. Hän ei katso, että hänellä olisi vaikeuksia käyttää rahaa oikein tai että hän käyttäytyisi vastuuttomasti.

Sosiaalityöntekijä ohittaa asiakkaan vastauksen ja siirtyy näin pois sairauslonteosta etsien muita mahdollisia perusteluja vuokranmaksun ongelmiin. Hän kysyy, käyttäkö asiakas rahojaan toissijaisiin, ylimääräisiin menoihin (vuoro 11) ja esittää tarkemman kysymyksen siitä, mihin Henrillä rahaa menee (vuoro 13). Kysymyksiin sisältyy sisäänkirjoitettu oletamus, että Henri on ehkä sittenkin toiminut vastuuttomasti. Henri myöntää, että rahaa menee milloin mihinkin (vuorot 12 ja 14), mutta vastustaa tarkemman selonteon antamista rahankäytöstään. On myös mahdollista, että hän ei muista tarkalleen, mihin rahaansa käyttää. Aikuisen rahankäyttöä määrittävä kulttuurisesti yksityisasiaksi ja arkisessa vuorovaikutuksessa sensitiiviseksi puheenaiheeksi. Osana institutionaalista tehtäväänsä sosiaalityöntekijä jatkaa rahaan liittyvien selontekojen kysymistä (vuorot 15 ja 17). Hän olettaa, että rahanpuute voi selittyä päihteidenkäytöllä, minkä Henri kieltää yksiselitteisesti (vuoro 16). Kysyttäessä verkko-ostosten tekemisestä asiakas kuvaa omaa, muuttunutta toimijuuttaan rahankäytön suhteen siten, että hän ilmaisee olevansa nykyisin vastuullinen rahankäyttäjä. Vuokranmaksun estymisen lopullinen syy jää toimijuusneuvottelussa avoimeksi.

Esimerkissä Henri ei lähtökohtaisesti asetu vastarintaan sen kulttuurisen vaateen kanssa, että aikuinen asukas vastaa itse vuokranmaksustaan. Yksilölähtöisestä näkökulmasta katsottuna Henri on motivoitunut toimimaan, ja hän on yrittänytkin toimia odotusten mukaisesti. Sosiaalisesta näkökulmasta

katsottuna Henrin toimijuutta määrittävät aikuisen oletettu vastuu rahankäytöstään, vuokralaisen asema ja velvollisuudet sekä työntekijöiden vihjeet ja arviot odotettua toimintaa haittaavista tekijöistä.

Aineistoesimerkissä mainitaan monia esteitä, kuten rahanpuute, vuokra-
rästtit, toimintakykyä heikentävä sairaus ja muistamisen vaikeus, jotka kaikki ovat riski toimijuudelle, hyvinvoinnille ja kotona asumiselle. Nämä tekijät myös kaventavat Henrin valinnan ja toimimisen resurssveja ja mahdollisuuksia elämässä. Kun katsotaan hänen toimijuuttaan kotikäyntivuorovaikutuksen osapuolena, hän osallistuu aktiivisesti syys-seuraussuhteiden tulkintaan ja selontekojen tuottamiseen silloin, kun hänelle esitetään kysymyksiä. Hänellä on selkeä käsitys siitä, mitkä tekijät rajoittavat hänen kapasiteettiaan ja kykyään toimia vuokranmaksuasiassa. Kuitenkin Henri osallistuu vuorovaikutukseen lyhyillä vastauksilla ja minimipalautteilla. Tämä on osoitus heikosta toimija-
asemasta, sillä vuorovaikutusta suuntaava valta on sillä osapuolella, joka esittää kysymykset ja näin ollen määrittelee tapaamisen agendan (Raitakari ym. 2021). Henrin toimijuuden vahvistamisen kannalta on olennaista, kuinka osapuolet lopulta tulkitsevat toimijuuteen liittyvät ongelmat, sillä sen mukaan valikoituvat myös käytännön ratkaisut.

Neuvottelua integroituneesta ja aktiivisesta aikuisesta

Seuraava aineistoesimerkki on sosiaalityöntekijän, ohjaajan ja asiakkaan (Kari) kotikäynniltä. Kari on ollut sosiaalityöntekijän asiakkaana useamman vuoden. Hän asuu päihteitä käyttäville tarkoitettun asumisyhteisön rivitalokaksiossa, jossa on sallittua käyttää päihteitä. Kotikäynnin taustalla on ohjaajan huoli Karin päihteidenkäytöstä ja eristäytymisestä kotiinsa. Tapaamisen ensisijaisena tavoitteena on keskustella nimenomaan päihteidenkäytöstä. Sosiaalityöntekijä aloittaa kotikäynnin tervehtimällä ja kysymällä asiakkaan vointia. Lisäksi hän palaa aiemmissa keskusteluissa käsiteltyyn suunnitelmaan siitä, että Kari aloittaisi työtoiminnassa. Keskustelusta voi tunnistaa lähtöoletuksen, että aktiivinen päivätekeminen ja työyhteisöön integroituminen ovat olennaisia asiakkaan hyvinvoinnin ja päihteidenkäytön vähentämisen kannalta. Toimijuutta rakennetaan keskustelussa siten suhteessa kulttuuriseen ennakkokäsitykseen integroituneesta ja aktiivisesta aikuisesta.

Aineistoesimerkki alkaa kohdasta, jossa ohjaaja yrittää motivoida Karia mukaan työtoimintaan ja saada hänen arkeensa lisää toiminnallisuutta.

1. OHJAAJA: Eiks siellä ((työpajan nimi)) olisi mitään autohommia.
2. KARI: Jaa olis?
3. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Eiks siel oo niitaki?
4. OHJAAJA: Eiks niillä nyt oo kun ainahan niitten autot on.
5. KARI: Voi vittu niiden au-, jumalauta ne saatanan paskat. Transitit perkele. Ai vittu!
6. OHJAAJA: No niin. Mä luulen et siel ois hitsattavaa.
7. KARI: No sielä olis varmasti hitsattavaa ja niitä paskoja ransiiiteja.
8. OHJAAJA: Niin, pitäskö kysyy siltä ((työntekijän nimi)), että oisko siellä tämmöselle autofiksarille hommia?
9. KARI: Turha ees kysyä, ku mä tiedän et sielä varmasti olis. Siel on vittu läpimätiä ransiiiteja, saakeli että hyvät.
10. OHJAAJA: No niin. Tästähän me löydettiin tämmönen hyvä juttu mitä sä voisit tehdä.
11. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: ((naurahtaa))
12. KARI: Voi herranjumala!
13. OHJAAJA: Ajattele, sä saisit talon puolesta kaikki jutut. Sulla ei tarvis olla itellä hitsauskamoja, eikä mitään. Sulla ei tarvis olla itellä työkaluja eikä sulla tarvis olla itellä sitä autoakaan. Sä saisit sieltä pelkän projektin, ja sulle viel annettais siitä vähän kulusjuttuja, ei kun mitä nää on? Kulukorvauksia.
14. KARI: Niin. Joo, mutta se, ei, se, niillä on joku helkkarin diili poliisien ja katsastuskonttorin kanssa, että millä helevetillä ne menee leimasta läpi. Ne on aivan karseita veh-. Ooksä nähny niitä?

((tekstiä poistettu))

15. OHJAAJA: Mutta, täs on justiin se, että kun sä haluat ropata ja duunata autojen kanssa, niin mä sanoin että, ihan, näin loistavaa tilaisuutta ei varmaan toista tuu, kun mennä ((työpajan nimi)) ropaa niitä.
16. KARI: Ni.
17. OHJAAJA: Siel on tallit ja kaikki.
18. KARI: Siel on kyllä tallit ja vekottimet ja vempheet.
19. OHJAAJA: Siel on nostureita myöten kaikki.
20. KARI: On on. Juu. Ja sen mä tiedän, et mä osaan tehdä.
21. OHJAAJA: No ni.
22. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: No ni. Mistä se sitte on kiinni?
23. KARI: Jaa-a. Se on varmaan tästä korvien välisestä osiosta.
24. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Ym.
25. OHJAAJA: Jos unohdat sen korvien välin osion.

Keskustelu Karin ja työntekijöiden välillä kohdistuu motivaatoristiriitaan. Työntekijät katsovat aktiivisuuden ja osallisuuden olevan asiakkaan hyvinvoinnin kannalta tärkeää ja Karilla on osaamista tietyltä alalta, mutta hän vastustaa tarjottua toimintaa. Usein tämänkaltaisissa tilanteissa aikuis-sosiaalityössä on myös niin, ettei työntekijällä ole tarjota asiakkaalle kovin montaa tosiasiallista vaihtoehtoa. Aineistoesimerkki alkaa työntekijöiden työpajatoiminnan mahdollisuutta tunnustelevilla kysymyksillä (vuorot 1 ja 3). Ohjaajan kommentti työpajan autoista (vuoro 4) saa Karin kritisoimaan voimakkaasti ja tunteella autojen kuntoa (vuoro 5). Tämän voi tulkita hänen tavakseen asettua vastarintaan ehdotettua toimijuutta kohtaan. Ohjaaja kuitenkin jatkaa motivaation herättelyä: hän kääntää autojen huonon kunnon myönteiseksi seikaksi, koska hän arvioi sen perusteella, että hitsaamistehtäviä löytyy (vuoro 6), mitä Kari myötäilee (vuoro 7).

Ohjaaja ehdottaa Karille suoraan, että hän voisi kysyä mahdollisuudesta hakeutua autojen korjaajaksi (vuoro 8). Kari ilmaisee tietävänsä, että autokorjaajille riittää töitä, mutta jatkaa autojen kunnon sadattelua (vuoro 9). Voimistaakseen Karin motivaatiota ohjaaja korostaa huumoria ilmaisevalla äänensävyllä tehtävän soveltuvuutta Karille (vuoro 10), mikä saa sosiaalityöntekijän naurahtamaan (vuoro 11) ja ohjaajan huudahtamaan (vuoro 12). Motivointi ja

suostuttelu tietynlaiseen toimijuuteen jatkuu, kun ohjaaja kuvaa työpajatoiminnasta saatavia etuja (vuoro 13).

Edut ja osaamista vastaava tekeminen eivät kuitenkaan saa Karia suostumaan työtoimintaan. Ohjaaja vetoaa Karin haluun ”ropata ja duunata autojen kanssa” ja arvioi, että ”näin loistavaa tilaisuutta ei varmaan toista tuu” (vuoro 15). Tässä vaiheessa Kari päätyy myötäilemään ohjaajan esiin nostamia hyviä puolia työpajavaihtoehdossa ja korostaa osaamistaan (vuorot 16, 18 ja 20). Kun sosiaalityöntekijä kysyy selitystä Karin vastustukselle (vuoro 22), tämä vastaa monitulkintaisesti, että ”Jaa-a. Se on varmaan tästä korvien välisestä osiosta” (vuoro 23). ”Korvien välinen osio” voi viitata joko psyykkisiin esteisiin tai motivaation ja kiinnostuksen puutteeseen. Ohjaajan mukaan asiakkaan tulisi vain unohtaa ”korvien väli” ja tarttua esitettyyn toimintavaihtoehtoon (vuoro 25).

Aineistoesimerkissä asiakkaan tilanne näyttyy ristiriitaisena. Vastakkain ovat Karin negatiivinen suhtautuminen työpajatoimintaan ja aikuissosiaalityön tavoite ohjata hänet osaamistaan vastaavaan, annetussa tilanteessa mahdolliseen toimintaan, jonka oletetaan lisäävän hyvinvointia. Toimijuusneuvottelussa aktiivista aikuisuutta jarruttavat asiakasta ei-motiivoiva tai mahdollisesti hänen psyykkelleen sopimaton työ(toiminta)tarjous. Sosiaalisina ”työntövoimina” työtoimintaan voi nähdä ensinnäkin kulttuuriset odotukset siitä, että aikuisen on hyvä tehdä työtä ja hänellä olla sosiaalisia kontakteja. Toiseksi Karin motivaatiota pyritään vuorovaikutuksessa herättelemään ja toimintaa suuntaamaan monin tavoin, kuten antamalla positiivista palautetta, käyttämällä huumoria, tuomalla esiin mahdollisuus toteuttaa itseään hyvin varustellussa ympäristössä ja vetoamalla taloudellisiin etuihin. Haastavuutta tilanteessa tuottaa tosiasiallisten vaihtoehtojen vähäisyys sekä se kaikki, mikä kietoutuu asiakkaan käyttämään selontekoon: ”Se on varmaan tästä korvien välisestä osiosta” (vuoro 23). Tähän nähdäksemme kulminoituvat annetussa tilanteessa toimijuuden ongelmat ja sen ratkaisut. Keskeinen kysymys onkin, mihin kaikkeen Karin selonteko lopulta viittaa.

Neuvottelua asumisessaan ja arjessaan tukea tarvitsevasta aikuisesta

Asiakas (Pentti) asuu kaksiossa pienkerrostalossa kerrostaloalueella. Asiakkaalla ja sosiaalityöntekijällä on pitkäaikainen asiakassuhde. Asiakas on noin 60-vuotias mies, jolla on muistiongelmia. Pentin, sosiaalityöntekijän ja hoivapalvelun työntekijöiden (eivät puhu aineistoesimerkissä) lisäksi kotona on läsnä tukihenkilö. Kotikäynnillä on tarkoitus keskustella ennen kaikkea asiakkaan päihdeongelmasta ja edunvalvontaan liittyvistä kysymyksistä. Lisäksi käydään läpi hänen avioeroaan, taloudellisia kysymyksiä, henkistä hyvinvointia, eläkkeen hakua sekä asumista. Tässä yhteydessä sosiaalityöntekijä palaa aiemminkin esillä olleeseen vaihtoehtoon palveluasumiseen siirtymisestä. Pentin toimijuutta määritetään vuorovaikutuksessa suhteessa siihen, tarvitseeko aikuinen lisätukea arjessaan ja asumisessaan vai ei.

1. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Mutta sen verran kysäsen edelleen elikkä puhuttiin sillon siitä tuetusta asumisesta eli palveluasumisesta, elikkä nää koko paketti olis siinä tietyssä paikassa et sul ois oma asunto mut sul ois palvelut lähellä. Mitä mieltä sä oot siitä jos sitä kysellään?
2. PENTTI: Ei, niinhän se Lailakin ((entinen puoliso)) koitti tossa pistää mut johonkin palvelutaloon, mutta käydään nyt lääkärissä ensin.
3. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Mut oot sä niistä kiinnostunu selvittää?
4. PENTTI: Ee, en.
5. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Elikkä niistä kahdest vaihtoehdosta et sä olisit palveluasumisesta ja edelleen tässä niin sä valitset tämän.
6. PENTTI: Kylhän mä tästä vielä nouse. Kyllähän mä tästä vielä.
7. TUKIHENKILÖ: Ja mielellään tämä asunto eikö ollukin?
8. PENTTI: Joo.
9. TUKIHENKILÖ: Nyt viime viikkosen perusteella.

10. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Siis tämä kyseinen asunto missä nyt ollaan.
11. TUKIHENKILÖ: Joo.
12. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Okei. Eli tuettu asunto mistä ei vielä (6) ((kirjoittaa)) jes.
13. PENTTI: Kivahan tää on kun on tommonen partsi tossa niin kesällä varsinkin.
14. TUKIHENKILÖ: Niin ja sul on sauna.
15. PENTTI: Niin on. Ja rempattu sauna, kaikki on ((uutta)).
16. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Mut sitten taas tuetussa asumisessa niin siellä on ne hoitajat, siellä on ihmiset, siel on ihminen, ihmisille erilaisia ryhmiä jotka on siellä asukkaana.
17. PENTTI: Sit ei tuu (--).
18. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Toimintaa, seuraa ((nauraa)).
19. PENTTI: Sit joutuu suihkuun perkele, en mee ((nauraa)).
20. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Toi nyt kuulostaa siltä et sä et tykkää käydä suihkussa, just semmonen kun sä kipität lauteille.
21. PENTTI: Se ensimmäinenhän, se ensimmäinen nainen mikä tänne tuli se tuli viel päivän etuaikaan. Siis torstaina piti tulla, se tuli keskiviikkona, yhtäkkiä tosta ovesta, ovikello soi ja se oli tossa eteisessä ((huokaa)). Pääsi tohon, se otti tuolin tohon ”Pentti, nyt mennään suihkuun”, ”no ei mennä suihkuun, mä just eilen kävin saunassa”, ”tuu ny suihkuun” ((nauraa)).
22. TUKIHENKILÖ: Sit Pentti soitti ihan järkyttyneenä mulle ((nauraa))
23. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Se on ihan.
24. TUKIHENKILÖ: Että tänne vaan tuli joku nainen ja sano et mennään suihkuun ((nauraa)).
25. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: ((nauraa)) Okey. Lisätty väliin ((kirjoittaa))
26. PENTTI: Niin. Kadulta vaan ponkasee, ehän mä tienny. ((Työntekijän nimi)) oli sit ku se sano kolmannen kerran et ”mennään ny Pentti suihkuun” (--).

Aineistoesimerkissä sosiaalityöntekijä palaa aiempaan keskusteluun palveluasumiseen siirtymisestä. Hän kuvaa ja markkinoi palveluasumiskonseptia, jonka hän olisi valmis järjestämään. Sen jälkeen hän kysyy Pentin mielipidettä asiasta (vuoro 1). Näin työntekijä informoi ja tukee asiakasta asumismuodon valinnassa sekä osoittaa kunnioittavansa Pentin itsemääräämisoikeutta sekä luottavansa tämän kykyyn ja kapasiteettiin ratkaista asia. Puheenvuorossa kaksi Pentti vastustaa asian vireille laittamista ja viittaa entiseen puolisoonsa, joka oli myös ehdottanut hänelle palveluasumista. Sosiaalityöntekijän voi tulkita suostuttelevan, kun hän kysyy Pentiltä toistamiseen, onko tämä kiinnostunut selvittämään asiaa (vuoro 3). Pentti toistamiseen vastustaa (vuoro 4), mutta tästä huolimatta sosiaalityöntekijä jatkaa edelleen asian selvittämistä kysymällä rinnastaen kaksi vaihtoehtoa: palveluasuminen vai oma koti? (vuoro 5). Kysymyksen toistaminen voi mahdollisesti myös liittyä Pentin huonon muistin huomioonottamiseen. Pentin vastaus ”Kylhän mä tästä vielä nouse” voidaan tulkita vastarinnaksi. Pentin näkemys on, että hänen toimintakykynsä rajoitteet ovat vain väliaikaisia. Hän lähtee siitä, että tilanne paranee tulevaisuudessa, joten hän ei lukeudu niihin, jotka menevät palvelutaloon.

Pentti tuo vuorovaikutuksessa esille haluavansa asua nykyisessä asunnossaan ja perustelee valintaansa asunnon hyvillä ominaisuuksilla (vuorot 8, 13 ja 15), jolloin sosiaalityöntekijä puolestaan tuo esille nauraen palveluasumisen hyvinä puolina sosiaaliset kontaktit, ihmiset, ryhmän ja toiminnan (vuorot 16 ja 18). Humoristinen sävy voi viitata sosiaalityöntekijä tietävän, ettei Pentti viihtyisi ihmisten parissa ja ryhmätoiminnassa. Kiinnostavasti Pentti perustelee palvelutaloon muuttamisen vastustamistaan myös sillä, että siellä joutuu suihkuun ja siksi hän ei sinne mene (vuoro 19). Sosiaalityöntekijä tulkitsee vastauksen liittyvän siihen, että Pentti on motivoitunut käymään pesulla vain, jos pääsee myös saunaan (vuoro 20). Pentin vastauksen voi myös tulkita laajemmin viittavan siihen, että hän ennakoi joutuvansa palvelutalossa pakotetuksi, jolloin hän ei voisi itse päättää ja hallita omaa toimintaansa ja kehoaan. Pentillä on aikaisempi kotikäyntiin liittyvä kokemus, jolloin häntä oli yritetty saada vastentahtoisesti suihkuun. Hän kertoo tapahtuneesta tarinamuodossa käyttäen huumoria (vuorot 21 ja 26). Tapahtumakuvaukseen sisältyy työntekijän odottamatonta toimintaa, voimakasta suostuttelua ja motivointia ja si-

ten pyrkimystä ohjata asiakkaan toimintaa sekä vähentää asiakkaan vastarintaa. Työntekijän toiminnan taustaoletuksena voi olla, ettei asiakas itsenäisesti kykene tai halua peseytyä hyvinvoinnin näkökulmasta riittävästi.

Aineistoesimerkissä käydään monitahoista neuvottelua asumisvaihtoehtoista, tuen tarpeista ja asiakkaan valinnoista. Kaikki tämä palautuu kysymykseen asiakkaan toimijuudesta. Esimerkki tuo esille osapuolten tulkintaerot asiakkaan kapasiteetista ja kyvystä vastata itsenäisesti omasta asumisestaan ja hyvinvoinnistaan. Näkyväksi tulee vastarinnan keskeisyys toimijuuden toteuttamisessa. Asiakas lähtee siitä, että hän pärjää nykyisessä kodissaan ja että tämänhetkiset rajoitteet toimijuudessa ovat voitettavissa; vahvemmalle tuelle ei näin ole tarvetta. Yksilölähtöisestä näkökulmasta asiakkaan toimijuutta suuntavat paitsi vahva motivaatio selviytyä itsenäisesti ja säilyttää nykyinen asumismuoto myös oman kodin yksityisyys, oma päättävältä sekä irtisanoutuminen ”palvelutaloasukkaan” kategoriasta. Lisäksi toimijuutta määrittää mahdollisesti vahva pystyvyys- ja toipumisuskot.

Esimerkissä sosiaalityöntekijän tukipalveluehdotukset haastavat itsenäiseen pärjäämiseen perustuvan aikuisen toimijuutta. Sosiaalityöntekijä tarjoaa asiakkaalle arjessaan tukea tarvitsevan aikuisen asemaa. Samalla hän tarjoaa yksin pärjäämisen tilalle vahvemmin sosiaalisissa kontakteissa ja tukisuhteissa todentuvaa toimijuutta. Oletukset asiakkaan elämäntilanteen vaikeudesta on vuorovaikutuksesta luettavissa tarjotuista palveluista ja asiakkaan arjessa jo mukana olevista tukipalveluista. Palveluasumista tarjotaan niille, joilla on hyvinvointityön tekijän arvion mukaan todella merkittävää toimijuuden rajoitteita, kuten sairaus ja sosiaalisen tuen puutteita elämässään. Aineistoesimerkissä tulevaisuuden suhteen olennaiseksi määrittäyty se, todentuu asiakkaan näkemys oman toimijuutensa vahvistumisesta. Mitä tulisi tehdä, mikäli näin ei käy, mutta asiakas edelleen vastustaa tukea tarvitsevan aikuisen kategoriaa?

Johtopäätökset

Edellä tarkastelimme kolmea aineistoesimerkkiä käyttäen sitä, miten kotikäyntikeskusteluissa asiakkaan toimijuus tulee tulkituksi, selitetyksi ja neuvotelluksi. Ensimmäisessä esimerkissä neuvoteltiin vastuullisesta, toisessa työyhteisöön integroituneesta aikuisesta ja kolmannessa asumisessaan ja arjessaan tukea tarvitsevasta aikuisesta. Analyysissa hyödynsimme selonteon ja vastarinnan käsitteitä. Näin teimme näkyväksi, kuinka toimijuuden haastaminen ja vahvistaminen ovat keskeinen osa aikuissosiaalityötä ja vaativaa vuorovaikutustyötä, joka toteutuu tilannekohtaisesti.

Keskeinen keino tuottaa toimijuutta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa on ensinnäkin antaa selontekoja omasta toiminnasta. Toiseksi vastarinnan avulla osapuolet tekevät näkyväksi autonomiaansa, yksityisyyttänsä ja toimintakyvyn rajojansa sekä suuntaavat motivaatiota ja toiveita. Vastarintaa usein myös avoimesti perustellaan ja selitetään vuorovaikutuksessa. Selonteot tekevät näkyväksi sen, miten toimijuutta määritetään vuorovaikutustilanteessa: usein se määrittyy suhteessa kulttuuriin odotuksiin siitä, mitä tavanomainen toiminta ja hyvinvointi pitävät sisällään. Hyvinvointityön näkökulmasta asiakkaan selonteot tuottavat tärkeää tietoa siitä, miten hän hahmottaa asioiden välisiä syy-, seuraus- ja vastuusuhteita sekä itselleen mahdollisia ja tavoittelemisen arvoisia tai mahdottomia ja ylivoimaisia arjen asioita. Siten selontekojen aktiivinen kuunteleminen, tulkitseminen ja reflektointi yhdessä asiakkaan kanssa on tärkeä osa hyvinvointi- ja muutostyötä. Johtopäätöksissä keskityimme tuomaan esille etenkin toimijuusneuvottelujen eettis-moraalista ulottuvuutta tilanteessa, jossa työntekijä arvioi ja ohjaa aikuisen, itsemääräävän asiakkaan toimintaa ja jota aineisto-otteet havainnollistavat.

Eettis-moraalisesta näkökulmasta on merkityksellistä, missä määrin toimijuudesta neuvottelemisen syöllistää asiakasta tai kyseenalaistaa hänen toimintaansa ja puhettaan tai tästä poiketen ymmärtää häntä tai herättää hänessä motivaatiota. Työntekijä voi vuorovaikutuksessa joko pitää asiakkaan antamaa selontekoa relevanttina ja uskottavana työskentelyn lähtökohtana tai kyseenalaistaa sen ja pyrkii näin muuttamaan asiakkaan ajattelua ja toimintaa. Erilaisilla tulkinnoilla on iso merkitys hyvinvointityössä siitäkkin syystä, että ne johtavat erilaiseen asiakas-työntekijävuorovaikutukseen, työskente-

lyotteisiin ja toimenpidevaihtoehtoihin. (Juhila 2008.) Eettisesti ja ammatillisesti kestävä toimijuusneuvottelu on tilanne- ja asiakassidonnaista. Siksi asiakkaan toimijuuden tukemiseenkaan ei ole myöskään yhtä parasta tapaa. (Raitakari & Juhila 2011, 190.)

Aikuissosiaalityö on syvästi eettis-moraalista vuorovaikutustyötä, jossa arvioidaan asiakkaan toimintaa suhteessa kulttuurisiin aikuisuuden määreisiin ja odotuksiin (ks. Raitakari & Juhila 2011). Kotikäyntikeskustelut sisältävät moraalisia taustaolettamuksia ja arvioita muun muassa siitä, mitä aikuisasiakkaan olisi hyvä jatkossa tehdä ja mihin hänen tulisi pyrkiä (esim. työpajalle töihin) tai mikä olisi hänelle hyväksi (esimerkiksi palvelutalon sosiaaliset suhteet) (ks. Niemelä 2011; Haahtela & Juhila 2016). Asiakas-työntekijävuorovaikutuksessa esitetyt kysymykset, huolet, arviot ja palautteet peilautuvat siihen, mikä on oletetusti tavallista ja toivottavaa aikuisasiakkaalle. Aineistoesimerkeistä voi nähdä, kuinka aikuissosiaalityön tehtävänä on vastuullisen, itsestään paremmin huolta pitävän ja aktiivisemmän aikuisuuden vahvistaminen. Toisaalta tavoitteena on myös oikeuttaa huolenpidon ja tuen tarpeessa olevan aikuisen kategoriaa.

Aikuisen hyvinvointi ja kotona pärjääminen on suhteellista, jolloin työntekijät tekevät koko ajan ammatillista ja eettis-moraalista punnintaa sen osalta, mikä on riittävän hyvää asiakkaan itsensä, hänen kotinsa ja arjen asioiden huolehtimisen näkökulmasta. Toisinaan asiakasta on tarkoituksenmukaista aktivoida ja motivoida tavoittelemaan ”tavalliseen” aikuisuuteen liitettyjä asioita, kuten työtä ja opiskelua. Toisinaan taas häntä on parempi tukea omanlaisensa aikuisuuden luomisessa ja korostaa toimijuuden relationaalisuutta: kukaan ei ole autonominen ja itsenäinen toimija, vaan yksilöinä olemme aina enemmän tai vähemmän riippuvaisia toisista, toisten tuesta ja resursseista. Olennainen kysymys hyvinvointityössä on, milloin asiakkaan resurssien voidaan katsoa olevan riittäviä ja siten tukevan hänen toimijuuttaan (Niemelä 2011). Toimijuus edellyttää ennen kaikkia resursseja ja toimintavaltaa. Antti Kauppinen (2020) erittelee hyvinvoinnin ja yhteiskunnallisen osallisuuden edellytyksiä, joita voidaan peilata toimijuuden edellytyksiin. Kyseiset edellytykset voidaan jakaa ulkoisiin (esim. koti ja varallisuus), sisäisiin (esim. tieto, osaaminen ja kyvykkyys) ja sosiaalisiin voimavaroihin (valta ja sosiaalinen status) (Kauppinen 2020).

Aikuissosiaalityön asiakkuus tuottaa oletuksen, että asiakkaalla on jonkinasteinen resurssi- ja hyvinvointivaje, joka vaikeuttaa hänen toimijuuttaan. Viime kädessä toimijuudessa on kyse vapaan tahdon ja vastuun peruskysymyksistä (Visala 2018, 19). Vapaan tahdon ja valinnanmahdollisuuksien olemassaololla on moraalista merkitystä muun muassa henkilökohtaisen vastuun ja autonomisen toiminnan kannalta (mt., 32–39). Olennainen kysymys hyvinvointityössä onkin se, miten vapaa ihminen lopulta on toimimaan sekä mitkä ovat hänen tosiasialliset vaihtoehdonsa ja resurssinsa autonomisen toiminnan toteutumisessa. Toimijuusneuvotteluissa riskinä on yhtäältä liiallinen suvaitsevaisuus ja vapaan tahdon kunnioittaminen, jotka mahdollistavat heitteillejätön ja välinpitämättömyyden; toisaalta liiallinen kontrollointi ja holhoaminen voivat sitten tukahduttaa ja kieltää ihmisen toimijuuden (Niemi 2011, 177–179). Siten aikuisen kotona asumisen kontekstissa tehtävä aikuissosiaalityö edellyttää eettistä sensitiivisyyttä ja herkistymistä toimijuusneuvottelujen ilmiölle.

Kirjallisuus

- Angus, Jan & Kontos, Pia & Dyck, Isabel & McKeever, Patricia & Poland, Blake (2005) The personal significance of home: Habitus and the experience of receiving long-term home care. *Sociology of Health and Illness* 27 (2), 161–187. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9566.2005.00438.x>
- Batle Cladera, Susana & Jezabel Cartoixà, Garcia & Llobet Estany, Marta & Uribe Vilarrodon, Joan (2019) Ethical relation and control: Exploring limits in the domestic sphere of home. *European Journal of Homelessness* 13 (2), 51–71.
- Borg, Marit & Sells, Dave & Topor, Alain & Mezzina, Roberto & Marin, Izabel & Davidson, Larry (2005) What makes a house a home: The role of material resources in recovery from severe mental illness. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation* 8 (3), 243–256. DOI: <https://doi.org/10.1080/15487760500339394>
- Burkitt, Ian (2016) Relational agency: Relational sociology, agency and interaction. *European Journal of Social Theory* 19 (3), 322–339. DOI: <https://doi.org/10.1177/1368431015591426>
- Dodds, Susan (2000) Choice and control in feminist bioethics. Teoksessa Catriona Mackenzie & Natalie Stoljar (toim.) *Relational autonomy: Feminist perspectives on autonomy, agency and the social self*. New York: Oxford University Press, 213–235.
- Ekqvist, Eeva & Kuusisto, Katja (2020) Aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautuminen ja toiveet. *Janus* 28 (1), 42–59. DOI: <https://doi.org/10.30668/janus.69882>
- Ferguson, Harry (2016) Researching social work practice close up: Using ethnographical and mobile methods to understand encounters between social workers, children and families. *British Journal of Social Work* 46 (1), 153–168. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu120>
- Garfinkel, Harold (1967/2011) *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, Anthony (1984) Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia. Toiminnan rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyysissä. Helsinki: Otava.

- Giddens, Anthony & Sutton, Philip W. (2013) *Sociology*. Cambridge: Polity Press.
- Gordon, Tuula (2005) Toimijuuden käsitteen dilemmoja. Teoksessa Anneli Meurman-Solin & Ilkka Pyysiäinen (toim.) *Ihmistieteet tänään*. Helsinki: Gaudeamus, 114–130.
- Günther, Kirsi & Ranta, Johanna (2019) Mielenterveys- ja päihdekuntoutujan palvelusiirtymät: Asumisyksikön työntekijöiden neuvottelut asiakkaiden muuttuvista palvelutarpeista. Teoksessa Aini Pehkonen, Taru Kekoni & Katja Kuusisto (toim.) *Oikeus päihdehuoltoon*. Tampere: Vastapaino, 219–252.
- Haahtela, Riikka & Juhila, Kirsi (2016) Arjen valinnat ja neuvot kotikuntoutuksen kohtaamisissa. Teoksessa Kirsi Juhila & Teppo Kröger (toim.) *Siirtymät ja valinnat asumispoluilla*. Jyväskylä: SoPhi, 192–214. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6664-5>
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language practices in social work. Categorisation and accountability in child welfare*. London & New York: Routledge.
- Heritage, John & Sefi, Sue (1992) Dilemmas of advice: Aspects of the delivery and reception of advice in interaction between health visitors and first-time mothers. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge & New York: Cambridge University Press, 359–417.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 82–109.
- Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17 (4), 296–312. <https://journal.fi/janus/article/view/50532>
- Juhila, Kirsi & Hall, Christopher & Raitakari, Suvi (2010) Accounting for the clients' troublesome behaviour in a supported housing unit. Blame, excuses and responsibility in professionals talk. *Journal of Social work* 10 (11), 59–79. DOI: <https://doi.org/10.1177%2F1468017309350657>

- Juhila, Kirsi & Caswell, Dorte & Raitakari, Suvi (2013a) Resistance. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) *Analysing social work communication: Discourse in practice*. London: Routledge, 117–135.
- Juhila, Kirsi & Mäkitalo, Åsa & Noordegraaf, Martine (2013b) *Analysing social work interaction: Premises and approaches*. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) *Analysing social work communication: Discourse in practice*. London: Routledge, 9–24.
- Juhila, Kirsi & Ranta, Johanna & Raitakari, Suvi & Banks, Sarah (2020) Relational autonomy and service choices in social worker-client conversations in an outpatient clinic for people using drugs. *British Journal of Social Work* 51 (1), 170–186. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa011>
- Kauppinen, Antti (2020) Mistä puhumme, kun puhumme eriarvoisuudesta? Impulsseja. Helsinki: Kalevi Sorsa Säätiö. <https://sorsafoundation.fi/antti-kauppinen-mista-puhumme-kun-puhumme-eriarvoisuudesta/> Luettu 7.5. 2021.
- Lydahl, Doris & Hansen Löfstrand, Cecilia (2020) Doing good: Autonomy in the margins of welfare. *Sociology of Health & Illness* 42 (4), 892–906. DOI: <https://doi.org/10.1111/1467-9566.13069>
- Lydahl, Doris & Holmberg, Suvi & Günther, Kirsi & Ranta, Johanna (2021) Doing data together: Affective relations and mobile ethnography in home visits. *Qualitative Research* 21 (4), 515–530. DOI: <https://doi.org/10.1177/1468794120917913>
- Mackenzie, Catriona (2014) The importance of relational autonomy and capabilities for an ethics of vulnerabilities. Teoksessa Catriona Mackenzie, Wendy Rogers & Susan Dodds (toim.) *Vulnerability. New essays in ethics and feminist philosophy*. Oxford: Oxford University Press, 33–59.
- Marin, Marjatta (2007) Tarkastelukulmia ikään ja ikääntymiseen. Teoksessa Anne Sankari & Jyrki Jyrkämä (toim.) *Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa*. Tampere: Vastapaino, 17–48.

- Matarese, Maureen & Caswell, Dorte (2014) *Accountability*. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus Van Nijnatten (toim.) *Analysing social work communication. Discourse in practice*. London: Routledge, 44–60.
- McLeod, Carolyn & Sherwin, Susan (2000) *Relational autonomy, self-trust, and health care for patients who are oppressed*. Teoksessa Catriona Mackenzie & Natalie Stoljar (toim.) *Relational autonomy: Feminist perspectives on autonomy, agency and the social self*. New York: Oxford University Press, 259–279.
- Niemelä, Pauli (2011) *Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana*. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus. *Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011*, 13–46.
- Niemi, Petteri (2011) *Minä itse ja sen määrääminen*. Teoksessa Tuija Kotiranta, Petteri Niemi & Raili Haaki (toim.) *Sosiaalisen toiminnan perusta*. Helsinki: Gaudeamus, 169–197.
- Novoa, Andre (2015) *Mobile ethnography: Emergence, techniques and its importance to geography*. *Human Geographies. Journal of Studies and Research in Human Geography* 9 (1), 97–107. DOI: <http://dx.doi.org/10.5719/hgeo.2015.91.7>
- Nurmi, Jari-Erik & Salmela-Aro, Katariina (2017) *Johdanto*. Teoksessa Katariina Salmela-Aro, Jari-Erik Nurmi & Taru Feldt (toim.) *Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet*. Jyväskylä: PS-kustannus, 9–15.
- Oksanen, Jukka (2014) *Motivointi työvälineenä*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Peltonen, Matti & Ruohotie, Pekka (1992) *Oppimismotivaatio. Teoriaa, tutkimuksia ja esimerkkejä oppimishalukkuudesta*. Keuruu: Otava.
- Raitakari, Suvi & Günther, Kirsi & Juhila, Kirsi & Saario, Sirpa (2013) *Causal accounts as a consequential device in categorizing mental health and substance abuse problems*. *Communication & Medicine* 10 (3), 237–248. DOI: <https://doi.org/10.1558/cam.v10i3.237>

- Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2011) Moraalinen järjestys ja aikuisuuden odotukset ammatillisessa vuorovaikutuksessa: Esimerkkinä mielen-terveyskuntoutus. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011, 189–214.
- Raitakari, Suvi & Permin Berger, Nichlas (2017) Making active citizens in the community in client-worker interaction. Teoksessa Kirsi Juhila, Suvi Raitakari & Christopher Hall (toim.) Responsibilisation at the margins of welfare services. London: Routledge, 106–127.
- Raitakari, Suvi & Ranta, Johanna & Saario, Sirpa (2021) Alignment and service user participation in low-threshold meetings with people using drugs. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Christopher Hall & Juliet Koprowska (toim.) Interprofessional collaboration and service user collaboration. Analysing meetings in social welfare. Bristol: Policy Press, 115–140.
- Ranta, Johanna (2020) Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa: Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta. Tampereen yliopiston väitöskirjat 279. Tampere: Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1627-3>
- Ryan, Richard M. & Deci, Edward L. (2000) Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being. *American Psychologist* 55 (1), 68–78. DOI: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Ryan, Richard M. & Deci, Edward L. (2017) Self-determination theory. Basic psychological needs in motivation, development and wellness. New York: Guilford Press.
- Scott, Marvin B. & Lyman, Stanford M. (1968) Accounts. *American Sociological Review* 33 (1), 46–62. DOI: <https://doi.org/10.2307/2092239>
- Settersten, Richard A. & Gannon, Lynn (2005) Structure, agency, and the space between: On the challenges and contradictions of a blended view of the life course. *Advances in Life Course Research* 10, 35–55. DOI: [https://doi.org/10.1016/S1040-2608\(05\)10001-X](https://doi.org/10.1016/S1040-2608(05)10001-X)

Vasalampi, Kati (2017) Itsemääräämisteoria. Teoksessa Katariina Salmela-Aro, Jari-Erik Nurmi & Taru Feldt (toim.) Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 54–65.

Visala, Aku (2018) Vapaan tahdon filosofia. Helsinki: Gaudeamus.