

OSALLISUUDEN KÄSITTEEN SISÄLLÖT AIKUISSOSIAALI- TYÖSSÄ

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus sosiaalityön kansainvälisistä
aikakauslehdistä

Aura Kokkonen
Pro gradu -tutkielma
Turun yliopisto
Sosiaalitieteiden laitos
Sosiaalityö
12.8. 2020

Tiivistelmä

TURUN YLIOPISTO

Sosiaalitieteiden laitos, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

KOKKONEN, AURA: Osallisuuden käsitteen sisällöt aikuissosiaalityössä. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus sosiaalityön kansainvälisistä aikakauslehdistä

Pro gradu -tutkielma, 76s., 8 liites.

Sosiaalityö

Elokuu 2020

Turun yliopiston laaturjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä

Tutkielmassa analysoidaan kirjallisuuskatsaukseen perustuen, mitä osallisuus aikuissosiaalityössä merkitsee. Osallisuutta tarkastellaan filosofis-eettisellä, poliittisella ja käytännöllisellä tasolla. Lisäksi tarkastellaan, miten kansainvälinen tutkimus aikuissosiaalityön osallisuudesta heijastuu suomalaiseen osallisuuskeskusteluun. Osallisuudesta on puhuttu paljon julkisuudessa viime vuosina. Osallisuuden sisällöt jäivät silti usein hämäräksi, eikä käsitteen monitahoisuutta aina tunnisteta. Tutkielman teoreettisen kehyksen muodostaa osallisuuden jako filosofis-eettiseen, poliittiseen ja käytännölliseen ulottuvuuteen, jolla käsitteen monitahoisuutta voidaan tuoda esiin. Suomessa aikuissosiaalityön osallisuutta ovat luonnehtineet aktivointi ja kokemusasiantuntijuus. On myös keskusteltu osallisuuden toteutumisen haasteista ja mahdollisuuksista palvelujärjestelmässä.

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aineistona on 25 vuosina 2014-2018 sosiaalityön kansainvälisissä aikakauslehdissä julkaistua aikuissosiaalityötä käsittelevää tieteellistä artikkelia, joita on analysoitu sisällönanalyysiä apuna käyttäen. Aineistoa on tarkasteltu teoreettisessa viitekehyksessä esiteltyjen osallisuuden filosofis-eettisen, poliittisen ja käytännöllisen ulottuvuuden kautta. Lisäksi on paikannettu keskeisiä, kolmessa ulottuvuudessa esiin nousevia osallisuuden piirteitä. Osallisuuden filosofisella tasolla korostuvat demokratian ja individualismin periaatteet, poliittisella tasolla uusliberalistiset poliittiset suuntaukset ja asiakkaiden omat liikkeet, ja käytännön tasolla konsultoinnin ja henkilökohtaistamisen kaltaiset osallisuuden muodot sekä osallisuuden käytännön haasteet palvelujärjestelmässä. Erityisesti talouden ja yksilöllisyyden näkökulma korostuu kaikissa kolmessa ulottuvuudessa yhteisöllisen puolen jäädessä kapeammaksi. Osallisuudesta puhutaan asiakkaan oikeutena, mutta monesti osallisuus näyttäytyy pikemminkin ulkoa päin määriteltynä velvollisuutena.

Analyysin perusteella osallisuuteen aikuissosiaalityössä vaikuttavat monet, jännitteiset suuntaukset, eikä osallisuus tarkoita samaa kaikille aikuissosiaalityön asiakkaille. Kontrolli ja velvoittavuus koskevat erityisesti maahanmuuttajia, kun taas osallisuus oikeutena korostuu vammais- ja mielenterveyspalveluissa. Asiakasryhmien välisistä eroista huolimatta aktiivisuus, vastuullisuus ja yksilöllisyys ovat osallisuuden keskeisimpiä piirteitä. Uusliberalismi määrittelee käsitystä osallisuudesta kaikissa kolmesta ulottuvuudesta. Samat suuntaukset ovat vaikuttaneet osallisuuteen Suomessa ja ulkomailla, mutta aineistossa korostunutta henkilökohtaistamista ei Suomessa ole hyödynnetty.

Avainsanat: Osallisuus, aikuissosiaalityö, uusliberalismi

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | OSALLISUUDEN KÄSITTEEN JÄSENTELYÄ SOSIAALITYÖN KONTEKSTISSA..... | 4 |
| 2.1 | OSALLISUUDEN FILOSOFIA JA ETIIKKA..... | 6 |
| 2.2 | OSALLISUUDEN POLIITTISET LÄHTÖKOHDAT..... | 10 |
| 2.3 | OSALLISUUDEN KÄYTÄNTÖ..... | 15 |
| 3 | OSALLISUUS SUOMALAISESSA AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ | 20 |
| 3.1 | AKTIVOINTI SUOMALAISEN OSALLISUUSKESKUSTELUN KESKIÖSSÄ | 21 |
| 3.2 | KOKEMUSASiantuntijuus osallisuuden ilmenemismuotona | 25 |
| 3.3 | OSALLISUUS SOSIAALIHUOLLON PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ..... | 29 |
| 4 | TUTKIMUSASETELMA..... | 33 |
| 4.1 | MENETELMÄNÄ KIRJALLISUUSKATSAUS | 33 |
| 4.2 | AINEISTON ESITTELY | 35 |
| 5 | OSALLISUUDEN KOLME ULOTTUVUUTTA AINEISTOSSA | 38 |
| 5.1 | DEMOKRATIA JA INDIVIDUALISMI OSALLISUUDEN FILOSOFISENA PERUSTANA..... | 38 |
| 5.2 | UUSLIBERALISMI JA ASIAKKAIDEN LIIKKEET OSALLISUUDEN POLITIIKASSA | 42 |
| 5.3 | OSALLISUUS SOSIAALITYÖN KÄYTÄNNÖISSÄ..... | 46 |
| 6 | OSALLISUUDEN ERITYISPIIRTEITÄ AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ..... | 51 |
| 6.1 | TALouden JA YKSILÖLLISYYDEN NÄKÖKULMA OSALLISUUTEEN | 51 |
| 6.2 | Yhteisöllisyys ja kollektiivisuus osallisuudessa | 56 |
| 6.3 | OSALLISUUS VELVOLLISUUTENA JA OIKEUTENA | 60 |
| 7 | JOHTOPÄÄTÖKSET..... | 65 |
| 8 | TUTKIELMAN REFLEKTOINTIA..... | 75 |
| | KIRJALLISUUS | 77 |
| | LIITE 1: AINEISTO | 86 |
| | LIITE 2: OSALLISUUDEN KOLME ULOTTUVUUTTA AINEISTOSSA | 89 |

1 JOHDANTO

Asiakkaan osallisuus on sosiaalityön ammattietiikan kannalta yksi olennaisista periaatteista, ja sen edistäminen on kirjattu näkyvästi sosiaalialan ammattihenkilön eettisiin ohjeisiin ja sosiaalihuoltolakiin. Sosiaalityön ammattieettisissä ohjeissa todetaan, että ”osallisuuden edistäminen on eettisesti kestäväää toimintaa yksilön aseman ja yhteiskunnallisen vallan epätasapainon vuoksi”. (Talentia 2017, 16.) Osallisuus esitetään eettisten ohjeiden lisäksi sosiaalihuoltolaissa yhtenä olennaisena sosiaalityön tavoitteena. Lakiin on yksiselitteisesti kirjattu, että lain tarkoituksena on ”vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta”. (Finlex 1301/2014.) Sosiaali- ja terveysministeriön uudessa Tiekartta 2030 -raportissa todetaan, että ”osallistavan ja valtaistavan sosiaalityön osaamista tulee vahvistaa edelleen ja konkretisoida sitä työkäytännöiksi” (Karjalainen ym. 2019, 70). Kyseessä on kiistatta yksi olennaisimmista sosiaalityön etiikkaa ja käytäntöjä nykypäivänä ohjaavista käsitteistä, ja 2000-luvun aikana kiinnostus sosiaalityön asiakkaiden osallisuuden edistämiseen on lisääntynyt ja siihen liittyvä keskustelu yleistynyt (Beresford 2013, 140).

Osallisuuden käsite on näin ollen vakiinnuttanut asemansa sosiaalityössä, mutta siitä on puhuttu viime vuosina paljon myös politiikassa, julkisessa keskustelussa ja tieteellisessä tutkimuksessa. Osallisuutta on edistetty moninaisissa hankkeissa niin Euroopassa kuin Suomessa (Matthies 2017, 149- 150). Osallisuuden edistämisen agenda voidaankin nähdä kansainvälisenä ilmiönä, jonka toteuttaminen on tärkeä prioriteetti monissa nykyisissä poliittisissa aloitteissa (Närhi & Kokkonen 2014, 96). Tavoitteena on demokratian, aktiivisen kansalaisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen (Närhi 2013, 115-116). Kriittisissä tutkimuksissa on kuitenkin nostettu esiin länsimaissa yleisen uusliberalistisen politiikan ja osallisuuden yhteys, ja tuotu esiin, että osallisuuden edistäminen perustuu paitsi demokratian ja tasa-arvon tavoitteille, myös managerialistisille ja konsumeristisille pyrkimyksille (Beresford & Croft 2001, 296). Tällöin osallisuudella pyritään taloudellisiin säästöihin ja yhteiskunnan kilpailukykyisyyden vahvistamiseen (Närhi ym. 2013, 117).

Osallisuus on tärkeä käsite sekä sosiaalipolitiikan että yksilön hyvinvoinnin näkökulmasta. Yksilön kannalta pidetään olennaisena, että hän saa olla osallinen itseään koskevissa palveluissa ja omassa elämässään (Raivio & Karjalainen 2013, 12). Osallisuuden, kuulumisen ja vaikuttamisen kokemuksen ajatellaan parantavan yksilön hyvinvointia (Leeman & Hämäläinen 2016, 591). Osallisuuden edistämisen ajatellaan hyödyttävän

yksilön lisäksi myös yhteiskuntaa kokonaisuudessaan, sillä osallisuuden nähdään edistävän yhteiskunnan sosiaalista kestävyyttä (Raivio & Karjalainen 2013, 17.) Osallisuuden vahvistamisella voidaan sosiaalipoliittisesta näkökulmasta esimerkiksi torjua köyhyyttä ja syrjäytymistä ja lisätä mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen osallistumiseen (Leeman & Hämäläinen 2016, 591).

Osallisuus ei kuitenkaan ole käsitteenä ongelmaton. Osallisuutta koskevat moninaiset poliittiset tavoitteet, yhteiskunnalliset liikkeet ja sosiaalityön oma ammatillisuus vaikuttavat osallisuuden toteuttamiseen hämärtäen käsitteen sisältöä (Beresford 2013, 140). Osallisuus onkin käsitteenä epämääräinen. Sen sisällöstä ei ole helppoa löytää yksimielisyyttä, ja usein osallisuuden määritelmät jäävät pinnallisiksi siitä huolimatta, että kyseessä on monitahoinen ja laaja käsite. (Croft & Beresford 1992, 20.) Osallisuudesta on puhuttu jopa eräänlaisena suosittuna sloganina, jonka todellinen sisältö jää hämäräksi kriittisen ja täsmällisen tarkastelun puuttuessa keskustelusta (Leung 2011, 43). Määrittelyn ongelma paikantuu usein siihen, että osallisuus on samalla sekä arvotavoite että käytännön toimintaa. Yleisesti hyvänä pidetyn arvon konkretisointi käytännön toiminnaksi ei aina ole yksinkertaista. (Raivio & Karjalainen 2013, 13.)

Osallisuuden monitahoisuus ja toisaalta epämääräisyys herätti myös oman kiinnostukseni käsitettä kohtaan. Kiinnostuin osallisuudesta erityisesti aikuissosiaalityön kontekstissa tehdessäni kandidaatin tutkielmaa, joka käsitteli tukea ja kontrollia työttömien aktiivoinnissa. Huomioni kiinnittyi siihen, kuinka aktivointia usein perusteltiin osallisuudella, vaikka aktivointitoimiin liittyi paikoin myös kontrollia ja osattomuuden kokemuksia. Osallisuuden todellinen sisältö tuntui jäävän tarkemmin määrittelemättä, vaikka se mainittiin tärkeänä tavoitteena. Halusin ottaa selvää, mitä osallisuudella todella aikuissosiaalityössä tarkoitetaan.

Tässä tutkielmassa tarkastelen osallisuuden käsitteen sisältöjä aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Tutkielmani on systemaattisesti toteutettu kirjallisuuskatsaus, ja aineistonani toimii 25 sosiaalityön kansainvälisissä aikakauslehdissä julkaistua tieteellistä artikkelia. Tarkoitukseni on koota yhteen osallisuudesta tehtyä tutkimusta ja löytää vastaus siihen, mitä osallisuus aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä on tutkimuskirjallisuuden valossa. Tarkastelen kansainvälistä keskustelua osallisuudesta myös suomalaisen osallisuustutkimuksen valossa. Vaikka osallisuudesta ylipäänsä on tehty runsaasti tutkimusta viime vuosina (Matthies 2017, 149), tämän tyyppistä tutkimusta osallisuuden

käsitteen sisällöistä aikuissosiaalityössä on toistaiseksi tehty vasta vähän, minkä vuoksi aiheen lähempi tarkasteleminen on tärkeää.

Tutkielmani teoreettisessa viitekehyksessä erittelen tarkemmin tätä runsasta tutkimuskirjallisuutta kansainvälisen ja suomalaisen tutkimuksen konteksteissa. Aloitan luvun kaksi tarkastelemalla osallisuuden käsitettä ja erittelemällä osallisuudesta tehtyä tutkimusta kolmesta eri näkökulmasta: filosofisesta ja eettisestä, poliittisesta ja käytännön näkökulmasta. Luvussa kolme paneudun tarkemmin suomalaiseen aikuissosiaalityöstä ja osallisuudesta tehtyyn tutkimukseen, jossa tärkeinä suuntauksina ovat olleet aktivointi ja kokemusasiantuntijuus, mutta jossa on kiinnitetty huomiota myös palvelujärjestelmän osattomuutta aiheuttaviin piirteisiin. Luvussa neljä esittelen tutkimuskysymykseni ja käsittelen kirjallisuuskatsausta tutkimusmenetelmänä. Lisäksi esittelen aineistoni ja perustelen aineiston keruussa tekemiäni valintoja. Luvussa viisi analysoin aineistoani osallisuuden filosofisen, poliittisen ja käytännöllisen näkökulman kautta. Tämän jälkeen luvussa kuusi tarkastelen kriittisesti osallisuutta aineistossa toisaalta talouden ja yksilöllisyyden sekä toisaalta yhteisöllisyyden ja kollektiivisuuden näkökulmasta, ja analysoin osallisuutta oikeutena ja velvollisuutena. Nämä teemat nousevat aineistossa esiin eräänlaisina aikuissosiaalityön osallisuuden erityispiirteinä. Luvussa seitsemän esitän johtopäätökseni, ja viimeisessä luvussa reflektoin tutkielman tekoprosessia ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 OSALLISUUDEN KÄSITTEEN JÄSENTELYÄ SOSIAALITYÖN KONTEKSTISSA

Osallisuuden määritelmiin vaikuttavat niin poliittiset tavoitteet, yhteiskunnalliset liikkeet kuin sosiaalityön ammatillisuuskin, mikä tekee käsitteen määritelmistä joskus hämäriä (Beresford 2013, 140). Osallisuuden käsitteen määrittely vaatiikin jäsenyyksen, jonka avulla käsitteen eri merkitykset tehdään näkyväksi. Kirjallisuudessa osallisuutta on tarkasteltu useista näkökulmista ja pyritty tekemään käsitteestä erilaisia määritelmiä. Usein osallisuutta pyritään määrittelemään suhteessa siihen liittyviin moniin lähikäsitteisiin. Esimerkiksi Leeman ja Hämäläinen (2016, 587) tuovat esiin yleisesti käytössä olevaan erottelun osallistumisen (participation) ja osallisuuden (involvement) välillä. Voidaan tehdä myös ero yhteisöjen ja yhteiskunnan tasoilla toteutuvan sosiaalisen osallisuuden ja asiakasprosessien tasoilla toteutuvan asiakasosallisuuden välillä. (Leeman & Hämäläinen 2016, 587.) Osallisuuden katsotaan asiakastyön näkökulmasta merkitsevän osallistumista syvällisempää toimintaa, johon kuuluu vaikuttaminen ja vastuunotto (Laitinen & Niskala 2013, 13). Osallistuminen yhteiskunnalliseen toimintaan kuitenkin vahvistaa kokemusta osallisuudesta (Leeman & Hämäläinen 2016, 592). Toisaalta osallisuus voidaan nähdä sosiaalisen osallisuuden näkökulmasta myös eräänlaisena osallistumisen kriteerinä, jolloin aktiivinen osallistuminen yhteiskuntaan ei voi toteutua ilman kokemusta osallisuudesta (Närhi ym. 2013, 115-116.). Käsitteiden välisistä suhteista ei siis ole yksimielisyyttä.

Lisäksi osallisuuden yhteydessä puhutaan usein valtaistumisesta (empowerment). Esimerkiksi Payne (2005, 195) määrittelee valtaistumisen kehitykseksi, jossa asiakas kykenee kasvattamaan ja hyödyntämään päätäntävaltaa omasta elämästään. Tavoitteena valtaistumisessa on yksilön oikeuksien ja valinnan vapauden vahvistaminen (Julkunen 2008, 197-198), joita korostetaan myös osallisuutta koskevassa keskustelussa. Jossain määrin valtaistumisen ja osallisuuden käsitteet ovat ihmisten mielikuvissa toistensa synonyymeja (Croft & Beresford 1992, 37). Lähikäsitteiden kautta määriteltynä osallisuuden käsitteen sisältö jää siis vielä hämäräksi. Varsinkin osallistumista ja osallisuutta käytetään myös toistensa synonyymeina (esim. Pohjola 2010, 57), eivätkä muidenkaan käsitteiden väliset erot vaikuta aina selviltä. Määritelmät antavat myös vain vähän tietoa siitä, mitä osallisuus on – erontekoihin perustuvat määritelmät ottavat kantaa lähinnä siihen, mitä osallisuus ei ole.

Usein osallisuus mielletään ensisijaisesti kokemukselliseksi ilmiöksi, ja sitä tarkastellaan yksilön näkökulmasta käsin. Erityisesti suomalaisessa kirjallisuudessa osallisuuden kokemuksellisuuden korostaminen on ollut tyypillistä. (Leeman & Hämäläinen 2016, 590.) Esimerkiksi Raivio ja Karjalainen (2013, 16) mukailevat Erik Allardtin tunnettua määritelmää hyvinvoinnin ulottuvuuksista (having, loving, being), ja erittelevät osallisuuden rakentuvan taloudellisesta osallisuudesta (having), toiminnallisesta osallisuudesta (acting) ja yhteisöllisestä osallisuudesta (belonging). Isola ym. (2017, 22) puolestaan korostavat omassa määritelmässään osallisuuden rakentumista prosesseissa ja jakavat osallisuuden rakentuvan kolmessa eri kehässä, jotka ovat keskenään vuorovaikutuksessa; osallisuus merkitsee osallisuutta omassa elämässä, osallisuutta palveluprosesseissa sekä paikallista osallisuutta, eli esimerkiksi vaikuttamismahdollisuuksia omassa paikallisyhteisössä.

Tällaiset määritelmät vastaavat kattavasti kysymykseen siitä, millainen ihminen on osallinen. Osallisuutta koskevissa määritelmissä on kuitenkin usein ongelmana se, että niissä sivutetaan osallisuuden käsitteen poliittinen ulottuvuus (Croft & Beresford 1992, 20). Monissa määritelmissä kuitenkin myös tämä ulottuvuus huomioidaan. Webb (2008, 273) jaottelee osallisuuden neljään, keskenään vuorovaikutuksessa olevaan ulottuvuuteen: poliittiseen, taloudelliseen, sosiaaliseen ja ideologiseen. Myös Beresford (2000) huomauttaa, että asiakkaiden osallistamiselle sosiaalityön teoriassa ja tutkimuksessa on sekä käytännöllisiä, filosofisia että poliittisia perusteluja ja käyttää kolmijakoa argumentoidessaan osallisuuden tarpeellisuuden puolesta. Matthies (2017) on käyttänyt hieman vastaavanlaista jäsenystä tarkastellessaan osallisuuskeskusteluun liittyviä lupauksia, jotka kohdistuvat kokonaisvaltaiseen hyvinvointipalveluiden demokratisoimiseen, palveluiden järjestämiseen sekä yksittäisten palveluprosessien toteutumiseen.

Eroista huolimatta erilaisista osallisuuden käsitteen määrittelyistä nousee esiin yhteeneväisyyksiä. Osallisuus on selkeästi kokemuksellinen ilmiö, jonka toteutumiseen vaikuttavat sosiaalipoliittiset säädökset ja lait (Leeman & Hämäläinen 2016, 592). Lisäksi se ymmärretään filosofiseksi ja eettiseksi käsitteeksi (Beresford 2000, 499). Keskeistä on myös vuorovaikutteisuus; osallisuus rakentuu vuorovaikutteisissa prosesseissa yksilön ja muun yhteiskunnan välillä (Isola ym. 2017, 22). Lisäksi osallisuus on sosiaalityön käytäntöihin liittyvä konsepti, johon vaikuttavat esimerkiksi sosiaalityön ammattieettiset ohjeet (Talentia 2017, 16.17). Hyödynnän tässä tutkielmassa jäsenystä, jossa osalli-

suus jakautuu filosofiseen, poliittiseen ja käytännölliseen osallisuuteen. Perustelen valintaani sillä, että näiden kolmen näkökulman kautta on mahdollista tarkastella monipuolisesti yllä kuvattuja osallisuuden eri puolia, kuten kokemuksellisuutta, käytännönläheisyyttä, etiikkaa ja politiikkaa. Näin tuon esiin osallisuuden käsitteen monitahoisuutta, mikä on tärkeää, jotta tarkastelu ei jää pinnalliseksi. Jaotteluni on saanut innoituksensa Beresfordin (2000), Webbin (2008) ja Matthiesin (2017) osallisuuden näkökulmien erittelyistä. Seuraavaksi tarkastelen lähemmin osallisuuden filosofista, poliittista ja käytännöllistä näkökulmaa.

2.1 OSALLISUUDEN FILOSOFIA JA ETIIKKA

Tarvetta sosiaalityön asiakkaiden osallisuudelle perustellaan usein esimerkiksi asiakkaiden oikeuksien ja kansalaisuuden edistämisen näkökulmasta, ja osallisuuden edistäminen luetaan myös yhdeksi sosiaalityön tärkeistä eettisistä periaatteista (Beresford 2000, 499). Osallisuuden edistämisen takana on kansalaisten emansipaatioon tähtäävä valistusajattelu, jolla pyritään demokratian edistämiseen ja heikommassa asemassa olevien henkilöiden näkökulman ja tiedon esiin nostamiseen (Matthies 2007, 151). Nämä tavoitteet ovat myös sosiaalityön kannalta olennaisia.

Yhteys osallisuuden ja demokraattisuuden välillä nostetaan usein esiin. Esimerkiksi Siisiäisen (2014, 32) mukaan modernin demokratian ihanne perustuu ajatukselle kansalaisten vapaaehtoisesta osallistumisesta ja yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Osallisuuden voidaan ajatella muodostuvan vapaaehtoisuuteen perustuvassa julkisessa keskustelussa, jossa kansalaiset voivat koota yhteen yhteisiä intressejään ja järjestäytyä niiden perusteella esimerkiksi vertaistukiryhmiksi (Siisiäinen 2014, 34). Vaatimusta sosiaalityön ja muiden hyvinvointipalveluiden asiakasosallisuudelle onkin lisännyt yleinen keskustelu uusista demokratian muodoista, jotka voidaan nähdä jatkumona valistusajattelulle. Valistuksen ajan periaatteiden mukaisesti ajatellaan, että tiedon ja järjen avulla voidaan tavoitella yhä edistyneisempää yhteiskuntaa, ja osallisuuden edistämisen nähdään olevan yksi keino kehittää hyvinvointiyhteiskuntaa entistä paremmaksi. (Matthies 2017, 150-152.) Ihmisten omaehtoisen järjestäytymisen erilaisiksi omia etuja ajaviksi ja tukea tarjoaviksi ryhmikseen voidaan näin ollen katsoa lisäävän demokraattisuutta ja edistyksellisyyttä yhteiskunnassa.

Filosofisesta näkökulmasta osallisuus pohjautuu siis perustavanlaatuisiin ajatuksiin demokraattisuudesta ja sen avulla saavutettavasta yhteiskunnallisesta edistyksestä. Matthies (2014, 9) huomauttaa, että osallisuuden konsepti korostaa kriittistä suhtautumista demokratian toteutumiseen nykyisellään. Yksi tärkeimmistä tavoitteista osallisuuden edistämiseksi on poliittisen vallan uudelleenjakoa, jotta kaikilla yhteiskunnan jäsenillä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon (Matthies 2014, 9). Osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnalliseen toimintaan voidaan pitää eräänlaisena kansalaisoikeutena, jonka harjoittaminen hyödyttää koko yhteisöä. Esimerkiksi Lister (1998, 6) tuo esiin, että vastaava ajattelu osallisuuden hyödyllisyydestä koko yhteisön kannalta muistuttaa perinteistä republikaanista ajatusta kansalaisuudesta ja demokratiasta, joka on noussut jossain määrin haastamaan nykyistä, individualismiin nojaavaa liberaalia kansalaisuutta. Keskeistä on siis demokratian toteutumisen kyseenalaistaminen ja uudistaminen.

Osallisuuden toteutumisessa ja siihen liittyvässä demokratian edistämiseksi keskiössä ovat yksilöt ja omaehtoisesti järjestäytyneet ryhmät sekä heidän aktiivisuutensa. Tässä yhteydessä sosiaaliryhmien asiakkaiden oikeuksista puhuttaessa nostetaan monesti esiin asiakkaan henkilökohtaisen valtaistumisen käsite (empowerment). Valtaistumisella pyritään esimerkiksi ihmisten mahdollisuuksien ja oikeuksien edistämiseen sekä asiakkaan autonomian ja vallan lisäämiseen omassa elämässään (Beresford & Croft 2001, 309). Tämä liittyy käsitteen osaksi oikeuksia ja tasa-arvoa koskevaa keskustelua. Tasa-arvo on demokratian lisäksi toinen olennainen filosofis-eettinen periaate osallisuuden taustalla. Beresfordin (2013, 147) mukaan osallisuuden ajatellaan edistävän sosiaalista oikeudenmukaisuutta, kun myös marginaalissa elävät ihmiset voivat saada kuuluviin ja tuoda esimerkiksi esiin omaa tietoaan vastapainona ”viralliselle” tieteelliselle tiedolle. Yksi valtaistumisen tavoitteista on siis parantaa asiakkaiden oikeuksia rohkaisemalla heitä itseään käyttämään omaa ääntään. Närhi, Kokkonen ja Matthies (2013, 119) huomauttavatkin, että Ihanteellisesti osallinen kansalainen tai asiakas on aktiivinen ja vastuullinen toimija.

Osallisuuteen liittyvän yhteiskunnallisen muutoksen ja poliittisen osallistumisen keskiössä katsotaan usein olevan itse kansalainen yksilönä, mutta tällaiseen individualismiin liittyy myös varjopuolia. Beresford (2001, 500) kirjoittaa, että esimerkiksi työttömyyden kaltaisia sosiaalisia ongelmia pyritään toisinaan ratkaisemaan ensisijaisesti tukemalla yksilöiden työllistettävyyttä, ei niinkään muuttamalla yhteiskunnallisia rakenteita.

Tällöin vastuuta sosiaalisista ongelmista siirretään kansalaisille itselleen, mikä voi jopa lisätä jakolinjoja kansalaisten välille. Sosiaalisten ongelmien siirtämisestä yksilöiden vastuulle voi seurata sosiaalisten ongelmien näkeminen yksilöiden moraalialueita koskevinä ongelmina, jolloin hyvinvointipalveluita käyttävät kansalaiset ymmärretään yhteisiä varoja kuluttaviksi ja osittain jopa moraalittomiksi ja vastuuttomiksi. (Beresford 2001, 502-503.) Asiakas on tällöin itse vastuussa valtaistumisestaan ja osallisuudestaan, vaikka taustalla olisi moninaisia sosiaalisia ongelmia.

Toisaalta yksilöllisyyden lisäksi osallisuuden filosofisen perustan kannalta ovat olennaisia myös yhteisöllisyyttä ja kollektiivisuutta korostavat ajattelutavat. Lister (1998, 6) tuo esiin, että yhteiskunnallisen osallisuuden ei ajatella olevan tärkeää pelkästään yksilön vaan koko yhteisön näkökulmasta. Aktiivisesti osallistuvan kansalaisen ei ajatella toimivan vain oman etunsa ajamiseksi vaan koko yhteisön hyödyttämiseksi, eikä kansalaisia nähdä pelkästään yksilöllisten oikeuksien omistajina vaan osana laajempaa yhteisöä. Näin tunnustetaan yhteisöllisten suhteiden merkitys ihmisen hyvinvoinnille. (Lister 1998, 6, 12). Kansalaisuus voidaan ymmärtää prosessina, jossa ihminen vaikuttaa oman elämänsä lisäksi myös yhteisöihin. Lisäksi osallisuus erilaisissa yhteisöissä nähdään ihmisen perustavanlaatuisena tarpeena, ja kokemus osallisuudesta liittyy aina johonkin yhteisöön kuulumiseen. (Gothóni ym. 2016, 14-15, 17.) Siisiäinen (2014, 34) huomauttaakin, että aito osallisuus ja demokraattinen vaikuttaminen edellyttävät kansalaisten vapaaehtoista järjestäytymistä ryhmiksi, kuten yhdistyksiksi tai vertaistukiryhmiksi, jotka toimivat tärkeinä yhteiskunnallisen keskustelun areenoina. Tiivistetysti voidaan sanoa, että ilman kokemusta yhteenkuuluvuudesta, osallisuus jää tietyllä tapaa vajaaksi.

Osallisuuden filosofisia lähtökohtia tarkasteltaessa on helppo huomata, miksi osallisuutta pidetään eettisesti tavoiteltavana periaatteena. Osallisuus nähdään erottamattomana osana sosiaalityön asiakasprosesseja ja ammattietiikkaa, joissa asiakkaan tuottama tieto on työn lähtökohta (Leung 2011, 43; Talentia 2017, 16). Osallisuuden edistämisen ajatellaan lisäävän asiakkaan subjektiivista ja autonimisuutta, jolloin työskentelyn lähtökohdaksi otetaan asiakkaan omasta tilanteestaan tarjoama tieto. Sosiaalityön asiantuntijuus muuttuu jaetuksi ja työntekijän valta haastetaan ottamalla asiakas työskentelyssä tasa-vertaiseksi kumppaniksi. (Pohjola 2010, 59.) Näin voidaan tavoitella osallisuuden taustalla vaikuttavia ihanteita demokraattisuudesta, tasa-arvosta ja vallan jakamisesta. Matties (2017, 152) tuo esiin, että sosiaalityön kannalta olennaista on myös sille annettu

yhteiskunnallinen tehtävä hyvinvoinnin edistäjänä. Voidaan sanoa, että yksi sosiaalityön ja muiden hyvinvointipalveluiden tavoitteista yhteiskunnassa on edistää ihmisten mahdollisuuksia toimia täysivaltaisina yhteiskunnan jäseninä. Palveluiden käyttäjien osallistaminen palveluprosesseissa ja -tuotannossa on yksi keino pyrkiä tähän tavoitteeseen. (Matthies 2017, 152.) Siksi osallisuus on tärkeä eettinen periaate paitsi sosiaalityön oman ammattietiikan, myös sosiaalityön yhteiskunnallisen tehtävän näkökulmasta, joka koskee hyvinvoinnin edistämistä ja syrjäytymisen ehkäisemistä. Croft ja Beresford (1992, 27) kuitenkin alleviivaavat, että huolimatta yleisesti jaetusta käsityksestä osallisuuden eettisyydestä, termiä käytetään joskus retorisenä keinona kiinnittämättä huomiota sen toteutumiseen todellisuudessa.

Osallisuuteen liittyy näin ollen myös eettisiä ongelmia. Vaikka yksi osallisuuden tavoitteista onkin yhteiskunnallisen tasa-arvon edistäminen ja marginaalissa elävien ryhmien oman äänen esiin tuominen, se on myös vahvistanut jakoa hyvinvointipalveluiden käyttäjien ja muiden kansalaisten välillä (Beresford 2001, 502-503). Puhuttaessa osallisuudesta tai osattomuudesta luokitellaan ihmisiä osallisiin ”meihin” ja osattomiin tai syrjäytyneisiin ”muihin”. Mahdollisuus luokitella ihmisiä tällä tavoin ilmentää valtaa yhteiskunnassa, vaikka puhumalla osallisuudesta syrjäytymisen sijaan pyritään myös välttämään syrjäyttämispuheeseen liittyvää vallankäyttöä. (Raivio & Karjalainen 2013, 15.) Jako ”meihin ja muihin” voi vahvistaa marginaaliryhmiä syrjiviä asenteita niin yhteiskunnassa kuin sosiaalityössäkin, kun sosiaalipalveluiden käyttäjiin suhtaudutaan yhteisiä varoja kuluttavina, moraalisesti arveluttavina ihmisinä (Beresford 2001, 503). Asiakkaita ei kuitenkaan välttämättä kohdella tasa-arvoisesti sosiaalityön sisälläkään. Leung (2011, 45) huomauttaa, että vanha jako ”ansaitseviin” ja ”ansaitsemattomiin” asiakkaisiin pätee osallisuuden edistämässä myös sosiaalityössä, jolloin osa asiakkaita luokitellaan ”ansaitsemattomiksi” osallistumaan esimerkiksi päätöksentekoon organisaatiossa. Ansaitseviksi asiakkaiksi luokitellaan esimerkiksi mielenterveysongelmista kärsivät asiakkaat, vammaispalveluiden asiakkaat tai vanhukset, kun taas esimerkiksi päihdeongelmista kärsivät asiakkaat edustavat ansaitsemattomina pidettyjä asiakasryhmiä (Leung 2011, 55). Osallisuus, tasa-arvoisuus ja demokraattisuus eivät tällöin toteudu, sillä jakolinjat voivat pikemminkin vahvistaa ”muiksi” tai ”ansaitsemattomiksi” luokiteltujen asiakkaiden epätasa-arvoista ja osatonta asemaa.

Sosiaalityöhön usein liittyy väistämättä kontrollia ja vallankäyttöä, mikä hankaloittaa osallisuuden eettistä toteuttamista. Carey (2013, 209) esittää, että osallisuuden edistäminen on erityisen vaikeaa esimerkiksi lastensuojelussa tai mielenterveyspalveluissa, joihin liittyy asiakkaan tahdosta riippumattomia toimenpiteitä. Näissä tilanteissa syntyy eettinen ongelma, kun usein jo valmiiksi heikossa asemassa olevia asiakkaita rohkaistaan olemaan osallisia tai kehittämään palveluita, joihin he itse eivät alun perin ole välttämättä olleet suostuvaisia, ja joista heillä saattaa olla jopa traumaattisia kokemuksia (Carey 2013, 209). Asiakkaiden voi olla vaikeaa kyseenalaistaa työntekijän ammattilaisasemasta johtuvaa auktoriteettia ja valtaa (Leung 2011, 50), mikä on vaarana erityisesti, jos asiakkaan toimijuus on jo valmiiksi pientä esimerkiksi marginaaliaseman takia. Toisaalta Carey (2013, 50) myös esittää, että osallisuuden edistämällä voidaan pyrkiä tuomaan esiin juuri niiden asiakkaiden näkökulmaa ja toista tietoa, joka muuten voi jäädä kuulematta. Lisäksi asiakasosallisuus asettuu melko luonnollisesti osaksi useita sosiaalityön muotoja, kuten asumispalveluita tai neuvontaa ja ohjausta, sillä kontrollitoimenpiteiden määrä näissä työmuodoissa on vähäisempi (Carey 2013, 50).

Aikuissosiaalityön yhteydessä vallankäytön ja osallisuuden eettisyys on omalla tavallaan ristiriitaista. Juhila (2008c, 90) korostaa, että aikuisuutta on kulttuurissamme pidetty elämänvaiheena, jota luonnehtii riippumattomuus muista ihmisistä, täysivaltainen kansalaisuus ja itsenäisyys. Aikuisasiakkaan osallisuus on tietyllä tapaa siis eräänlainen perusolettamus, jolloin passiivisuus tai riippuvaisuus nähdään ongelmallisena. Tästä lähtökohdasta käsin voidaan kuitenkin helposti ajautua työskentelyyn, jossa asiakkaiden yksilölliset kokemukset ja toinen tieto ohitetaan, ja työstä tulee kontrolloivaa yhdenmuokaistamista, kun aikuisuuden moninaisuutta ei ymmärretä. (Juhila 2008c, 90, 99.) Näistä lähtökohdista myös osallisuuden moninaisuus ja yksilölliset tulkinnat saattavat jäädä tunnistamatta.

2.2 OSALLISUUDEN POLIITTISET LÄHTÖKOHDAT

Koska osallisuuteen kuuluu ajatus demokratian ja poliittisen vaikuttamisen tärkeydestä, osallisuutta tulee tarkastella myös politiikan näkökulmasta. Lisäksi osallisuuden edistäminen on kirjattu moniin poliittisiin ohjelmiin niin Euroopan unionin kuin Suomenkin tasolla. Tarkastelen seuraavaksi, mihin poliittisiin suuntauksiin osallisuutta koskevat poliittiset tavoitteet liittyvät. Julkunen (2008, 183) kirjoittaa, että vaikka kyse on pääosin

erityisesti Euroopassa ja Yhdysvalloissa tapahtuneista poliittisista murroksista, osallisuuspolitiikan juuret ovat osa yhteistä länsimaista ideologiavarastoa, jota ei voi rajata koskemaan yksittäisiä kansallisvaltiota. Nämä poliittiset vaikutteet ovat olleet merkityksellisiä niin Suomessa kuin muissakin länsimaissa (Julkunen 2008, 184).

Beresford ja Croft (2001, 296) tuovat esiin, että osallisuuden edistämisen taustat perustuvat kahteen käytännössä vastakkaiseen poliittiseen suuntaukseen. Ensimmäinen suuntauksista perustuu konsumeristiseen ja managerialistiseen agendaan, jossa asiakkaiden osallisuus palveluntuotannossa merkitsee lähinnä asiakkaiden konsultointia tai palautteen antamista tarjotuista palveluista. Valta ja kontrolli palveluiden luonteesta säilyy kaiken aikaa organisaatiolla itsellään, ja osallistamisella pyritään ensisijaisesti tehostamaan organisaation rationaalisuuteen perustuvaa päätöksentekoa. Näin ollen osallisuuden edistämisen taustalla on selvä poliittinen pyrkimys taloudelliseen tehokkuuteen (Beresford & Croft 2001, 296). Toisaalta osallisuus nousee Beresfordin ja Croftin (2001, 298) mukaan myös asiakkaista itsestään lähtöisin olevista poliittisista vaatimuksista, joissa korostuvat demokraattisuus, valtaistumisen edistäminen sekä vallan uudelleenjako. Näitä kahta vastakkaista osallisuuspolitiikan suuntausta on kirjallisuudessa kuvattu ”choice or voice” -malliksi, jossa ”choice” edustaa konsumeristista käsitystä valintoja tekevästä asiakkaista, ja ”voice” demokraattista vaikuttamista (Närhi & Kokkonen 2014, 108-109).

Osallisuus nousi ensi kertaa laajaan poliittiseen keskusteluun Isossa-Britanniassa 1980-1990-luvuilta alkaen New Labourin harjoittaman third way -politiikan myötä, joka kasvatti kiinnostusta paikallisdemokratiaan ja uudenlaisiin poliittisiin vaikuttamisen tapoihin. Osallisuudesta tuli sekä kollektiivisen politiikan tekemisen että sosiaali- ja terveyspalveluissa yksilökohtaisen työskentelyn väline. Tämä johti asiakkaiden järjestäytymiseen erilaisiksi omia etujaan ajaviksi liikkeikseen, joista vammaisten ja mielenterveyspalveluiden asiakkaiden liikkeet ovat olleet vahvimpia ja näkyvimpiä. (Beresford 2000, 491-492.) sosiaalihuollon asiakkaiden lisäksi myös muut marginaaliryhmät alkoivat järjestäytyä omiksi yhteiskunnallisiksi liikkeikseen. Keskeistä oli halu päästä vaikuttamaan itse suoraan omiin asioihinsa – syntyi vaatimus uudenlaisesta, osallistavasta politiikasta edustuksellisen demokratian sijasta. (Croft & Beresford 1992, 22-23, 27.) Ajattelutapa kuvastaa pyrkimystä suoriin demokratian muotoihin (Webb 2008, 274). Nämä

liikkeet pohjautuvat Beresfordin ja Croftin (2001, 298) jaottelun mukaan osallisuuteen asiakkaista itsestään lähtöisin olevana, uudenaikaisena demokraattisena toimintana.

New Labourin tavoitteet pohjautuivat sekä sosiaalidemokraattiseen ja kommunitaristiseen näkemykseen yhteisöllisyydestä ja uudenaikaisesta demokratiasta, mutta erityisesti myös uusliberalistiseen pyrkimykseen vapauttaa kansalaiset valtiosta tukemalla heidän omaa toimijuuttaan ja osallistumistaan. Tämä ajatus juurtui brittiläiseen politiikkaan jo ennen New Labourin tekemiä uudistuksia Thatcherin ajan uusliberalismin muodossa. (Clarke 2005, 448-449.) Lisäksi vanhat ja vakiintuneet hyvinvointivaltioiden kokivat 1900-luvun loppupuolella painetta uudistua, eikä universalismin perustunutta järjestelmää enää pidetty kestäväksi. Yhtenä ratkaisuna nähtiin palveluiden käyttäjien itse hallinnoimat ja järjestämät palvelut, jotka lisäsivät palvelujärjestelmän pluralistisuutta. (Evers 2009, 248.) Palvelujärjestelmän monipuolistamisella pyrittiin lisäämään valinnan mahdollisuuksia ja asiakastyytyväisyyttä tuomalla markkinoiden logiikkaa osaksi sosiaalityön tuottamista (Forbes & Sashidharan 1997, 483). Vaikka yleisesti ottaen yksi osallisuuden edistämisen tavoitteista onkin vallan uudelleenjakoa, asiakkaiden asemaa kuluttajina korostavassa konsumeristisessä lähestymistavassa vallan säilyttämistä palveluntuottajilla ei nähdä ongelmallisena (Närhi & Kokkonen 2014, 97). Osallisuus merkitsee tässä poliittisessa kontekstissa siis ensisijaisesti asiakkaan mahdollisuutta tehdä valintoja palveluita käyttävänä kuluttajana. Beresford ja Croft (2001, 296) tuovatkin esiin, että osallisuuden edistäminen sosiaalityön virallisissa organisaatioissa on perustunut yleisesti ottaen tämän kaltaiselle konsumeristiselle agendalle sekä byrokraattiselle työskentelylle, jossa työntekijöiden toimintaa ohjaavat esimerkiksi taloudelliset ja hallinnolliset tavoitteet.

New Labourin tavoitteet kansalaisten osallisuuden ja vallan lisäämisestä sekä hyvinvointivaltion uudistamisesta ovat johtaneet erityisesti Isossa-Britanniassa henkilökohtaistamispolitiikan käyttöönottoon (Needham 2011, 1-2). Henkilökohtaistamisen poliittiset tavoitteet ovat moninaiset. Ferguson (2007, 394) kirjoittaa, että henkilökohtaistamisen taustalla voidaan nähdä uusliberalistisia ajatusmalleja individualismista, ihmisen oman vastuullisuuden tärkeydestä ja valtion roolin supistamisesta palveluiden tuotannossa. Henkilökohtaistamiseen onkin sosiaalityön tutkimuksessa suhtauduttu kriittisesti, sillä sen katsotaan pahimmillaan lisäävän epätasa-arvoa ja palvelunkäyttäjiin kohdistuvaa stigmaa korostaessaan yksilön omaa vastuuta sosiaalisista ongelmista. (Ferguson

2007, 400-401.) Rajavaaran (2014, 147-148) mukaan henkilökohtaistamisella pyritään itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja oikeudenmukaisuuteen, mutta erityisesti myös kuluttajan valinnan lisäämiseen vahvistamalla markkinoiden logiikkaa sosiaalipalveluiden järjestämisessä. Needham (2011, 3) lisää, että olennaista on pyrkimys taloudellisiin säästöihin sosiaalipalveluiden järjestämisessä, kun ottamalla huomioon asiakkaiden tieto ja yksilöllinen tilanne, palvelut vastaavat entistä tehokkaammin asiakkaiden tarpeisiin. Kriitikistä huolimatta henkilökohtaistamista pidetään tärkeänä osallisuuden edistämässä erityisesti kotimaassaan Isossa-Britanniassa. Esimerkiksi henkilökohtaistamisen puolesta näkyvästi puhunut Leadbeater (2004, 57) argumentoi sen lisäävän esimerkiksi asiakkaiden valinnanvapautta, kuulluksi tulemistä ja yhteistyötä ammattilaisten kanssa. Konkreettisesti tämä voi tarkoittaa esimerkiksi asiakkaalle myönnettyjä suoramaksuja tai budjetteja, joilla hän voi itse ostaa tarvitsemansa palvelut sosiaalipalveluiden vapailta markkinoilta. (Leadbeater 2004, 57-60.)

Talouden kilpailukyvyn ja säästöpolitiikan teema nousee esiin myös muualla. Esimerkiksi näyttöön perustuva työ on uusliberalistisen politiikan myötä lisännyt suosiotaan, kun sosiaalityöntekijöiden odotetaan osoittavan työn tehokkuus (Gray & McDonald 2006, 13). Lisäksi monissa maissa käyttöönotettua aktiiviseen kansalaisuuteen pyrkivää politiikkaa on perusteltu sekä taloudellisella tehokkuudella että työttömien osallistamisella. (Närhi ym. 2013, 117.) Näin ollen osallisuuspolitiikka liittyy myös aktivointipolitiikkaan, mikä on aikuissosiaalityön kannalta erityisen olennaista. Närhi ja Kokkonen (2014, 96) huomauttavatkin, että varsinkin työttömiin kohdistuvat aktivointitoimet koskettavat suurta osaa aikuissosiaalityön asiakkaista. Ihmisen omaa vastuuta tilanteestaan, aktiivisuutta ja osallistumista edellytetään osallisuuden edistämisen varjolla (Närhi & Kokkonen 2014, 96). Osallisuuden merkitystä korostavat poliittiset linjaukset pohjautuvat siis liberalistisiin ja individualistisiin ideologioihin, jolloin osallisuuden edistämislä tavoitellaan demokraattisuuden lisäksi myös taloudellista tehokkuutta ja kilpailukykyä.

Kansalaisten vastuuden korostuminen ja aktivointipolitiikka heijastelevat kansalaisuus-käsityksen muutosta, ja kansalaisuus onkin ollut osallisuutta koskevan politiikan keskeinen huolenaihe (Clarke 2005, 447). Kansalaisuus-käsityksen muutos ei koske pelkästään Isoa-Britanniaa, vaan samanlaiset prosessit ovat nähtävissä muissakin teollisuusmaissa, Suomi mukaan lukien (Julkunen 2008, 183). Esiin on nostettu etenkin margi-

naaliryhmien kansalaisoikeuksien toteutuminen. Croft ja Beresford (1992, 24) kirjoittavat, että hyvinvointivaltion uudistumisen ja pluralisoitumisen seurauksena kansalaisten ja valtion väliset oikeudet ja velvollisuudet joutuivat uudelleenneuvottelun kohteiksi. Kansalaisuuden käsitteen avulla alettiin nostaa esiin ihmisten ulossulkemista yhteiskunnasta, ja näin perusteltiin osallisuuden tarpeellisuutta. (Croft & Beresford 1992, 25.) Esimerkiksi monien marginaaliryhmien kansalaisuus jää helposti rajoitetummaksi kuin valtaväestöllä erilaisten ulossulkevien valta-asetelmien takia, eikä heillä siksi ole mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. Yksi sosiaalityön tehtävistä onkin näiden ryhmien kansalaisuuden oikeuksien edistäminen ja valtaistuminen. (Lister 1998, 7, 16.)

Tällaisten kansalaisoikeuksien lisäksi keskusteluun nousivat kansalaisten velvollisuudet ja vastuut. Närhi ym. (2013, 116) määrittelevät aktiivisen kansalaisen ihanteeksi yhteisten asioiden hoitamisesta vastuuta ottavan kansalaisen. Julkunen (2008, 184) tuo esiin toisenlaisen näkökulman toteamalla, että kansalaisen tulee olla lisäksi taloudellisesta näkökulmasta katsottuna tehokas ja innovatiivinen toimija kilpailukyky-yhteiskunnan hengessä. Julkunen (2008, 184) esittääkin Clarkea mukaillen, että modernin sosiaalipoliitiikan aktiivinen kansalainen on samaan aikaan sekä valtaistettu, vastuutettu että hylätty koventuneen poliittisen ilmapiirin sekä velvollisuuksien ja vastuun korostamisen seurauksena. Toisaalta aktiivisen kansalaisuuden velvollisuuksissa korostuu siis kollektiivisuus ja yhteisvastuu, toisaalta taas individualismi ja yksilön vastuu. Voidaan siis sanoa, että osallisuuden tavoin myös aktiivisen kansalaisuudenkin käsite perustuu erilaisiin poliittisiin suuntauksiin

Olen edellä kuvannut osallisuuteen liittyviä poliittisia jännitteitä, jotka johtuvat siitä, että osallisuuspolitiikka juontaa juurensa erilaisista poliittisista käsityksistä. Palveluntuottajien näkökulmaa korostavan ja asiakkaista itsestään lähtöisin olevan lähestymistavan väliset jännitteet ovat erityisen näkyviä niissä palveluissa, joihin asiakkaalla on velvoite osallistua esimerkiksi lainsäädännön asettamien vaatimusten takia, sillä asiakkaat eivät itse ole valinneet osallisuuttaan kyseisiin palveluihin ja niiden tuottamiseen (Forbes & Sashidharan 1997, 483). Konsumeristisen politiikan oletus valinnanvapaudesta on siis ongelmallinen sosiaalityön kaltaisissa palveluissa, joissa asiakkailla ei todellisuudessa aina ole mahdollisuutta valita heille tarjottuja palveluita. Tällaisia palveluita on

osa myös aikuissosiaalityön palveluista, minkä vuoksi osallisuuden toteutumista tulee tarkastella sosiaalityön tehtävän ja käytäntöjen näkökulmasta.

2.3 OSALLISUUDEN KÄYTÄNTÖ

Osallisuuden filosofista ja poliittista puolta tarkastellessa käy selväksi, että osallisuus perustuu hyvin erilaisille periaatteille. Jännitteet esimerkiksi sosiaalipoliittisten intressien ja sosiaalityön etiikan välillä saattavat olla voimakkaita (Forbes & Sashidharan 1997, 495). Nämä jännitteet yhdistyvät sosiaalipalveluiden käytännöissä, ja vaikuttavat siihen, miten osallisuus käytännössä toteutuu. Osallisuus on yleisesti hyvänä pidetty arvo, ja juuri tästä syystä sen konkretisointi käytäntöön on vaikeaa (Raivio & Karjalainen 2013, 13). Osallisuuden toteuttamisen tavat ja periaatteet ovatkin moninaisia.

Osallisuuden käytännön toteutumista voidaan mallintaa erilaisin tavoin, joista yksi kuuluisimmista on Sherry Arnsteinin jo vuonna 1969 kehittänyt osallisuuden tikapuut. Arnsteinin malli perustuu erilaisiin urbaaneihin kehittämishankkeisiin sekä köyhyyden vähentämiseen keskittyneisiin projekteihin (Arnstein 1969, 216). Arnstein (1969, 216) rinnastaa osallistumisen ja vallan keskenään ja huomauttaa, että ilman vallan uudelleenjakoa viranomaisilta kansalaisille, erilaiset osallistumista edistävät toimet muuttuvat kansalaisten kannalta ”tyhjiksi rituaaleiksi”, joiden perusteella viranomaisten toiminta saadaan näyttämään legitimiiltä. Arnstein jakaa osallisuuden kahdeksaan, toistensa päälle rakentuvaan tasoon, joista kaksi alimmaista edustavat osattomuutta (manipulaatio, terapia), kolme seuraavaa näennäistä osallisuutta (informointi, konsultointi, tyyntely) ja kolme ylintä kansalaisvallan eri tasoja (kumppanuus, delegoitu valta, kansalaisten kontrolli). Arnsteinin mukaan osattomuuden tasot edustavat ajattelutapaa, jolla voidaan näennäisesti pyrkiä osallisuuden edistämiseen, mutta joka käytännössä tähtää osattomien kansalaisten ”parantamiseen” ja ”kouluttamiseen” vallanpitäjien omilla ehdoilla. Näennäisen osallisuuden tasoilla kansalaisilla on mahdollista saada äänensä kuuluviin, mutta päätösvalta siitä, onko kansalaisten mielipiteillä ja toiminnalla todellisuudessa vaikutusta käytäntöön, pysyy edelleen täysin viranomaisilla. Kansalaisten päätösvalta lisääntyy asteittain tikapuiden kolmella ylimmällä tasolla, ja kansalaisten kontrollin tasolla valta onkin suurimmaksi osaksi kansalaisilla. (Arnstein 1969, 216-217.)

Kirjallisuudesta löytyy myös muita osallisuuden toteutumisen mallinnuksia, jotka muistuttavat läheisesti Arnsteinin kehittämiä malleja. Esimerkiksi Evans ja Fisher (1999,

108) luokittelevat asiakasosallisuuden sosiaalityön tutkimuksessa ja käytännössä viiteen eri portaaseen: tiedon antamiseen, konsultointiin, osallistumiseen, asiakkaiden veto-oikeuteen ja asiakkaiden valtaan. Olennaisessa asemassa vallan siirtäminen työntekijöiltä ja tutkijoilta yhä enemmän asiakkaille itselleen, jolloin osallisuus tarkoittaa ensisijaisesti laajempia vallankäytön mahdollisuuksia ja asiakkaiden valtaistumista (Evans & Fisher 1999, 108). Malli on siis hyvin samankaltainen verrattuna Arnsteinin tikapuihin tavoitellessaan asiakkaiden itse kontrolloimia palveluita osallisuuden ihanteellisena ilmenemismuotona. Lisäksi Connor (1988, 250) esittää Arnsteinin tikapuiden pohjalta tekemänsä uudenlaisen osallisuuden mallin, jonka eri tasot mahdollistavat toteutuessaan osallisuuden käytännössä, ja joka voi toimia apuvälineenä erilaisten ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa. Osallisuus rakentuu Connorin mallissa koulutuksesta, kansalaisten antamasta palautteesta, konsultoinnista ja yhteisestä suunnittelusta. Näiden peruslähtökoh- tien lisäksi voidaan käyttää sovittelua ja käräjäointiä konfliktitilanteiden sovittelukeinoi- na. Periaatteiden avulla voidaan päästä ratkaisuun, jossa kansalaiset ovat olleet osallisi- na, ja samalla voidaan estää kansalaisten ja vallanpitäjien välisten konfliktien syntyminen tulevaisuudessa. (Connor 1988, 252.) Siinä missä Arnsteinin alkuperäinen tikapuu- malli kuvaa osallisuuden toteutumisen eri muotoja, Connorin malli tarjoaa ensisijaisesti keinoja ratkaista konflikteja ja edistää osallisuuden toteutumista käytännössä.

Vallan näkökulma on olennainen tarkasteltaessa osallisuuden toteutumisen esteitä. Arn- steinin (1969, 219) mukaan osallisuuden edistäminen voi joskus olla eräänlainen viran- omaisten toimintaa oikeuttava keino; vaikka kansalaisten todellinen sananvalta olisi jäänyt pieneksi, viranomaiset voivat osoittaa toimineensa oikein ja hyväksyttävästi ”osallistaessaan” kansalaisia. Myös Croft ja Beresford (1992, 38) huomauttavat, että vaikka osallisuus voi olla keino vallan uudelleenjakoon, se voi käytännössä olla viran- omaisille myös keino pitää päätösvalta itsellään antamalla eräänlainen valheellinen mie- likuva vallan uudelleenjaosta. Tämä paradoksi on Croftin ja Beresfordin mukaan yksi syy siihen, miksi osallisuuden ideaalin siirtäminen käytännön toimintaan on ollut niin haastavaa. Ratkaisuna voi olla esimerkiksi vallan esiin tuominen ja näkyväksi tekemi- nen. Lisäksi osallisuuden edistämistä ei tulisi nähdä pelkästään viranomaisten järjestä- män toiminnan kautta, vaan tulisi tunnistaa aikaisempaa paremmin asiakkaiden oma- aloitteiset pyrkimykset osallisuuden edistämiseksi. (Croft & Beresford 1992, 38.)

Todellisuudessa asiakkaiden osallisuus pelkistyy kuitenkin usein ennalta määriteltyyn, järjestelmäkeskeiseen osallistumiseen, eikä asiakkaiden omaehtoisille ja itse määriteltyille osallistumisen tavoille jää palvelujärjestelmässä useinkaan tilaa. (Närhi ym. 2014, 241.) Osallisuuden toteuttamisen muodot ja tavat ovat siis käytännön tasolla usein melko rajattuja. Esimerkiksi Leung (2011, 44) huomauttaa, että asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun on vasta viime aikoina noussut keskusteluun siitä huolimatta, että tiedon yhdessä tuottamista ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta on pidetty sosiaalityön keskeisinä arvoina jo kauan. Lisäksi Carey (2013, 204) tuo esiin, että osallisuus toteutunut lähinnä työntekijöiden ja asiakkaiden välisissä suhteissa, eikä se ole välttämättä näkynyt esimerkiksi organisaatioiden tasolla. Myös sosiaalityöntekijöiden valta asiakkaiden elämästä on koettu suurena, sillä työntekijät näyttäytyvät asiakkaiden näkökulmasta eräänlaisina palveluiden portinvartijoina. Tämän vuoksi monet asiakkaat kokevat omat vaikutusmahdollisuutensa lähtökohtaisestikin vähäisinä, joten motivaatio oman osallisuuden edistämiseen ei ole korkealla. (Carey 2013, 204.) On havaittu, että huonot kokemukset palvelujärjestelmästä ja omista vaikutusmahdollisuuksista johtavat joskus asiakkaan vetäytymiseen tai ulkopuolelle jättäytymiseen. Tällaista toimintaa ei yleisesti pidetä vahvana osallisuuden muotona, vaikka vetäytyvä asiakas tekisikin päätöksensä aktiivisena ja itsenäisenä toimijana. (Valokivi 2008, 65-66, 77-78.) Käytännössä asiakkaalla ei toisin sanoen ole mahdollisuutta valita osattomuutta tai osallistumattomuutta palvelujärjestelmässä, vaan osallisuus edellyttää osallistumista palveluihin.

Yksi selittävä tekijä sosiaalityöntekijöiden velvollisuuteen käyttää byrokraattista harkintavaltaa ja toimia palveluiden portinvartijoina on resurssien riittämättömyys ja suuret asiakasmäärät (Närhi ym. 2014, 241). Onkin esitetty, että aika ja raha ovat kaksi olennaisinta muuttujaa, joilla voidaan vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen käytännön työssä. Lisäksi asiakkaiden osallisuudesta tulisi pyrkiä tekemään osa jokapäiväistä käytäntöä organisaation kaikilla tasoilla, jotta periaatteen voisi sanoa toteutuvan käytännössä. (Hernandez ym. 2008, 731, 729.) Osallisuuden tulisi näin ollen olla erottamaton osa työskentelyä sen sijaan, että se nähtäisiin jonkinlaisena lisäyksenä tai poikkeuksena totuttuun tapaan tehdä töitä. Myös Smith ym. (2012, 1474) korostavat, että kokonaisvaltainen osallisuuden edistäminen on tärkeää, ja että managerialistiset ja byrokraattiset työskentelytavat voivat haitata osallisuuden toteutumista käytännössä. Tällöin resursseja karsitaan jokapäiväisestä käytännön asiakastyöstä, joka on osallisuuden edistämisen kannalta erityisen olennaista. Resurssipula asettaa sosiaalityöntekijät vaikeaan asemaan,

kun pyritään tekemään eettisesti mahdollisimman kestäväää työtä (Smith ym. 2012, 1474). Närhen, Kokkosen ja Matthiesin (2014, 242) mukaan resurssien niukkuus on erityisesti aikuissosiaalityössä johtanut siihen, että työntekijöiden täytyy etsiä järjestelmästä erilaisia porsaanreikiä edistäessään asiakaslähtöistä työtettä ja osallisuutta. Eettiset ohjeet asiakkaan näkökulman tärkeydestä otetaan siis käytännön sosiaalityössä tosisaan myös niissä tilanteissa, joissa työntekijän ammatillinen liikkumavara on pieni. Toisaalta tällöin työntekijän huomio voi suuntautua lähinnä palvelujärjestelmässä luovimiseen perusteellisen asiakkaan tilanteeseen perehtymisen kustannuksella, mikä osoittaa, että managerialistiset sosiaalityön johtamisen tavat voivat johtaa asiakkaan osallisuuden kaventumiseen ja työn taloudelliseen tehottomuuteen. (Närhi ym. 2014, 242.)

Osallisuuden toteutuminen käytännössä realisoituu juuri asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa, jossa olennaisia osallisuuden perusedellytyksiä ovat luottamuksellisuus ja riittävä tiedonsaanti. Smith ym. (2012, 1469) tuovat esiin, että erityisen olennainen rooli on työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksen rakentamisella ja asiakassuhteen jatkuvuudella, sillä monet sosiaalihuollon asiakkaista eivät ole hakeutuneet palveluiden piiriin omasta vapaasta tahdostaan. Asiakkaat saattavat kokea aluksi esimerkiksi epäluuloa työntekijöitä kohtaan. Lisäksi sekä asiakkaat että työntekijät peräänkuuluttavat toimivaa kommunikaatiota ja riittävää informointia eri vaihtoehtoista ja työskentelyprosesseista osallisuuden toteutumisen kriteereinä. (Smith ym. 2012, 1469-1470, 1474.) Käytännön osallisuus vaatii asiakkailta riittäviä tietoja ja taitoja osallistua, joten palvelujärjestelmässä tulisi varmistaa, että asiakkaat tietävät oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja heillä on taitoja omien näkökulmiensa esille tuomiseen (Croft & Beresford 1992, 41).

Asiakassuhteen vaikutus osallisuuteen korostuu myös asiakkaiden omissa käsityksissä osallisuudesta. Kvarnströmin ym. (2012, 141) mukaan asiakkaat määrittelevät osallisuuden erityisesti toimivan vuorovaikutuksen kautta asiakassuhteessa, eivätkä he ajattele osallisuutta ensisijaisesti asiakkaiden valtana palveluista. Näin ollen asiakkaiden oma käsitys käytännön osallisuudesta voi olennaisesti erota Arnsteinin osallisuuden tikapuiden kaltaisista kirjallisuudessa esitetyistä osallisuuden toteutumisen malleista. Kvarnström ym. (142-143) lisäävät, että toisaalta asiakkaiden oma käsitys osallisuudesta ei myöskään vastaa vallalla olevaa konsumeristista ajattelutapaa, jossa osallisuuden ajatellaan toteutuvan kuluttajien tekemissä valinnoissa. Asiakkaiden käsityksissä osallisuudesta korostuvatkin osallisuuden monet eri merkitykset. Työntekijän tulisi ottaa huomi-

oon asiakkaiden yksilölliset käsitykset siitä, kuinka osallisuus heidän elämässään näytetään. (Kvarnström ym. 2012, 141-143.) Osallisuuden toteuttaminen käytännössä edellyttää siis asiakkaan kuulemista ja joustavuutta palvelujärjestelmässä, jotta asiakkaan yksilölliset kokemukset ja tulkinnat voidaan merkityksellisellä tavalla ottaa huomioon.

3 OSALLISUUS SUOMALAISESSA AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Julkunen (2008, 183, 194) esittää, että Isossa-Britanniassa alkunsa saanut osallisuutta korostanut politiikka kuuluu kansainväliseen, yhteiseen ideavarastoon, joka on vaikuttanut olennaisesti myös suomalaiseen politiikkaan. Osallisuus onkin omaksuttu Suomessakin olennaiseksi käsitteeksi niin politiikan, lainsäädännön kuin sosiaalityön käytännön tasoilla. Vaikka osallisuuden edistäminen pohjautuu kansainvälisiin virtauksiin, suomalaisessa osallisuuskeskustelussa on kuitenkin omat erityispiirteensä, jotka johtuvat niin järjestelmästä, sosiaalityöstä professiona kuin poliittisesta keskustelustakin. Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että suomalaista sosiaalityötä on luonnehtinut vahva professionalismismi (Toikko 2014, 161), järjestelmäkeskeisyys sekä yksilökohtaisuus (Rajavaara 2014, 151). Suomalaisessa sosiaalityössä on pidetty tärkeänä periaatteena asiakaslähtöisyyttä, mutta samaan aikaan sosiaalityössä on korostettu ammatillisen erityistiedon merkitystä. Asiakkaiden tarpeisiin on pyritty vastaamaan mahdollisimman täsmällisesti ja tasa-arvoisesti. (Toikko 2014, 161.) Yksi syy sosiaalityön melko suureen professiovaltaan Suomessa on palveluiden järjestelmäkeskeisyys, jota on joskus kritisoitu asiakkaan näkökulman sivuuttavaksi ja taloudellisesti tehottomaksi (Lehto 2003, 35).

Myös erityisesti hyvinvointivaltion merkitys on suomalaisen sosiaalityön kannalta merkittävä. Kokkonen (2019, 66) korostaa, että hyvinvointivaltio on sosiaalityön tekemisen paikka, mutta lisäksi se määrittelee vahvasti sosiaalityön käsitystä yhteiskunnasta. Hyvinvointivaltio määrittelee sosiaalityön tehtäviä ja toimintaa lainsäädännön ja rahoituksen keinoin, mutta lisäksi hyvinvointivaltion ihanteet esimerkiksi tasa-arvosta on sisäänrakennettu sosiaalityön etiikkaan. Näin ollen hyvinvointivaltio ja sosiaalityö ovat olleet suomalaisessa kontekstissa lähes erottamaton käsitepari sekä käytännön että periaatteiden tasolla. (Kokkonen 2019, 66.) Muiden Pohjoismaiden tavoin suomalaista hyvinvointivaltiota luonnehtii erityisesti ajatus palveluiden universalismista. Sosiaalityön kannalta on olennaista, että Suomessa jokaisen kansalaisen oikeus taloudelliseen turvaan ja perustoimeentuloon taataan palvelujärjestelmässä. Lisäksi tärkeä ajatus on, että jokainen kansalainen voi olla joskus hyvinvointipalveluiden tarpeessa, ja että palvelut taataan kaikille suomalaisille. (Anttonen & Sipilä 2000, 149.) Toikko (2012, 22-23) esittää, että suomalainen hyvinvointivaltioprojekti perustuu tämän kaltaiselle ajatukselle, jossa valtion tehtävä on luoda yleispuitteet kansalaisten hyvinvoinnille. Näissä puitteissa sosiaalipalvelutkin rakentuvat järjestelmäkeskeisesti (Toikko 2012, 28).

Tarkastelen seuraavaksi osallisuutta Suomessa kolmesta eri näkökulmasta, jotka ovat olleet näkyvästi esillä osallisuudesta käydyssä keskustelussa Suomessa. Aloitan käsittelemällä aktivointia, joka on ollut esillä erityisesti aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuudesta puhuttaessa. Tämän jälkeen perehdyn tarkemmin kokemusasiantuntijuuteen, jota on nostettu yhä enemmän esiin yhtenä osallisuuden tärkeänä ilmenemistapana. Lopuksi tarkastelen osallisuuden toteutumista suomalaisen palvelujärjestelmän kautta. Tämä on olennainen näkökulma erityisesti Suomen kontekstin kannalta, sillä suomalais-ta sosiaalityötä on totuttu pitämään melko järjestelmäkeskeisenä. Siksi palvelujärjestelmä määrittelee myös osallisuutta ja sen toteutumista suomalaisessa aikuissosiaalityössä olennaisella tavalla.

3.1 AKTIVOINTI SUOMALAISEN OSALLISUUSKESKUSTELUN KESKIÖSSÄ

Suomessa aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuudesta käytyä keskustelua on viime vuosikymmeninä leimannut erityisen vahvasti ihanne aktiivisuudesta, joka hyödyttää asiakasta itseään, mutta erityisesti myös taloutta koko yhteiskunnan kannalta. Keskitalo ja Karjalainen (2013, 10) kirjoittavat, että suomessa vastaavaa politiikkaa on kutsuttu yleisesti aktivoinniksi, mutta kansainvälisissä keskusteluissa puhutaan usein myös esimerkiksi workfare-politiikasta. Poliitiikan taustalla ovat uusliberalistiset suuntaukset (Keskitalo & Karjalainen 2013, 10). Aktivointi on määritellyt suomalaista sosiaalipoliitiikkaa 1990-luvulta alkaen, ja sitä on perusteltu vahvasti osallisuudella ja asiakkaan valtaistumisella (Julkunen 2008, 197). Aktivoinnin taustalla on uusliberalistisessa hengessä silti myös taloudellisia tavoitteita. Työ- ja elinkeinoministeriön keskeisiä dokumentteja analysoineet Närhi ja Kokkonen (2014, 100) huomauttavat, että osallisuuden päätavoite on talouden näkökulmasta valtion taloudellisen kasvun tukeminen ja Suomen pärjäämisen varmistaminen kansainvälisillä markkinoilla. Myös sosiaalityön asiakkaita katsotaan taloudellisesta näkökulmasta: palveluita kuluttavina asiakkaina konsumerismin hengessä (Närhi & Kokkonen 2014, 101). Julkunenkin (2008, 195) toteaa, että aktivointipoliitiikan taustalla ovat valtion taloudelliset säästöpyrkimykset, työllisyyden kasvattamisen tavoite ja huoli asiakkaiden riippuvuudesta rahallisista tuista. Osallisuus ei siis ole ollut ainoa – tai välttämättä edes tärkein – aktivointipoliitiikan tavoite.

Toisaalta aktivoinnin taustalla ei ole pelkästään huoli valtion taloudesta, vaan sitä perustellaan myös asiakkaiden osallisuuden edistämisellä, jossa työn merkitys nähdään erityi-

sen olennaisena. Julkunen (2008, 195) huomauttaa, että aktivoinnissa tuodaan esiin esimerkiksi pyrkimys työttömien asiakkaiden hyvinvoinnin lisäämiseen erityisesti työllistymisen kautta, jolloin elämään olisi esimerkiksi mahdollista saada eräänlainen uusi alku. Ajatus siitä, että ”työ on parasta sosiaaliturvaa” on suomalaisessa sosiaalipolitiikassa ollut vahva jo pidemmän aikaa. Tällöin työnteko nähdään yhtenä tärkeimmistä yhteiskuntaan liittymisen tavoista, mikä tekee työttömyydestä erityisen suuren ongelman osallisuuden toteutumisen kannalta. (Raivio & Karjalainen 2013, 12-13, 19.) Kotiranta (2008, 155) esittää, että yksi aktivointipolitiikan tärkeimmistä tehtävistä on asiakkaiden työllistettävyyden edistäminen vahvistamalla heidän tarmokkuuttaan ja työmoraaliaan. Aktivointipolitiikan ytimessä on siis huoli työttömyydestä aiheutuvasta asiakkaiden tahdon lujouden ja moraalien rappiosta (Kotiranta 2008, 156). Ihminen voi tässä ajattelussa saavuttaa osallisuuden niin omassa elämässään kuin yhteiskunnassakin ensisijaisesti työn kautta.

Poliittisissa tavoitteissa osallisuuden edistämisen tärkeyttä perustellaan kuitenkin usein erityisesti taloudellisilla argumenteilla, joissa pyrkimys asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseen ei nouse aina vahvimpana esiin, ja joissa korostuvat etenkin kansalaisten velvollisuudet valtiota kohtaan (Närhi & Kokkonen 2014, 99). Näin ollen aktivointipolitiikka heijastelee muutosta kansalaisuuskäsityksessä. Keskitalo (2013, 47, 52) huomauttaa, että aktivointi on muuttanut sosiaalista kansalaisuutta velvoittavampaan suuntaan, ja että sosiaalisen kansalaisuuden ehdot ovat tiukentuneet. Sosiaalinen kansalaisuus merkitsee ennen kaikkea aktiivista osallistumista omaan elämään ja yhteiskuntaan (Keskitalo 2013, 66). Aktivointiin tähtäävä politiikka on asiakkaita velvoittavan ja vastuuttavan luonteensa takia vaikuttanut siihen, että osallisuudesta on tullut eräänlainen ”pakko”: asiakkaan oletetaan ottavan vastuuta niin omasta elämästään kuin palveluiden kehittämisestäkin. Tämä näkyy aikuissosiaalityössä esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan kaltaisten palveluiden yleisyytenä. (Raivio & Karjalainen 2013, 31.)

Asiakkaan vastuullisuuden korostaminen konsumerismin hengessä on lisännyt veloitavuutta erityisesti heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden piirissä aktivoinnin varjolla (Toikko 2014, 174). Närhi ja Kokkonen (2014, 101-102) esittävät, että osallisuus on aktivointipolitiikan näkökulmasta usein asiakkaiden osallistamista ja yhteiskunnan vaatimuksiin mukautumista, jolloin osallisuuden kriteerit on asetettu ylhäältä käsin. Aktivointipolitiikassa ei näin ollen aina ole mahdollisuutta neuvotella osallisuuden mää-

reitä yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin sosiaalityön asiantuntijuus on vertikaalista. Aktiivoinnin näkökulmasta osallisuus nähdään käytännön työn välineenä, jonka avulla voidaan edistää talouskasvua yhteiskunnassa ehkäisemällä asiakkaiden syrjäytymistä ja putoamista työelämän ulkopuolelle. (Närhi & Kokkonen 2014, 101-102.) Asiakkaan omalle asiantuntijuudelle ja aidolle kohtaamiselle ei aina löydy tilaa, vaan osallisuus on vallankäyttöä, jossa asiakkaan toimintaa mukautetaan haluttuihin raameihin (Närhi ym. 2013, 134).

Närhi ja Kokkonen (2014, 101-102) lisäävät myös, että aktiivoinnin näkökulmasta sosiaalipalveluiden asiakkaat halutaan nähdä palveluiden kuluttajina, joilla on vapaus valita käyttämänsä palvelut ja toteuttaa näin osallisuuttaan. Samalla pyritään lisäämään sosiaalipalveluiden taloudellista tehokkuutta vahvistamalla tilaaja-tuottajamallia sosiaalipalveluiden järjestämisessä ja lisäämällä kolmannen sektorin palveluiden merkitystä hyvinvoinnin tuottajina. Suomalaisessa aikuissosiaalityössä toisin sanoen toteutetaan Närhen ja Kokkonen mukaan osallisuutta konsumeristisessä hengessä. (Närhi & Kokkonen 2014, 101-102.) Toisin sanoen aktiivoinnin ihanteellinen asiakas saatetaan esittää hienan ristiriitaisesti itsenäisiä valintoja tekevänä kuluttajana, vaikka samaan aikaan aktiivoinnissa osallisuus merkitseekin joskus melko joustamattomiin kriteereihin mukautumista, joissa valinnanvapaus ja itsenäisen päätöksenteon mahdollisuudet ovat rajallisia. Juhila (20008a, 15) tuo silti esiin, että vaikka markkinoiden logiikka onkin tullut osaksi sekä palveluiden järjestämistä että asiakastyötä, aikuissosiaalityön tärkein areena on silti edelleen kunnissa tehtävä julkisen sektorin sosiaalityö.

Aktivointia, taloudellisen tehokkuuden tavoittelua ja vertikaalista asiantuntijuutta on sosiaalityössä kritisoitu laajasti, joten osallisuutta koskevat poliittiset tavoitteet ja eettiset periaatteet ovat olleet vastakkain myös suomalaisessa sosiaalityössä. Keskitalo (2013, 66) paikantaa käytännölliset ja eettiset ongelmat osittain siihen, että aktivoivaa työtä tehdään sosiaalityön ja työllistymistä tukevan työn rajapinnoilla, mikä voi johtaa organisaatiokulttuureiden yhteentörmäyksiin. Myös resurssien niukkuus ja jatkuvat säästöpyrkimykset vaikeuttavat osallisuuteen tähtäävän sosiaalityön toteuttamista, eikä asiakkaan kuuntelulle ja kunnioittavalle kohtaamiselle aina ole riittävästi aikaa (Välmaa 2008, 175, 191). Lisäksi kritiikki on kohdistunut vahvasti aktiivoinnin lähtökohtiin. Yksilön vastuuta ja talousajattelua korostavaa työskentelyä on pidetty suorastaan sosiaalityön ammattietiikan vastaisena, ja on korostettu kumppanuuden ja horisontaalisen asiantuntijuuden olennaisuutta yhtenä sosiaalityön ydintehtävistä (Välmaa 2008, 191).

Juhila (2008b, 49) nimittää aktivointiin, vastuullistamiseen ja taloudellisiin argumentteihin pohjautuvaa diskurssia yksityisen vastuun diskurssiksi. Tätä diskurssia haastaa erityisesti sosiaalityöstä lähtöisin oleva eriarvoistumisdiskurssi. Kyseisessä diskurssissa painottuu sosiaalisten ongelmien rakenteellisuus, ja siinä kritisoidaan asiakkaiden vastuuttamista ja hyvinvointipalveluiden hajanaisuutta, jonka katsotaan olevan seurausta taloudellisen tehokkuuden tavoittelusta. Eriarvoistavaksi koettua työskentelyä voitaisiin pyrkiä muuttamaan esimerkiksi yhteisöllisellä työotteella, jonka tavoitteena on sosiaalisten verkostojen, sosiaalisen kansalaisuuden ja osallisuuden vahvistaminen. (Juhila 2008, 60, 75.)

Lisäksi aktivointipolitiikan ja suomalaisen hyvinvointivaltion suhdetta on kritisoitu heti aktivoinnin yleistymisestä lähtien. Esimerkiksi ihmisten oman aktiivisuuden ja markkinoiden logiikan korostamisen on esitetty joskus supistavan hyvinvointivaltion tehtäviä (Julkunen 2006, 140). Vuosituhannen vaihteessa Kautto (2004, 27) kuitenkin analysoi, etteivät muutokset kansalaisuuskäsityksessä ole Suomessa tarkoittaneet selkeää irtautumista pohjoismaisesta hyvinvointimallista, vaikka tällaisiakin väitteitä on joskus esitetty. Syrjäytymisen torjumisen painopiste on muuttunut aktivoinnin myötä työllisyyden merkitystä korostavaksi, mutta universaalin hyvinvointivaltion ideaalit ovat säilyneet tärkeänä politiikan teon perustana (Kautto 2004, 27). Aktivointia ei näin ollen voida pitää suorana osoituksena esimerkiksi hyvinvointivaltion rapautumisesta.

Kritiikistä huolimatta tutkimuksessa on myös kiinnitetty huomiota aktivoinnin mahdollisuuksiin osallisuuden edistämiseksi. Kotiranta (2008, 172) painottaa, että on tärkeää muistaa, ettei aktivointipolitiikan voida suoraviivaisesti sanoa olevan huonoa tai hyvää. Monissa tutkimuksissa tuodaan esiin, että aktivoinnin avulla pystytään aidosti edistämään asiakkaiden osallisuutta, ja käytännössä asiakkaat kokevat aktivointitoimet tärkeiksi itselleen ja hyvinvoinnilleen. Era (2013, 141) huomauttaa, että monille asiakkaille työllistymisen mahdollisuuksien edistäminen on tärkeää syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Myös Närhi ym. (2013, 139-140) korostavat, että esimerkiksi kuntouttava työtoiminta voi olla keino pysyä arkisessa elämänrytmissä kiinni ja tuoda tärkeää sisältöä päiviin. Erilaiset työllistymistä tukevat kuntoutus- ja koulutusmahdollisuudet myös luovat toivoa tulevaisuuteen ja elämäntilanteen parantumiseen. Asiakkaat lisäksi usein jakavat käsityksen työnteon merkityksestä ja ensisijaisuudesta, joten asiakkaiden arvot ja aktivoinnin perusajatukset eivät läheskään aina ole ristiriidassa, vaikka työntekijöiden ta-

voin hekin kritisoivat palvelujärjestelmää osin kontrolloivaksi ja sanktioivaksi. (Närhi ym. 2013, 139-141.) Aktivointitoimien mielekkyyttä voi lisäksi lisätä esimerkiksi se, että niihin osallistuminen voi oikeuttaa parempiin tukiin (Haikkola ym. 2017, 70). Aktivointitoimilla on näin ollen olennainen rooli osallisuuden kokemuksen rakentumisessa aikuissosiaalityön asiakkaiden elämässä.

3.2 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS OSALLISUUDEN ILMENEMISMUOTONA

Aktivointipolitiikka on leimallista erityisesti sosiaalityön työttömien aikuisasiakkaiden kohdalla, mutta osallisuuden esiin nostaminen on synnyttänyt myös muita työskentelytapoja. Partanen ym. (2015, 239) kirjoittavat, että etenkin päihde- mielenterveys- ja väkivaltatyössä on viime aikoina alettu korostaa kokemusasiantuntijuutta sosiaalityön työmenetelmänä. Kokemusasiantuntijuus on yleistynyt Suomessa erityisesti järjestötoiminnassa, mutta vähitellen sitä on alettu hyödyntää myös julkisissa sosiaalipalveluissa. Esimerkiksi päihde- ja mielenterveysjärjestöissä kokemusasiantuntijuus on ollut jo pitkään yleinen toimintaperiaate vertaistoiminnan muodossa, mutta viimeisten vuosikymmenien aikana asiakkaiden kokemusten hyödyntäminen on saanut näkyvyyttä myös virallisissa sosiaalihuollon palveluissa. (Partanen ym. 2015, 239.) Täysin vakiintuneita vertaistuen muodot eivät palvelujärjestelmässä kuitenkaan vielä ole (Hyväri 2005, 228). Kokemusasiantuntijuudesta on silti tullut jopa eräänlainen uusi muoti-ilmiö suomalaisessa sosiaalityössä (Hanhela ym. 2017, 89). Tämä lisääntynyt näkyvyys tekeekin teemasta oleellisen pohdittaessa suomalaista keskustelua osallisuudesta aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä.

Osallisuuden tavoin myös kokemusasiantuntijuuden suosion taustalla ovat kansainväliset, erityisesti Isosta-Britanniasta lähtöisin olevat liikkeet (Meriluoto 2016, 69). Siinä missä aktivointipolitiikan taustalla ovat erityisesti taloudelliset ja uusliberalistiset argumentit (esim. Keskitalo & Karjalainen 2013, 8), vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden taustalla vaikuttaa ajatus asiakkaiden tarpeesta jakaa kokemuksiaan ja tietoaan muille samassa tilanteessa oleville yhteisöllisesti (Hyväri 2005, 214). Olennaista on ajatus asiakkaiden omasta aktiivisuudesta, joka kumpuaa kokemuksesta eräänlaisena vaikeiden kokemusten myötä valtaistuneena selviytyjänä. Toisaalta myös kokemusasiantuntijuuden taustalla on uusliberalistinen ajatus palveluiden yhteiskehittämisestä valjastamalla asiakkaiden kokemustieto palvelujärjestelmän kehittämiseksi. (Palukka ym. 2019, 23.)

Olellaisena erona Isoon-Britanniaan, Suomessa kokemusasiantuntijuus ei ole saanut voimaansa asiakkaiden omista aloitteista ja kansalaisaktiivisuudesta. Sen sijaan sosiaalialan toimijat ja organisaatiot ovat itse ryhtyneet hyödyntämään kokemusasiantuntijuutta toiminnassaan ilman tällaista kansalaistoiminnan piiristä tulevaa painetta. (Meriluoto 2016, 69.) Tämä on tärkeä huomioida tarkasteltaessa kokemusasiantuntijuutta Suomessa. Taustalla saattaa vaikuttaa esimerkiksi suomalaisen sosiaalityön järjestelmäkeseinen ja professionaalinen perinne.

Palukka ym. (2019, 22) tiivistävät kokemusasiantuntijuutta koskevan tutkimuksen kolmeen yleisimpään näkökulmaan: valtaistumiseen, yhteiskehittämiseen ja asiakkaiden hallintaan palveluista, joista valtaistumisen näkökulma on ollut kaikkien näkyvin. Näin ollen kokemusasiantuntijuus ja osallisuus liittyvät sosiaalityön tutkimuksessa tiiviisti yhteen. Esimerkiksi Meriluoto (2016, 67) määrittelee kokemusasiantuntijuuden toiminnaksi, jossa asiakkaalle luodaan toimijan roolia, jonka puitteissa heidän on mahdollista olla osallisia esimerkiksi organisaation toiminnan kehittämisessä. Myös yhteiskehittämisen näkökulma on Suomen kannalta olellainen, sillä siihen on alettu pyrkiä yhä enemmän julkistenkin sosiaalipalveluiden järjestämisessä, ja se haastaa suomalaisen sosiaalihuollon järjestelmäkeseisyyttä (Pohjola 2019). Näissä määritelmissä osallisuus ja kokemusasiantuntijuus kytkeytyvät erottamattomalla tavalla yhteen, sillä molemmissa pyritään esimerkiksi asiakkaiden vallan ja toimijuuden kasvattamiseen ja äänen vahvistamiseen sekä palvelujärjestelmässä että heidän omassa elämässään.

Kokemusasiantuntijuutta perustellaankin usein erityisesti asiakkaan oman osallisuuden kasvattamisella (Meriluoto 2016, 72). On todettu, että valtaistumisen kannalta asiakkaan yksilöllisen kokemuksen huomioiminen toipumisesta tai ongelmien selättämisestä on tärkeä. Kokemusasiantuntijuus voidaan nähdä henkilökohtaisen valtaistumisen lisäksi kuitenkin myös sosiaalisen valtaistumisen muotona, kun asiakkaiden valta sekä omasta elämästään että heille tarjottavista palveluista kasvaa. (Hokkanen ym. 2017, 1148-1149.) Palukka (2019, 25) lisää, että kokemusasiantuntijan tehtävänä on oman osallisuutensa kasvattamisen ja palveluiden kehittämisen lisäksi eräänlainen toisten, vastaavassa tilanteessa olevien asiakkaiden osallisuuden mahdollistaminen. Kokemusasiantuntija voi rohkaista asiakasta avaamaan vaikeita kokemuksiaan, toimia esikuvana tai vertais-tukijana sekä olla välittäjänä asiakkaiden ja ammattilaisten välisissä keskusteluissa (Palukka ym. 2019, 25). Lisäksi asiakkaiden yksilöllisten kokemusten esiin tuominen voi

muuttaa totuttuja käsityksiä asiakkaiden kohtaamista ongelmista yhteiskunnan tasolla, mikä voi lieventää ongelmiin liittyvää stigmaa (Pohjola 2019). Kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisen tavat voivat olla siis moninaiset ja sisältää yksilön näkökulman lisäksi yhteisöllistä, kollektiivista ja yhteiskunnallista toimintaa. Hokkanen (2017, 1160) kuitenkin huomauttaa, että käytännön työssä kokemusasiantuntijuus ymmärretään silti lähinnä useimmiten yhdeksi yksilöllisen ja asiakaskeskeisen työn muodoksi. Yhteiskunnan tai yhteisöjen taso ei siis välttämättä aina ole keskustelussa kokemusasiantuntijuudesta yhtä näkyvä verrattuna yksilön oman kokemuksen tasoon.

Asiakkaiden kokemusten esiin nostaminen saattaa kyseenalaistaa asiantuntijoiden tiedon, koska kokemusasiantuntijuudessa asiakkaan henkilökohtainen kokemus nostetaan professionaalisen tiedon rinnalle. Laitinen ja Nikupeteri (2014, 430) tuovat esiin, että yleisesti ottaen yksilölliset kokemukset nähdäänkin usein vastakohtana ammatilliselle tiedolle. Kokemusasiantuntijuus kyseenalaistaa perinteisen vertikaalisen asiantuntijuuden, jossa asiakas asemoituu asiantuntijan tiedon passiiviseksi vastaanottajaksi. Näin ollen kokemusasiantuntijuus perustuu horisontaaliseen asiantuntijuuteen, jossa asiakas ja työntekijä nähdään tasavertaisina ja työ asiakaskeskeisenä. (Laitinen & Nikupeteri 2013, 430-431.) Vaikka asiakaskeskeisyys onkin ollut tärkeä piirre suomalaisessa sosiaalityössä, voidaan kuitenkin sanoa, että kokemusasiantuntijuuden horisontaalinen tieto on poikkeus totuttuun tapaan tehdä sosiaalityötä järjestelmälähtöisesti ja sosiaalityöntekijän professionaalisuutta korostaen. Täysin ristiriidassa kokemuksellinen ja ammatillinen tieto eivät tästä huolimatta ole. Laitinen ja Nikupeteri (2013, 432) huomauttavatkin, että kokemuksellisen tiedon voidaan nähdä olevan yksi asiantuntijuuden osa, joka näin ollen täydentää ammatillista tietoa. Hyväri (2005, 228) kuitenkin korostaa, että ammatillisen tiedon ja kokemusasiantuntijan tarjoaman vertaistuen asema palvelujärjestelmässä ei vielä ole aina tasavertainen, eikä kokemustietoon perustuvaa työtä nähdä legitimiinä tapana tehdä sosiaalityötä.

Uudenlaisen, kokemukseen perustuvan asiantuntijuuden ja ammatillisen toiminnan sovittaminen yhteen palvelujärjestelmässä asettaa sosiaalihuollolle uusia haasteita. Hyväri (2005, 218) esittää kolme erilaista skenaariota koskien vertaistoiminnan ja ammatillisen asiantuntijuuden yhteensovittamista. Ammatillinen toiminta voi sulauttaa vertaistoiminnan yhdeksi työmenetelmäksi muiden joukkoon, jolloin vertaistoiminnan mahdollinen kritiikki nykyistä palvelujärjestelmää kohtaan saattaa tukahtua. Vertaistoiminta saattaa

myös jatkaa elämäänsä yhtenä tuen muotona ammatilliseen tietoon perustuvan tuen rinnalla. ideaalitulanteessa vertaistuki ja viralliset auttajatahot elävät kiinteässä vuorovaikutuksessa keskenään hyötyen toinen toisistaan. (Hyväri 2005, 2018.) Vaikka vertaistointi ei olekaan vielä saavuttanut Suomessa täysin tasavertaista asemaa professionaalisen sosiaalityön kanssa, kokemusasiantuntijat muuttavat totuttuja käsityksiä sosiaalihuollon ammattilaisista. Meriluoto (2016, 68) huomauttaa, että kokemusasiantuntijana toimiminen on osalle kokemusasiantuntijoista työtä, vaikka kokemusasiantuntijana toimiminen on mahdollista vapaaehtoisenaakin. Kokemusasiantuntijuuteen liittyy siksi erityinen kaksoisrooli. Kokemusasiantuntija on samaan aikaan sekä omia kokemuksiaan työstävä palvelujärjestelmän asiakas että muita vastaavassa tilanteessa olevia asiakkaita tukeva asiantuntija (Hanhela ym. 2017, 90). Tätä voidaan pitää osoituksena kokemusasiantuntijuuden asteittaisesta ammatillistumisesta ja kokemustiedon aseman tasavertaisuudesta suhteessa ammatilliseen tietoon.

Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden järjestämiseen vastaa hyvin osallisuuteen liittyviä ihanteita vallan siirtämisestä asiakkaille ja työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden tiiviistä yhteistyöstä. Joskus kokemusasiantuntijoiden todellinen valta ja mahdollinen palvelujärjestelmän kritiikki voivat kuitenkin jäädä rajallisiksi. Kokemusasiantuntijuuteen liittyykin tärkeä vallan ja hallinnallisuuden elementti (Palukka ym. 2019, 23). Meriluoto (2016, 73-74) esittää, että kokemusasiantuntijuus voidaan nähdä osana osallistamispolitiikkaa ja asiakkaiden hallintaa valtaistumisen varjolla. Osallisuuden tavoin kokemusasiantuntijuus voidaan nähdä palvelujärjestelmässä niin itseisarvona kuin suoranaishänä ihmeläkkeenä parempiin ja tehokkaampiin palveluihin. Kokemusasiantuntijuudesta puhuttaessa keskitytään kuitenkin käytännössä yksinomaan valtaistumisen ja osallisuuden yksilötason kokemuksiin. Tämä antaa ymmärtää, että sosiaaliset ongelmat ovat yksilön ongelmia ja ratkaistavissa yksilöiden valtaistumisella. Samalla palvelujärjestelmässä tullaan määritelleeksi ”oikeanlaisen” kokemusasiantuntijuuden ja osallisuuden kriteerit, eivätkä palvelujärjestelmän valtasuhteet välttämättä todellisuudessa muutu asiakkaan hyväksi, ellei hän mukaudu näihin kriteereihin. Näin ollen kokemusasiantuntijuuteenkin voi liittyä asiakkaiden hallinnan ja kontrollin ulottuvuus, vaikka siitä puhutaankin asiakasta valtaistavana toimintana. (Meriluoto 2016, 77-79.) Samalla kriittiset äänenpainot palvelujärjestelmän uudistamiseksi saattavat tukahtua. Palukka, Tiilikka ja Auvinen (2019, 31-32) lisäävät, että kokemusasiantuntijat voivat tuntea olevansa alisteisessa asemassa verrattuna ammattilaisiin. He voivat kokea tullessaan ammattilaisten toi-

mesta väärin kuulluiksi ja ymmärretyiksi, ja heitä saatetaan ohjailta ylhäältä päin, jolloin toiminta ei ole lähtöisin kokemusasiantuntijoista itsestään. Tällöin kokemusasiantuntijuus jää näennäisen osallisuuden tasolle. (Palukka ym. 2019, 31-32.) Kokemusasiantuntijuus saattaa tällöin sulautua osaksi palvelujärjestelmää, mutta sitä hyödynnetään täysin ammattilaisten omilla ehdoilla, eikä osallisuus täysin toteudu.

3.3 OSALLISUUS SOSIAALIHUOLLON PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

Sosiaalihuollon virallisilla palveluilla on Suomessa suuri merkitys palveluiden tarjoajana (Juhila 2008a, 15), joten osallisuuden toteutumista suomalaisessa aikuissosiaalityössä kannattaa tarkastella myös erilaisten sosiaalihuollon palveluiden kannalta. Osallisuuden edistäminen on noussut yhdeksi sosiaalipalveluiden kehittämisen tärkeimmistä tavoitteista (Karjalainen ym. 2019, 70). Sosiaalityötä tehdään aikuisten parissa nykyään myös muualla kuin kunnallisessa sosiaalihuollossa ja muissa julkisissa palveluissa. Esimerkiksi erilaiset järjestöt, kirkon diakoniatyö ja sosiaalialan yritykset ovat tärkeitä sosiaalityön tekemisen paikkoja. (Juhila 2008a, 38, 44.) Vaikka kunnallisen sosiaalihuollon asema Suomessa on edelleen vahva, palveluntarjoajien kenttä on monimuotoistunut. Pohjoismaisen universaalien asiakkuuden rinnalle onkin noussut ajatus vastuullisesta asiakkuudesta, jonka myötä asiakkaalla on aikaisempaa suurempi mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa palveluihin ja tehdä valintoja kuluttajana sosiaalipalveluiden monipuolistuneilla markkinoilla (Toikko 2014, 174).

Paradoksaalisesti on esitetty, että kaikkein syrjäytyneimpien – eli kaikkein osattomimpien – asiakkaiden on Suomessa kaikkein vaikeinta saada sosiaalityön palveluita (Mäntysaari 2006, 115). Juhila (2008a, 46) esittääkin, että jossain määrin esimerkiksi kirkon tekemästä diakoniatyöstä on tullut kunnallisen sosiaalityön jatke, joka paikkaa asiakkaiden saamaa puutteellista tukea ja toimii viimesijaisena avunsaannin paikkana niille, jotka eivät ole muualta apua saaneet. Kaikilta osin täydentävillä palveluilla ei kuitenkaan pystytä paikkaamaan kunnallista sosiaalityötä. Metteri (2012, 190) tuo esiin, että sosiaalihuollon asiakkaat voivat joutua palvelujärjestelmässä kohtuuttomiin tilanteisiin, joissa asiakas kokee tullessa hylätyksi. Tuen sijasta sosiaalityö on näissä tilanteissa aiheuttanut turvattomuutta (Metteri 2012, 190). Ongelmat kertovat siitä, että palvelujärjestelmässä ei ole välttämättä mahdollisuuksia niiden asiakkaiden osallisuuden tukemiseen, jotka sitä eniten tarvitsisivat.

Sosiaalinen hylkääminen suomalaisessa sosiaalihuollon palvelujärjestelmässä liittyy sekä taloudellisten resurssien epäoikeudenmukaiseksi koettuun uudelleenjakoon että sosiaalityön kannalta eettisesti tärkeään periaatteeseen jokaisen asiakkaan ainutlaatuisuudesta ja ihmisarvosta, joka jätetään huomiotta kohtuuttomissa tilanteissa (Metteri 2012, 191). Yhtenä syynä epäoikeudenmukaiseksi koettuun ja asiakkaan yksilöllisyyden huomiotta jättävään työskentelyyn pidetään ristiriitaa sosiaalityön ja organisaation toimintaperiaatteiden välillä. Närhi ym. (2014, 231) tuovat esiin, että sääntöihin ja organisaation toimintaan liittyvä byrokraattinen harkintavalta voivat olla ristiriidassa sosiaalityön ammattietiikan kanssa, minkä työntekijät kokevat ongelmalliseksi. Byrokraattinen harkintavalta ei myöskään aina edistä asiakkaan osallisuutta palvelujärjestelmässä, sillä se ohjaa työntekijät toimimaan palveluiden portinvartijoina. Monimutkainen lainsäädäntö aiheuttaa lisäksi haasteita tilanteiden tulkinnassa. (Närhi ym. 2014, 231, 236.) Näin ollen asiakkaiden lisäksi myös työntekijät voivat kokea kohtuuttomat tilanteet kuormittaviksi. Metteri (2012, 192) lisää, että työntekijöiden ammattietiikan ja organisaation toimintamallien jännitteiden lisäksi syntyy ristiriita hyvinvointivaltion lupauksien ja asiakkaiden kokeman sosiaalipalveluiden todellisuuden välille, kun valtion sosiaalisen vastuun kantaminen epäonnistuu. Tämä on erityisen ongelmallista, kun otetaan huomioon suomalaisen hyvinvointivaltion eetos tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden edistäjänä.

Toinen tärkeänä pidetty syy kohtuuttomien tilanteiden syntymisen taustalla on säästöpolitiikka (Metteri 2012, 193). Välimaa (2008, 187-188) esittää, että resurssien vähäisyys ja karsiminen voivat ohjata aikuissosiaalityötä keskittymään asiakkaiden aktivointiin. Asiakkaita tarkastellaan tällöin palvelujärjestelmässä työmarkkinoiden näkökulmasta, ja ne asiakkaat, jotka tarvitsisivat aktivoinnin sijaan huolenpitoa tai tukea, jäävät sosiaalityön tuen ulkopuolelle. Kiireen ja organisaation kulttuurin vuoksi sosiaalityöntekijöiden on priorisoitava asiakkaita ja keskityttävä niihin, joiden kohdalla aktivointitoimet todennäköisemmin johtavat aktiiviseen kansalaisuuteen ja työmarkkinaosallisuuteen. (Välimaa 2008, 187-188.) Myös Närhen ym. (2014, 236) mukaan sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa järjestelmän ongelmat liittyvät talouden ja aktivoinnin korostamiseen sekä asiakkaiden sanktiointiin.

Lisäksi yhtenä syynä asiakkaiden kohtuuttomalle kohtelulle ja osallisuuden kapeudelle nähdään yhteiskunnan, järjestelmän ja työmarkkinoiden joskus liian suuret vaatimukset

asiakasta kohtaan (Närhi ym. 2014, 236). Esimerkiksi työnteko on kulttuurisesti olennainen vastuulliseen kansalaisuuteen liittyvä vaatimus, mutta kaikilta sosiaalityön asiakailta työllistyminen ei välttämättä koskaan onnistu (Juhila 2008c, 94). Kohtuuttomien tilanteiden syntyyn vaikuttavat näin ollen niin kulttuuriset, poliittiset kuin organisaation toimintatapoihin liittyvät tekijät; niin byrokraattisena pidetty järjestelmä, aktiivisuuden ja tehokkuuden tavoitteet ja aikuisuuteen liittyvät kulttuuriset odotukset rajaavat osallisuuden edistämisen mahdollisuuksia suomalaisessa sosiaalihuollossa.

Palvelujärjestelmän ja kulttuurin odotuksiin sopeutumattomat sosiaalityön asiakkaat ovatkin erityisen suuressa vaarassa jäädä palveluiden ulkopuolelle ja syrjäytyä (Mäntysaari 2006, 115). Toikko (2014, 174-175) huomauttaa, että asiakkaan omaa vastuullisuutta korostava paradigma voi haitata kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden osallisuutta, sillä heidät voidaan velvoittaa toimimaan halutulla tavalla esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen nimissä, tai heihin saatetaan kohdistaa sanktioita esimerkiksi leikkaamalla saaduista tuista. Palvelujärjestelmäkeskeisessä sosiaalityössä osallisuus muodostuu toisin sanoen helposti osallistamiseksi erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joiden osallisuus on jo valmiiksi kapeaa. Närhi ym. (2014, 233) tuovatkin esiin, että palvelujärjestelmäkeskeisessä työssä osallisuuden kriteerit eivät ole pelkästään asiakkaan määriteltävissä, vaan ne liittyvät esimerkiksi politiikkaan tai organisaation linjauksiin tai vaatimuksiin asiakasta kohtaan. Sosiaalityöntekijät suhtautuvat tällaiseen osallisuuskäsitykseen kriittisesti. Osallistamisen yhteydessä käytännön toteutus ja asiakasosallisuuden konkreettinen sisältö jäävät silti usein työntekijöillekin epäselviksi ja sosiaalityöntekijän oman harkintavallan ja tulkinnan varaan. (Närhi ym. 2014, 233.)

Vaikka osallisuuden toteutumisen ongelmat järjestelmän tasolla nousevat keskeisinä esiin ja heijastuvat olennaisesti asiakkaiden ja työntekijöiden käytännön kokemuksiin, Suomessa on myös onnistuttu tukemaan sosiaalityön aikuisasiakkaiden osallisuutta laajasti. Kunnallisten sosiaalipalveluiden lisäksi sosiaalityötä tehdään erilaisissa lyhytkestoisissa ja projektimaisissa palveluissa (Juhila 2008a, 14), jotka voivat liittyä juuri osallisuuden edistämiseen. Osallisuuden kehittäminen tapahtuu usein perinteisen sosiaalihuollon palvelujärjestelmän ulkopuolella, sillä osallisuus ei aina sovi helposti olemassa olevien palveluiden hierarkkisuuteen (Isola ym. 2017, 21). Yhteiskehittämisen ja asiakasosallisuuden merkitys myös vähenee, kun arkipäiväisen asiakastyön tasolta edetään kohti sosiaalipalveluiden johtamista (Pohjola 2019). Osallisuuden edistäminen ei siksi

välttämättä ole vielä täysin juurtunut kunnallisen sosiaalityön tekemisen arkipäivään ja työn kaikille tasoille. Närhi ja Kokkonen (2014, 96) arvelevatkin, että aktiivinen osallisuuden edistäminen kolmannen sektorin palveluissa on vähentänyt asiakkaiden painetta vaatia osallisuutta julkisissa palveluissa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö myös kunnallisessa sosiaalityössä suhtauduttaisi vakavasti asiakkaiden osallisuuden kasvattamisen merkitykseen. Osallisuus nimetään nimittäin tärkeäksi tavoitteeksi käytännössä kaikessa sosiaalipalveluiden kehittämistoiminnassa (Toikko & Rantanen 2009, 89), mikä on selkeä osoitus siitä, että osallisuus on vakiinnuttanut asemansa tärkeänä tavoitteena myös julkisissa palveluissa.

Keskeistä suomalaisessa sosiaalipalveluiden nykyisessä kehittämisessä on siis asiakkaiden ottaminen yhä enemmän mukaan kehittämistyöhön. Toikko (2014, 174) korostaa että tällainen palveluiden yhteiskehittäminen ilmentää hyvin ideaalia vastuullisesta asiakkuudesta, jossa keskeistä on asiakkaiden tekemät valinnat markkinoilla. Lisäksi se muistuttaa kokemusasiantuntijuutta siinä suhteessa, että olennaista on ottaa huomioon asiakkaiden omat kokemukset palveluiden suunnittelussa. Toikon ja Rantasen (2009, 96-98) mukaan asiakkaita voidaan osallistaa niin konsultteina, aktiivisina osallistujina, tasavertaisina kehittäjinä kuin koko kehittämistoiminnan johtajina. Yhteistoiminnallisessa kehittämisessä asiakkaiden ja muiden osapuolien suhde perustuu kumppanuuteen ja dialogisuuteen, ja asiakkaiden osallistumisen tueksi on suunniteltu monia erilaisia työmenetelmiä keskustelua virittelevistä välineistä toiminnallisiin menetelmiin (Toikko & Rantanen 2009, 91-92, 102-108). Pohjola (2019) tuo esiin, että asiakkaiden mukaan ottamisella palveluiden suunnitteluun saadaan aikaiseksi muutosta, joilla sosiaalipalveluita voidaan tulevaisuudessa kehittää vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Tulevaisuudessa olennaista sosiaalipalveluiden kehittämisessä asiakkaiden osallisuutta tukevaan suuntaan on kuitenkin erityisesti se, että lähtökohta ei ole järjestelmä-lähtöisesti asiakkaiden kokemusten hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä. Sen sijaan kehittämistoiminnan tulisi aktiivisesti lähteä liikkeelle asiakkaiden itsensä esiin nostamista ongelmista. (Pohjola 2019.) Asiakkaisiin suhtaudutaan siis yhä enemmän kuluttajina, joiden palveluista antama palaute on merkityksellistä sosiaalityön kehittämisessä.

4 TUTKIMUSASETELMA

Tämän tutkielman tavoitteena on analysoida, mitä osallisuus aikuissosiaalityössä merkitsee. Tutkielmani keskeinen kiinnostuksenkohde on osallisuuden käsitteen sisällöt, joita olen yleisemmällä tasolla tarkastellut edellisissä luvuissa osallisuuden filosofisen ja eettisen, poliittisen ja käytännöllisen ulottuvuuden kautta. Nämä sisällöt voivat aikaisemman kirjallisuuden perusteella olla moninaiset ja riippua esimerkiksi kontekstista. Varsinkin käsitteen poliittiset ja filosofiset taustat eroavat jossain määrin toisistaan niin tavoitteiltaan kuin perustaltaankin. Tarkastelen aineistoani erityisesti edellä mainittujen kolmen näkökulman kautta paikantaen aineistosta niitä osallisuuden piirteitä, jotka ovat erityisesti aikuissosiaalityön kontekstissa tyypillisiä. Tutkimuskysymykseni ovat:

- 1) Miten osallisuuden filosofinen, poliittinen ja käytännöllinen ulottuvuus ilmenvät aineistossa?
- 2) Miten kansainvälinen tutkimus osallisuudesta heijastuu suomalaiseen keskusteluun osallisuudesta?

Tässä luvussa erittelen ensin kirjallisuuskatsausta tutkimusmenetelmänä, ja kuinka olen soveltanut sitä tämän tutkielman tekemisessä. Lisäksi selostan aineistonhakuprosessiani ja perustelen valintoja, joilla olen aineistoani rajannut.

4.1 MENETELMÄNÄ KIRJALLISUUSKATSAUS

Tutkielmani on systemaattisesti toteutettu kirjallisuuskatsaus. Kirjallisuuskatsaus on metodina perusteltu valinta osallisuuden kaltaisen monitahoisen käsitteen ja sitä koskevan tieteellisen keskustelun tutkimiseen ja arvioimiseen. Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus voidaan tiivistetysti jakaa kolmeen osaan; ensinnäkin siinä pyritään keräämään yhteen tietystä aihepiiristä kirjoitettu tutkimuskirjallisuus (Aveyard 2010, 6). Tarkoituksena on siis pyrkiä tiivistämään aihetta koskeva tutkimus mielekkääksi yleiskatsaukseksi. Toinen kirjallisuuskatsauksen olennainen piirre on myös aihepiiristä tehdyn tutkimuksen ja tutkimusaineistona toimivan kirjallisuuden kriittinen arviointi. (Kallio 2006, 18, 20.) Lisäksi kirjallisuuskatsauksen tavoite on luoda ja kehittää uutta teoriaa kriittisen arvioinnin ja kokonaiskuvan pohjalta (Salminen 2011, 3). Sosiaalityön tutkimuksen kannalta systemaattinen kirjallisuuskatsaus on tärkeä metodi, sillä kirjallisuuskatsauksien ja meta-analyysien avulla on mahdollista löytää esimerkiksi viitteitä siitä, mitkä

toimintatavat ovat tutkimusten perusteella kaikkein tehokkaimpia (Aveyard 2010, 9). Kirjallisuuskatsauksen avulla aihepiiristä voidaan muodostaa kokonaiskuva, jota voidaan käyttää päätöksenteon tai työn kehittämisen tukena (Kallio 2006, 26).

Kirjallisuuskatsaus tuottaa luotettavia tuloksia, kun aineistona toimivaa kirjallisuutta ei valikoida tutkimukseen esimerkiksi tutkijan argumenttia tukevien tulosten perusteella (Aveyard 2010, 13). Metodisena lähtökohtana kirjallisuuskatsaus on kuitenkin varsin hajanainen ja epämääräinen tutkimustapa, josta ei ole kovinkaan laajasti metodikirjallisuutta saatavilla, ja jota toteutetaan tilanteesta riippuen hyvin erilaisilla tavoilla (Kallio 2006, 27). Aveyardin (2010, 13-16) mukaan kirjallisuuskatsauksen voi toteuttaa puhtaasti systemaattisesti, narratiivisesti tai yhdistellen näitä kahta metodia, jolloin puhutaan systemaattisesta lähestymistavasta. Varsinainen systemaattinen kirjallisuuskatsaus on usein liian laaja ja suuritöinen aloittelevan tutkijan yksin toteutettavaksi, sillä siinä pyritään kokoamaan yhteen kaikki mahdollinen aiheesta tehty tutkimus. Myös systemaattisesti toteutettavasta kirjallisuuskatsauksesta voidaan kuitenkin käyttää nimitystä systemaattinen kirjallisuuskatsaus. (Aveyard 2010, 13-16.)

Salminen (2011, 6-12) puolestaan jakaa kirjallisuuskatsauksen tyypit kuvailevaan ja systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen sekä meta-analyysiin. Eräänlaisena yhdyssiteenä kuvailevan ja systemaattisen kirjallisuuskatsauksen välillä toimii integroiva kirjallisuuskatsaus, jossa aineiston analysointi ja kriittinen käsittely muistuttavat systemaattista kirjallisuuskatsausta, mutta jossa aineiston valikointi ei tapahdu yhtä tiukkojen kriteerien pohjalta kuin systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa. Integroivaa kirjallisuuskatsausta käytetään, kun ilmiöstä tai aiheesta halutaan saada mahdollisimman tarkka, laaja ja kriittinen kuva, ja tavoitteena on tuottaa uutta tietoa aiheesta. (Salminen 2011, 8).

Tämän tutkielman metodinen perusta on kirjallisuuskatsaus, joka muistuttaa suuresti edellä kuvattua Aveyardin (2010, 16) systemaattisesti toteutettua kirjallisuuskatsausta tai Salmisen (2011, 8) integroivaa kirjallisuuskatsausta. Aineiston hankinnassa pyrin toistettavuuteen ja systemaattisuuteen, mutta aineiston valintakriteerit eivät ole yhtä tiukat kuin puhtaasti systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa. Tavoitteenani on muodostaa aiheestani käydystä tieteellisestä keskustelusta tarkka ja kriittinen kuva. Koska aineistoni hankinnassa systemaattisuus ja toistettavuus ovat olennaisia elementtejä, metodini on lähimpänä systemaattisesti toteutettua kirjallisuuskatsausta.

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen yhteydessä ei aina täsmennetä, millaista analyysitapaa aineiston käsittelyssä käytetään. Yleisin kirjallisuuskatsauksessa hyödynnetty analyysin muoto on sisällönanalyysi, mutta tällöin ei voida puhua varsinaisesta analyysin metodista, vaan sisällönanalyysi toimii eräänlaisena tutkimuksen apuvälineenä. Tämä erottaa kirjallisuuskatsauksen laadullisesta tutkimuksesta, jonka analyysin välineenä on käytetty sisällönanalyysiä. Kun sisällönanalyysiä käytetään tutkimuksen apuvälineenä kirjallisuuskatsauksessa, riittää, kun aineistoa pystytään esimerkiksi luokittelemaan karkeasti. Nämä luokat toimivat kirjallisuuskatsauksen tukena tarkasteltaessa tutkimuksista löytyvää tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 101-102.)

Tuomen ja Sarajärven (2017, 102) mukaisesti käytän sisällönanalyysiä tässä tutkielmassa aineiston analysoinnin apuvälineenä. Hyödynnän analyysini lähtökohtana teoriaohjaavasti tutkielmani toisessa luvussa esittelemääni osallisuuden ulottuvuuksien kolmijakoja filosofiseen, poliittiseen ja käytännölliseen osallisuuteen. Teoriaohjaavassa analyysissä aineiston luokittelu perustuu ennalta määriteltyyn järjestelmään (Tuomi & Sarajärvi 2017, 95). Tarkastelen aineistoani ensin kyseisten kolmen luokan kautta, minkä jälkeen paikannan luokkien sisältä jännitteitä ja kuvauksia osallisuudesta. Näin ollen analyysini vastaa Tuomen ja Sarajärven (2017, 102) kuvausta systemaattisen kirjallisuuskatsauksen analyysistä, jossa sisällönanalyysillä luodaan analyysiin lähtökohta ja rakenne. Kirjallisuuskatsauksen varsinaiset tulokset alkavat kuitenkin hahmottua vasta luokkien lähemmässä tarkastelussa muita kirjallisuuslähteitä apuna käyttäen (Tuomi & Sarajärvi 2017, 102).

4.2 AINEISTON ESITTELY

Aineistonhankintaprosessini voidaan sanoa edenneen systemaattisesti vaiheittain. Rajasin tarkasteluni ainoastaan osallisuutta koskeviin, englanninkielisissä sosiaalityön aikakauslehdissä julkaistuihin tieteellisiin artikkeleihin, joten esimerkiksi poliittiset ohjelmat ja raportit jäivät aineistoni ulkopuolelle, vaikka niissäkin käsitellään osallisuutta laajasti. Prosessin ensimmäisessä vaiheessa valikoin ne sosiaalityön aikakauslehdet, joihin aineistohakuni kohdistui. Kriteerini oli keskittyä niihin sosiaalityön aikakauslehtiin, joissa julkaistun tutkimuksen voidaan katsoa olevan erityisen laadukasta. Aikakauslehtien valikoimisessa hyödynsin *Social Sciences Citation Index* -tietokantaa, johon on koottuna sosiaalityön tunnetuimmat lehdet vaikuttavuuskertoimineen. Tietokannan 43

sosiaalityön aikakauslehdestä valikoin aineistooni 22 vaikuttavuuskertoimeltaan parasta. Koska tutkielmani aihe koskee aikuissosiaalityötä, karsin näistä aikakauslehdistä pois lasten ja perheiden sosiaalityötä koskevat lehdet. Lisäksi jätin tarkastelustani pois puhtaasti terveydenhuollon sosiaalityötä käsittelevät lehdet. Jäljelle jäi kymmenen sosiaalityön aikakauslehteä:

Journal of Social Policy;

Health & Social Care in the Community;

British Journal of Social Work;

Journal of the Society for Social work and Research;

Social Work;

Social Policy and Society;

Research on Social Work Practice;

Social Policy & Administration;

Australian Social Work;

Journal of Social Work

Prosessin seuraava vaihe oli varsinainen aineistona toimivien artikkeleiden hakeminen ensimmäisessä vaiheessa valikoituneista aikakauslehdistä. Tässä vaiheessa määrittelin, miltä ajanjaksolta artikkeleja hain, ja mitä hakusanoja käytin. Rajoitin hakuni koskemaan vuosia 2014-2018. Osallisuudesta on käyty sosiaalityössä keskustelua jo pitkään, mutta rajasin tarkasteltavan ajanjakson viimeiseen viiteen vuoteen, jotta aineistoni kuvaisi mahdollisimman tarkasti tuoreinta tieteellistä keskustelua osallisuudesta. Vuoden 2019 jätin hausta pois, sillä kaikista lehdistä ei ollut saatavilla kuluvana vuotena ilmestyneitä artikkeleita sähköisessä muodossa. Suoritin aineistohaut loka-marraskuussa 2019, ja käytin hakupalveluna lehdestä riippuen *ProQuest Central* - tai *EBSCOhost socINDEX with full text* -tietokantoja, joihin minulla oli Turun yliopiston kirjaston kautta pääsy. Kaikkia lehtiä ei ollut saatavilla yhdessä ja samassa tietokannassa, minkä vuoksi käytin haussa kahta eri tietokantaa.

Kohdistin jokaiseen lehteen haun hakusanoilla *subject: participation OR involvement*. Hakusanoiksi valikoin käsitteet *participation* ja *involvement*, sillä näitä käsitteitä käytetään laajasti osallisuudesta puhuttaessa. Käsitteiden välillä on hienoisia eroavaisuuksia. Leeman ja Hämäläinen (2016, 586) suomentavat käsitteet niin, että *participation* merkitsee osallistumista ja *involvement* osallisuutta, jolloin asiakkaan vaikutusvalta ja sitoutuminen on pelkkää osallistumista syvällisempää. Toisaalta sanaa *participation* käytetään kuvaamaan osallistumisen lisäksi myös osallisuutta (Gothóni ym. 2016, 13). Osallisuutta ja sen lähikäsitteitä käytetäänkin yleisesti toistensa synonyymeina sävyeroista huolimatta (Croft & Beresford 1992, 20). Erityisesti *involvement* ja *participation* ovat käsitteitä, joiden erottaminen toisistaan on hankalaa, ja joita molempia käytetään kuvaamaan osallisuutta sosiaalityössä. Aina niiden välille ei tehdä minkäänlaista eroa, vaan niitä käytetään kuvaamaan samanlaisia osallisuuden prosesseja (Carey 2013, 199). Tämän vuoksi jotain olennaista osallisuudesta voi jäädä tavoittamatta, mikäli tarkastelun rajoittaa vain toiseen käsitteistä. Rajasin hakutulokset koskemaan vertaisarvioituja tieteellisiä artikkeleita, joista on kokoteksti saatavilla. Näillä kriteereillä hakutulosten määrä vaihteli lehdestä riippuen nolasta kahteenkymmeneenkuuteen. Yhteensä artikkeleja kertyi tässä vaiheessa 96 kappaletta.

Aineiston keräämisen kolmannessa vaiheessa muodostin varsinaisen tutkimusaineistoni karsimalla edellisessä haussa saaduista 96 artikkelista ne, jotka eivät käsitelleet osallisuutta aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Karsintakriteerini olivat: 1) artikkeli koskee lasten tai heidän vanhempiensa kanssa tehtävää sosiaalityötä; 2) artikkeli koskee ikäihmisten kanssa tehtävää sosiaalityötä; 3) Artikkeli koskee sosiaalityöntekijöiden poliittista osallistumista; 4) artikkeli koskee äänestysaktiivisuutta; 5) artikkeli käsittelee osallisuutta pelkästään sosiaalipolitiikan näkökulmasta. Jäljelle jäi yhteensä 25 artikkelia, jotka toimivat tutkielmani aineistona. Liitteessä yksi olen listannut kaikki aineistonani toimivat artikkelit.

5 OSALLISUUDEN KOLME ULOTTUVUUTTA AINEISTOSSA

Olen tämän tutkielman aikaisemmissa luvuissa tarkastellut osallisuutta erityisesti kolmesta eri näkökulmasta: osallisuuden filosofisesta ja eettisestä, poliittisesta sekä käytännöllisestä ulottuvuudesta. Samat teemat ovat löydettävissä aineistona toimivista artikkeleista. Erityisesti osallisuuden käytännön toteutustavat ja niihin liittyvät mahdollisuudet ja ongelmat nousevat näkyvästi esiin. Myös osallisuutta filosofisena ja poliittisena käsitteenä tarkastellaan useimmissa artikkeleissa, mutta useimmiten lähinnä eräänlaisena tutkimuksen viitekehyksenä eikä tutkimuksen aiheena itsessään. Siksi olen analysoinut aineistona toimivia artikkeleita kokonaisuudessaan, en vain tulosten tai johtopäätöskien osalta. Artikkelit käsittelevät sosiaalityötä enimmäkseen Isossa-Britanniassa ja Keski- ja Pohjois-Euroopassa, joissa osallisuuteen ovat vaikuttaneet pääpiirteissään samat suuntaukset.

Aineiston perusteella osallisuuden käsite on oleellinen monissa aikuisille suunnatuissa sosiaalityön palveluissa. Artikkeleissa on edustettuina useimmat aikuisille tarkoitetun sosiaalityön tärkeimmistä asiakasryhmistä: maahanmuuttajat ja vähemmistöt, mielenterveys- ja asumispalvelut, vammaispalvelut, yhteisösosiaalityö ja väkivaltatyö. Eniten artikkelit keskittyivät mielenterveys- ja asumispalveluihin (yhdeksän artikkelia) sekä vammaispalveluihin (seitsemän artikkelia). Mielenterveys- ja asumispalvelut yhdistin samaan luokkaan, sillä asumispalveluita koskevat artikkelit käsitelivät ainoastaan mielenterveyden ongelmista kärsiville tarjottavia asumispalveluita. Huomionarvoista on, että työttömyyteen tai päihteidenkäyttöön liittyviä palveluita ei aineistossa juurikaan käsitellä. Osasta artikkeleista tarkempaa asiakasryhmää ei voida määrittellä. Olen luokitellut aineistoni artikkelit asiakasryhmän mukaan liitteeseen kaksi. Osa artikkeleista kuuluu luokittelussa kahteen luokkaan, sillä niissä käsiteltiin kahta asiakasryhmää. Tässä aineiston analyysin ensimmäisessä luvussa tarkastelen aineistoani aiemmin esitteliäni osallisuuden eri ulottuvuuksien kautta. Olen tiivistänyt artikkeleista esiin nousevat keskeiset havainnot liitteeseen kaksi.

5.1 DEMOKRATIA JA INDIVIDUALISMI OSALLISUUDEN FILOSOFISENA PERUSTANA

Aineistossa osallisuus liitetään vahvasti demokratian ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden arvioihin. Lisäksi olennaisena osallisuuden filosofisena lähtökohtana nousevat esiin

individualismi ja yksilöllisyys. Sekä demokraattisuuden että yksilöllisyyden periaatteiden yhteydessä nousee esiin ihanne aktiivisesta kansalaisesta, jota luonnehtivat esimerkiksi vastuullisuus ja autonomisuus.

Demokraattisuuteen ja sosiaalisiin oikeuksiin perustuva diskurssi on ollut viimeisen viidenkymmenen vuoden ajan esimerkiksi Norjassa selvästi nähtävissä sekä vammais- että mielenterveyspalveluitakin koskevassa sosiaalipoliittisessa keskustelussa (Askheim ym. 2017, 599). Lisäksi esimerkiksi Cools, ym. (2018, 362) ottavat Fraseria mukaillen tutkimuksensa lähtökohdaksi ajatuksen siitä, että jokaisella yhteisön tai yhteiskunnan jäsenellä on samanlainen oikeus määritellä omat tarpeensa julkisessa keskustelussa. Myös Djuve ja Kavli (2014, 236-237) viittaavat Arnsteinin (1969) osallisuuden tikapuumalliin, ja määrittelevät osallisuuden ja aktiivisen kansalaisuuden välttämättömiksi demokratian toteutumisen kannalta. Näin ollen sosiaalipalveluiden ihanneasiakas on Djuven ja Kavlin mukaan autonomiaa ja valtaa aktiivisesti käyttävä ”kuningatar” perinteisen passiivisen asiakkaan mallin sijaan.

Vaikka ajatus osallisuuden demokraattisuudesta nousee aineistosta vahvasti esiin, sitä lähestytään eri tavoin esimerkiksi eri asiakasryhmistä puhuttaessa, mikä näkyy paikoin eriävissä käsityksissä kansalaisuudesta. Osallisuus ja demokratia liittyvät aineistossa kansalaisuuskäsityksessä tapahtuneisiin muutoksiin ja kansalaisuuden ideaaleihin, jota ajatus autonomisesta ”kuningatarasiakkaastakin” heijastelee. Aktiivisen kansalaisen ja sosiaalipalveluiden asiakkaan ihanteisiin kuuluvat vastuullisuus ja pyrkimys itsenäiseen pärjäämiseen (Djuve & Kavli 2014, 237). Ensisijaisesti tämä voi tarkoittaa työllistymistä, mitä pidetään tärkeimpänä yhteiskuntaan integroitumisen muotona. Kansalaisuuden ideaaliksi muodostuu tällöin vastuullinen työntekijä-kansalainen, jolloin riippuvuus hyvinvointipalveluista ja erityisesti rahallisista tuista nähdään moraalittomana, sillä asiakkailla on velvollisuus valtiota kohtaan pyrkiä elättämään itsensä ja ikään kuin maksamaan takasin saamansa tuki. (Suvarierol 2015, 710.)

Tämä kansalaisuuskäsitys on nähtävissä erityisesti maahanmuuttajia ja vähemmistöjä käsittelevissä artikkeleissa, joissa korostuu aktiivisuus velvollisuutena valtiota kohtaan ja passiivisuus jopa moraalisenä ongelmana. (Djuve & Kavli, 2014, 237; Suvarierol 2015, 710). Asiakkaiden odotetaan pyrkivän aktiivisesti pois palvelujärjestelmän piiristä kohti itsenäistä pärjäämistä, sillä oikeutta hyvinvointiin ei pidetä enää riittävänä perusteena etuuskien vastaanottamiseen (Suvarierol 2015, 710). Näissä yhteyksissä aktiivisen

kansalaisuuden ja osallisuuden määritelmä on melko kapea, ja joissain tilanteissa autonomiaansa ja päätösvaltaansa harjoittavan, mutta organisaation toimintatapoihin sopeutumattoman asiakkaan toiveet ja ajatukset saatetaan jättää huomiotta. (Djuve & Kavli 2014, 25). Aktiivisuuttaan ja osallisuuttaan ”väärin” harjoittavia, niskuroivia asiakkaita voidaan myös koko palvelujärjestelmässä rankaista esimerkiksi leikkaamalla heidän saamistaan etuuksista (Suvarierol 2015, 723), mikä on yksi osoitus osallisuuteen ja osallistumattomuuteen liittyvistä moraalisisista latauksista. Yhteiskunnallisessa keskustelussa vähemmistöjen ja maahanmuuttajien ei aina ole mahdollista osallistua tarpeidensa määrittelyyn, vaan heidät saatetaan nähdä passiivisina subjekteina, jolloin asiantuntijat voivat vaikutusvaltansa avulla perustella ryhmän oletetut tarpeet, ja näin ollen myös osallisuuden määreet. (Cools 2018, 371). Osallisuuskin määrittyy tällöin asiakkaille asetettujen kansalaisuuteen liittyvien velvollisuuksien kautta; osallisuutta pidetään asiakkaan velvollisuutena valtiota kohtaan ja työntekoa oikeutena (Suvarierol 2015, 710).

Aineiston perusteella esiin nousee myös toinen hyvin toisenlainen kuva aktiivisesta kansalaisuudesta. Tällöin aktiivinen kansalaisuus nähdään ensisijaisesti sosiaalisena oikeutena asiakkaan itsensä kannalta, ja sen ymmärretään lisäävän asiakkaiden hyvinvointia ja kokemusta osallisuudesta. Käsitys liittyy demokraattiseen tai sosiaalisia oikeuksia korostavaan diskurssiin, jossa yksilön oikeutta harjoittaa täysivaltaista kansalaisuuttaan yhteiskunnassa pidetään tärkeänä (Askheim ym. 2017, 585). Shevellar (2017, 162) viittaakin Penderisiin huomauttaessaan, että osallisuus mahdollistaa kansalaisuuden ja täysivaltaisen toimijuuden toteuttamisen yhteiskunnassa. Myös esimerkiksi Bullen ja Fisher (2017, 930) huomauttavat, että kodittomille mielenterveysongelmallisille suunnatut asumispalvelut perustuvat ajatukseen mielenterveyden ongelmista kärsivistä asiakkaista yhteisön täysivaltaisina jäseninä ja kansalaisina. Osallisuus nähdään tällöin oikeutena itsessään (Baudot, 2017, 127; Shevellar 2016, 163; Robinson ym. 2014, 498), mutta myös keinona pyrkiä aktiivisen kansalaisuuden edistämiseen käytännössä (Askheim ym. 2017 585).

Osallisuus vammais- ja mielenterveyspalveluissa perustuu aineistossa pitkälti tämän kaltaiselle kansalaisuuskäsitykselle. Vaikka Askheim ym. (2017, 585) toteavat Heatheeria mukailleen, että osallisuus on samaan aikaan sekä kansalaisen velvollisuus että oikeus, kaikille kansalaisille kuuluvaa oikeutta taloudelliseen turvaan pidetään kuitenkin vammaispalveluita koskevassa poliittisessa diskurssissa selvänä ja ensisijaisena. Ajatte-

lutapa eroaa maahanmuuttopalveluiden edustamasta käsityksestä, jossa esimerkiksi oikeus rahallisiin etuuksiin ja näin ollen myös taloudelliseen turvaan riippuu asiakkaan aktiivisuudesta. Sosiaalipalveluiden tehtävä on kasvattaa asiakkaan mahdollisuuksia aktiivisen kansalaisuuden toteuttamiseen (Power 2014, 83). Lisäksi vallalla on vahva käsitys siitä, että aktiivisen kansalaisuuden avulla voidaan parantaa sosiaalipalveluiden laatua, minkä vuoksi sekä asiakkaat että palveluntuottajat hyötyvät aktiivisesta kansalaisuudesta ja sen edistämisestä (Askheim ym. 2017, 597).

Demokraattisuuden lisäksi yksi keskeisimmistä aineistosta esiin nousevista filosofisista konsepteista ovat yksilöllisyys ja individualismi, jotka liittyvät erityisesti vammais- ja mielenterveyspalveluiden sosiaalityöhön. Yksilöllisyyden painottaminen on johtanut palveluiden henkilökohtaistamiseen, jota pidetään tärkeänä asiakkaiden oikeuksien kannalta. Henkilökohtaistamisagendan taustalla vaikuttavat kansalaisuuden ja autonomisuuden konseptien merkityksen kasvaminen (Jepson 2016, 624). Esimerkiksi Power (2014, 829) huomauttaa, että henkilökohtaistamisagendan taustalla on ajatus ihmisten kansalaisuuden ja siihen liittyvien oikeuksien palauttamisesta sekä asiakkaiden autonomian ja vallan kasvattamisesta. Myös Banks, Stroud ja Doughty (2016, 184) tuovat esiin, että henkilökohtaistamiseen liittyy asiakkaan autonomian, valinnanvapauden ja päätösvallan kaltaisia sosiaalityön ammattietiikan ja osallisuuden edistämisen kannalta tärkeitä arvoja.

Yksilöllisyyden painottaminen on johtanut myös esimerkiksi vammaisuuden tai mielenterveysongelmien vakiintuneiden lääketieteellisten selitystapojen kyseenalaistamiseen ja korvaamiseen sosiaalisilla, yksilön kokemusta korostavilla selitysmalleilla. Tällainen muutos on tapahtunut esimerkiksi Ranskassa, jossa vammaisuuden lääketieteellisen selitysmallin rinnalle on otettu vammaisuuden sosiaalinen malli, jolla on pyritty syrjinnän vähentämiseen (Baudot 2017, 117-118). Sosiaalisissa selitysmalleissa esimerkiksi asiakkaan oma tieto tilanteestaan saatetaan ottaa paremmin huomioon, ja ymmärrys vammaisuutta kohtaan kasvaa (Robinson ym. 2014, 498). Lisäksi osallisuuden lisääntyminen henkilökohtaistamisen kautta liitetään aineistossa muidenkin vakiintuneiden auktoriteettien kyseenalaistamiseen. Perinteiset sosiaalipalvelut kuvataan paternalistisina, ja jäykkinä, minkä vuoksi henkilökohtaistamisella pyritään asiakkaiden autonomian ja vallan kasvattamiseen palveluiden suunnittelussa (Power 2014, 829). Askheim ym. (2017, 587-588) liittävät tämän yksilöllisyyttä korostavan kehityksen demokratian lo-

giikkaan, jolloin henkilökohtaistamisella pyritään muokkaamaan sosiaalipalveluita paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, mutta tunnistavat myös taustalla vaikuttavan konsumeristisen diskurssin, jossa asiakkaat nähdään valintoja markkinoilla tekevinä kuluttajina. Osallisuuden edistämiseksi keskitytään tällöin yksilön tasoon (Askheim ym. 2017, 587). Asiakkaiden vallan lisääntyminen johtaa kuitenkin eettisiin ongelmiin erityisesti mielenterveyspalveluissa, jossa yksilöllisyyttä, asiakkaan autonomiaa ja asiakkaan tahdosta riippumattomia toimenpiteitä on vaikea sovittaa yhteen (Banks ym. 2016; Jepson ym. 2016; Williams ym. 2014).

5.2 UUSLIBERALISMI JA ASIAKKAIDEN LIIKKEET OSALLISUUDEN POLITIIKASSA

Osallisuuden poliittinen ulottuvuus kuvaa niitä poliittisia suuntauksia, joille osallisuuden edistäminen yhteiskunnassa perustuu. Aineistossa osallisuuden poliittinen ulottuvuus liittyy erityisesti yksilöllisyyttä korostaviin poliittisiin suuntauksiin, joita perustellaan toisaalta tasa-arvon ja kansalaisuuden vahvistamisen avulla, ja toisaalta markkinoiden logiikalla, uusliberalismilla ja taloudellisella näkökulmalla. Lisäksi useassa artikkelissa mainitaan asiakkaiden poliittinen järjestäytyminen yhtenä syynä osallisuuden kasvaneeseen suosioon sosiaalipalveluiden järjestämisessä. Keskeisimpiä poliittisia kehyksiä ovat aktivointi, niukkuuspolitiikka ja henkilökohtaistaminen, mutta myös asiakkaiden omilla liikkeillä on ollut jossain määrin merkitystä.

Uusliberalismi on johtanut esimerkiksi sosiaalityön asiakkaiden aktivointiin ja työn merkityksen korostamiseen hyvinvoinnin lähteenä. Aktivointi ja workfare-politiikka nähdään yhtenä poliittisena suuntauksena osallisuuden edistämisen taustalla kaikissa asiakasryhmissä, mutta erityisesti maahanmuuttajille suunnatuissa palveluissa. Osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus merkitsevät maahanmuutto- ja vähemmistöpolitiikassa ensisijaisesti työllistymistä ja vastuullisuutta. Koska rahalliset etuudet eivät workfare-politiikan näkökulmasta ole oikeus vaan väliaikainen etuoikeus, vastuullisen ja osallisen kansalaisen ideaalista poikkeavia asiakkaita patistetaan erilaisilla sanktioilla osallistumaan ”oikealla” tavalla, kuten työllistymällä, ja hyvittämään valtiolle saamansa tuki ansaitsemalla oma elantonsa. Kuitenkin ajatus siitä, että valtiolta saadut etuudet tulee omalla osallistumisella työelämään ”maksaa takaisin” voi maahanmuuttajien lisäksi koskea myös muita asiakasryhmiä (Suvarierol 2015, 723-724.)

Uusliberaalissa politiikassa maahanmuuttajien lisäksi esimerkiksi mielenterveysongelmista toipuvat asiakkaat pyritään saamaan takaisin työelämään nopeasti, jos heidän ei katsota olevan enää hyvinvointipalveluiden laaja-alaisen tuen tarpeessa. Tämä osoittaa aktivointipolitiikan koskettavan maahanmuuttajien lisäksi muitakin sosiaalityön asiakasryhmiä. Poliitiikan taustalla on lääketieteellinen ja ammattilaislähtöinen tapa ymmärtää mielenterveysongelmista toipuminen, jota on kritisoitu siitä, ettei siinä ole tarpeeksi tilaa asiakkaiden omalle kokemukselle mielenterveysongelmista. Suhtautuminen mielenterveyspalveluiden asiakkaiden osallisuuteen saattaakin olla poliittisesta näkökulmasta kaksijakoinen; vakavista mielenterveyden ongelmista kärsivät pääsevät palvelujärjestelmässä yksilöllisten ja henkilökohtaisesti räätälöityjen palveluiden piiriin, kun taas työkykyisiksi määritellyiltä odotetaan lähinnä osallistumista työmarkkinoille. Toisaalta työllistyminen voi olla monelle asiakkaalle tärkeä tavoite, jota kohti myös pyritään, joten työnteon näkökulma voi olla merkityksellinen asiakkaan henkilökohtaisessa kokemuksessa mielenterveysongelmista toipumisessa. (Davies & Gray 2015, 47-48.)

Aktivoinnin lisäksi uusliberalismin katsotaan aineistossa aiheuttaneen myös niukkuuspolitiikkaa, jossa yhtenä todellisena syynä osallisuuden edistämisen taustalla voidaan nähdä pyrkimys taloudellisiin säästöihin. Niukkuuspolitiikkaan liittyvä tärkeä poliittinen kehitys on aineiston perusteella ollut palveluiden yksityistäminen, jota voidaan perustella säästöjen tekemisellä esimerkiksi väestön ikääntyessä (Kotkas 2016, 600) tai asiakkaan oikeudella valita palvelut kuluttajana vapailla markkinoilla (Gridley ym. 2014, 589). Niukkuuspolitiikka liitetään erityisesti henkilökohtaistamiseen, jossa sosiaalihuollon tehtäviä voidaan siirtää asiakkaille itselleen tai heidän lähipiirilleen (Banks ym. 2016; Jepson ym. 2016; Power 2014). Myös sosiaalihuollon vastuulle yleisesti kuuluvat asiakkaisiin kohdistuvat kontrollitoimet voidaan ulkoistaa yksityisten palveluntuottajien vastuulle (Suvarierol 2015, 723). Esimerkiksi Jepson ym. (2016, 630) tuovat esiin, että henkilökohtaistaminen voi olla osoitus hyvinvointivaltion rapautumisesta, kun sosiaalihuollon palveluita siirretään yhä enemmän pois julkisten palveluiden vastuulta ja esimerkiksi asiakkaan oman lähipiirin hoidettaviksi. Henkilökohtaistamista perustellaan kuitenkin myös pyrkimyksellä asiakkaiden autonomian kasvattamiseen ja osallisuuteen (Jepson ym. 2016, 630). Vaikka osallisuuden retoriikka ja esimerkiksi mielenterveysongelmien yksilöllisyyden esiin tuominen ovatkin yleisiä poliittisessa keskustelussa ja sosiaalipalveluiden järjestämistä koskevissa tavoitteissa, niiden käytännön toteutus jää usein pelkän poliittisen retoriikan tasolle (Davies & Gray 2015, 57).

Sosiaalihuollon tehtäviä ulkoistetaan paitsi asiakkaille ja heidän omaisilleen, myös yksityisille yrityksille. Perinteiset palvelut nähdään jäykkinä ja kalliina, jolloin ne eivät ole nopeita vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin (Askheim ym. 2017 587). Power (2014, 835-837) huomauttaa, että sosiaalihuollon palveluiden siirtäminen vapaille markkinoille voi muuttaa sosiaalityötä vähemmän professionaaliseksi ja säännellyksi. Tällöin olisi esimerkiksi mahdollista hyödyntää asiakkaita työvoimana sosiaalipalveluiden järjestämisessä. Asiakkaiden työllistämisen voidaan ajatella parantavan palveluiden laatua ja tehokkuutta, mutta erityisesti edistävän työhön palkattujen asiakkaiden osallisuutta ja henkilökohtaista kehitystä. (Alm Andreassen 2018, 108.) Palveluiden järjestämisen lisäksi myös niiden valvonta voidaan ulkoistaa markkinoiden logiikan mukaiseksi, jolla myös on asiakkaita osallistavia tavoitteita. Suomessa yksityiset sosiaalialan yritykset ovat ottaneet käyttöön omavalvontasuunnitelmia, joiden tarkoituksena on, että myös asiakkaat osallistuvat aktiivisesti organisaation toiminnan valvontaan. (Kotkas 2016, 609.)

Valtion roolin vähentämisestä, henkilökohtaistamisesta ja yksityistämisestä puhutaan usein yksittäisten asiakkaiden näkökulmasta, jolloin osallisuuttakin tarkastellaan ensisijaisesti yksilön tasolla (Askheim ym. 2017, 587). Yksilökohtainen casework onkin useimmissa maissa vallitseva tapa tehdä sosiaalityötä (Makaros & Weiss-Gal 2014, 112). Valtion roolin vähentäminen koskee kuitenkin myös yhteisöllistä työtä, jossa halutaan valtaistaa yhteisöjä ottamaan entistä enemmän vastuuta esimerkiksi paikallisesta päätöksenteosta. Yhteisöjen osallisuuden kasvattamisen taustalla on ajatus siitä, ettei modernin yhteiskunnan poliittisia ongelmia voida ratkaista hierarkkisella ja byrokraattisella hallinnolla. Näin paikalliset yhteisöt voivat saavuttaa enemmän valtaa aluetta koskevissa kysymyksissä. Vallan lisääntymiseen liittyvät riskit ja vastuu voivat kuitenkin vähentää yhteisöiden halukkuutta valtaistua etenkin niissä yhteisöissä, joissa riskit ovat suuret esimerkiksi resurssien vähäisyyden takia. (Rolfe 2018, 580, 593.) Yhteenvetona voidaan sanoa, että osallisuus on poliittinen keino, jolla vastataan modernin ajan mutkikkaisiin poliittisiin haasteisiin, kuten niukkuuteen, väestön vanhenemiseen ja lisääntyneisiin riskeihin. Samalla se on poliittisen retoriikan tapa perustella uusliberaalia politiikkaa, yksityistämistä ja henkilökohtaistamista.

Toisaalta osallisuuspolitiikka esitetään myös demokratian ilmentymismuotona. Aktiivisilla on ollut merkitystä sosiaalityön asiakkaita koskevaan politiikkaan (Johnson

ym. 2016, 295-296). Esimerkiksi Alm Andreassen (2017, 105) pitää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden omia aktiivisia ryhmittymiä ja niiden vaikutusvaltaa politiikkaan osoituksena demokratian logiikan uppoutuneisuudesta pohjoismaiseen yhteiskuntamalliin. Myös Askheim ym. (2017, 587-588) viittaavat Alm Andreasseniin ja huomauttavat, ettei pohjoismaalaisessa kontekstissa asiakkaiden näkeminen sosiaalipalveluiden kuluttajina ole perustunut pelkästään markkina-ajattelulle, vaan taustalla on ollut vahva demokraattinen näkökulma asiakkaiden paremmasta kuulemisesta. Askheim ym. (2017, 599) esittävätkin, ettei kuluttajuusdiskurssi ole ollut erityisen näkyvästi esillä ainakaan vammais- ja mielenterveyspalveluita koskevassa poliittisessä keskustelussa, vaan painotus on ollut vahvasti demokraattisuutta ja tasa-arvoa korostavissa näkökulmissa. Yksi osallisuuspolitiikan olennaisista tavoitteista onkin ollut syrjinnän vähentäminen, minkä vuoksi esimerkiksi vammaisuuden sosiaalisia selitysmalleja on otettu mukaan politiikkaan lääketieteellisten mallien rinnalle (Baudot 2018, 117). Tavoitteena on vammaisuuden tai mielenterveysongelmien normalisoiminen. Tätä ovat ajaneet myös asiakkaiden omat liikkeet. (Davies & Gray 2015, 57.) Toisaalta sosiaalisten selitysmallien ottaminen mukaan politiikkaan ei aina ole johtanut asiakkaiden osallisuuden lisääntymiseen tai suuriin muutoksiin käytännössä (Baudot 2018, 124). Asiakkaiden omien liikkeillä ja järjestäytymisellä on kuitenkin ollut vaikutusta osallisuutta koskeviin poliittisiin linjauksiin (Askheim ym. 2017, 587).

Markkinaehtoinen ajattelu ja demokraattiset pyrkimykset yhdistyvät osallisuudesta käydyssä poliittisessä keskustelussa diskurssissa, jota voidaan kutsua yhteistuottajuuden diskurssiksi. Asiakkaat nähdään tässä diskurssissa kansalaisina, joilla on oikeus vaikuttaa palveluihinsa, ja joilla on kykyjä ja resursseja, jotka voivat olla hyödyksi palveluiden kehittämisessä. Näin ollen diskurssissa korostetaan sekä asiakkaiden oikeuksia että velvollisuuksia. Kuitenkaan tämä diskurssi ei ainakaan norjalaisessa kontekstissa ole ollut nähtävissä esimerkiksi työikäisille suunnatuissa mielenterveys- ja vammaispalveluissa, sillä näiden asiakkaiden kohdalla viitataan ainoastaan osallisuuden oikeuksiin, ei lainkaan velvollisuuksiin. Tämä voi liittyä esimerkiksi siihen, kuinka mielenterveys- ja vammaispalveluiden asiakkaat on pitkään esitetty marginalisoituneena ryhmänä, joiden oikeuksien vahvistaminen on tärkeää. (Askheim ym. 2017, 586, 598.)

5.3 OSALLISUUS SOSIAALITYÖN KÄYTÄNNÖISSÄ

Osallisuuden käytäntöihin vaikuttavat niin poliittiset suuntaukset kuin filosofiset ja eettiset kysymyksetkin. Aineiston perustella osallisuuden merkityksistä ja toteutustavoista käytännön työssä piirtyy moninainen kuva, ja kolmesta osallisuuden ulottuvuudesta juuri käytännön ulottuvuus nousikin aineistosta voimakkaimmin esiin. Useassa artikkelissa käsitellään erilaisia käytännön toimia, kuten asiakkaiden konsulttoimista tai henkilökohtaistamista, joita on otettu käyttöön osallisuuden edistämiseksi. Lisäksi pohditaan, mitä esteitä ja eettisiä haasteita asiakkaiden osallisuudelle käytännössä muodostuu. Muutamassa artikkelissa nostetaan esiin asiakkaiden omia kokemuksia hyvästä ja osallisuutta edistävästä sosiaalityöstä, mikä on erityisen tärkeä näkökulma pohdittaessa osallisuuden käsitteen sisältöjä.

Robinson, Fisher ja Strike (2014, 499-500) käyttävät artikkelinsa viitekehyksenä Weaverin ja Cousinsin jaottelua, jolla voidaan arvioida asiakkaiden osallisuutta palveluiden arvioinnissa. Jaottelun ulottuvuudet ovat: asiakkaiden kontrolli päätöksenteossa, osallistujien moninaisuus, osallistujien väliset valtasuhteet, arvioinnin toimeenpanon hallittavuus ja osallisuuden syvällisyys. Tutkimuksessaan Robinson ym. (2014, 505) havaitsivat, että osallistavien periaatteiden mukaan ottaminen vammaispalveluiden arviointiin paransivat osallisuuden toteutumista. Kuitenkin asiakkaiden kontrollin ulottuvuuden koettiin toteutuvan muita ulottuvuuksia heikommin, sillä palveluiden arvioinnissa luotettiin pitkälti siihen, että muut kuin asiakkaat itse edustivat heidän intressejään esimerkiksi hallinnossa ja datan käsittelyssä. Usein asiakasosallisuus tarkoittaa käytännössä nimenomaan asiakkaiden osallistumista palveluiden arvioimiseen, ja asiakkaiden osallisuus sosiaalityön tutkimuksessakin rajoittuu useimmiten arvioiviin tutkimuksiin (Loughran & Mccann 2015, 707-708). Näin ollen osallisuus merkitsee usein sitä, että asiakkaat toimivat eräänlaisina informantteina tai konsultteina tilanteestaan, eikä heillä aina ole suurempaa valtaa palveluiden arvioimisessa tai tutkimuksen teossa, vaikka vallan siirtämistä asiakkaille pidetäänkin tärkeänä osallisuuden kannalta.

Aineistossa käsitellään ja arvioidaan useita käytännön työtapoja ja välineitä, joilla on pyritty osallisuuden lisäämiseen aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Alm Andreassen (2018, 104) tuo esiin, että konsultointi on ollut Norjassa ja muualla Euroopassa luultavasti yleisin osallisuuden toteuttamisen muoto. Konsultointi voi tarkoittaa asiakkaiden muodostamien neuvoa-antavien ryhmien, esimerkiksi asiakasneuvostojen, otta-

mista mukaan päätöksentekoon. Tätä mallia yleisempi konsultoinnin tapa etenkin Euroopassa on kansalaisten itse valitsemien valtuutettujen konsultointi, jolloin he edustavat koko yhteisöä pikemminkin kuin tiettyä intressiryhmää. Tavoitteiltaan asiakkaiden tai kansalaisten konsultoitumiseen perustuvat osallisuuden toteuttamisen tavat ovat siis vahvasti kytköksissä demokratian logiikkaan, sillä asiakkaita pyritään kuuntelemaan heitä koskevissa asioissa. (Alm Andreassen 2017, 106, 99.) Osallisuus merkitsee tällöin erityisesti asiakkaiden vaikutusvallan lisäämistä järjestelmän tasolla.

Konsultoinnilla ei välttämättä kuitenkaan aina ole vaikutusta siihen, aletaanko uudenlaista politiikkaa tai toimintatapaa toteuttaa käytännössä vai ei, vaan sillä pyritään saamaan selkeyttä lähinnä siihen, kuinka politiikkaa tulisi toteuttaa (Power 2014, 842). Baudot (2018, 128) ottaa esimerkiksi ranskalaiset vammaispalvelut, joissa uusia normeja yksilöllisyydestä ja asiakkaiden kuuntelusta on pyritty ottamaan käyttöön, mutta todellisuudessa ne ovat vahvistaneet niiden tahojen valtaa, jotka jo valmiiksi päättivät sosiaalipalveluiden käytännöistä. Käytännön tasolla järjestelmä on muuttunut uusien normien myötä läpinäkymättömämmäksi ja asiakkaiden kannalta vaikeammaksi ymmärtää, sillä uudet normit eivät aina ole istuneet olemassa olevaan palvelujärjestelmään. (Baudot 2018, 128). Lisäksi yksi peruste asiakkaiden konsultoiselle voi olla tiedon saaminen asiakkaiden kokemuksista, jolloin osallisuutta perustellaan sen palveluntuottajille tarjoamalla hyödyillä asiakkaiden hyötymisen sijasta (Askheim ym. 2017, 593-594). Toisin sanoen asiakkaiden osallistaminen konsultoinnin keinoin ei ole aina johtanut osallisuuden lisääntymiseen todellisuudessa, eikä asiakkaiden osallisuus aina näy käytännössä.

Lisäksi aineistosta nousevat esiin suoramaksujen ja henkilökohtaisten budjettien kaltaiset käytännön toimintatavat, joilla osallisuutta on pyritty vahvistamaan erityisesti vammais- ja mielenterveyspalveluissa. Nämä etuudet liitetään osaksi pyrkimystä palveluiden henkilökohtaistamiseen (Jepson ym. 2015, 623; Power 2014, 829), ja osallisuutta pyritäänkin edistämään ensisijaisesti palveluiden yksilöllisyyttä lisäävillä tavoilla. Myös kontrollia palveluiden suunnittelusta pyritään siirtämään asiakkaille itselleen. Esimerkiksi vammaispalveluissa asiakkaat nähdään eräänlaisina henkilökohtaisten avustajiensa työnantajina, jolloin asiakkaat saavat itse päättää, kuka heitä avustaa ja miten. (Power 2014, 831-832.) Suoramaksujen ja henkilökohtaisen budjetin katsotaan aineistossa lisäävän asiakkaiden valtaa, kun asiakkaat itse saavat päättää, mihin tuki käytetään. Myös

näihin tuen muotoihin liittyy kuitenkin osallisuuden kannalta ongelmia. Power (2014, 842) huomauttaa, että suoramaksujen kaltaiset yksilöllisyyteen perustuvat tuen tavat voivat esimerkiksi vähentää asiakkaiden kykyä toimia tukien tasoissa tapahtuvia muutoksia vastaan kollektiivisesti, kun palvelujärjestelmässä asiakkaat ”pakotetaan individualismiin”. Näin ollen asiakkaat voivat olla aikaisempaa enemmän palvelujärjestelmän muutosten armoilla (Power 2014, 842), vaikka tavoite on täysin päinvastainen. Gridley, Brooks ja Glendinning (2014, 595-596) tuovat lisäksi esiin, että asiakkaiden omat toiveet ovat kahdelta osin ristiriidassa sen kanssa, miten henkilökohtaistamista nykyisellään toteutetaan. Ensinnäkin, vaikka tärkeä elementti henkilökohtaistamisessa on vallan siirtäminen ammattilaisilta asiakkaille, asiakkaat kuitenkin itse usein arvostavat ammattilaisten professionaalista tietoa. Lisäksi henkilökohtaistamiseen pyrkivissä palveluissa liian vähän huomiota on kiinnitetty palveluiden koordinaatioon ja saavutettavuuteen niiden asiakkaiden kannalta, jotka kaipaavat monialaista tukea. (Gridley ym. 2014, 595-596.)

Osallisuuden toteutumisen käytännön ongelmiin kiinnitetään aineistossa näkyvästi huomiota. On jopa sanottu, että asiakkaiden odotuksia yksilöllisyyden toteutumisen suhteen tulisi madaltaa, sillä resursseja ei ole riittävästi nopean muutoksen aikaansaamiseksi palvelujärjestelmässä (Power 2014, 843). Myös asiakkaiden osallisuus tutkimuksen teossa vaatii rehellisyyttä siitä, että todellista asiakkaiden kontrollia voi olla mahdotonta saavuttaa eri tutkimuksentekoon vaikuttavien tahojen intressien vuoksi (Loughran & Mccann 2015, 721). Resurssien riittämättömyyden myötä ongelmat liittyvät ammattietiikkaan; joskus resurssipula voi johtaa tilanteisiin, joissa työntekijän on tehtävä päätöksiä, jotka eivät aina ole asiakkaan edun mukaisia. Banks ym. (2016, 184) tuovat esiin, että resurssipula voi haitata asiakaskeskeisen työn toteutumista, ja johtaa esimerkiksi mielenterveyspalveluissa asiakkaiden avohoitoon ilman perusteellista arviointia. Myös Bullenin ja Fisherin (2015, 942) mukaan asumispalveluissa saatetaan joutua käännättämään asiakkaita pois resurssipulan vuoksi.

Lisäksi erityisesti tasapainoilu yksilöllisyyden ja asiakkaan autonomisuuden sekä asiakkaan kapasiteetin arvioimisen välillä aiheuttaa eettisesti vaikeita tilanteita etenkin vammais- ja mielenterveyspalveluissa. Kapasiteetin arvioiminen voi olla osittain ristiriidassa asiakkaan autonomian periaatteen kanssa, vaikka asiakkaan mielipiteet tulisikin ottaa huomioon alentuneesta päätöksentekokapasiteetista huolimatta. Kapasiteetin arvioimi-

nen koetaan myös hankalaksi käsitteen epäselkeyden vuoksi. (Jepson ym. 2015, 629.) Joskus kapasiteetin arvioiminen perustuukin lähinnä työntekijän ”näppituntumalle” (Williams ym. 2014, 82). Asiakkaiden omissa kokemuksissa sekä kapasiteetin arvioiminen että asiakkaan suojelemiseksi tehdyt toimet koetaan joskus tuomitsevinä ja epäreiluinä, vaikka kyse onkin erilaisista prosesseista (Daniel ym. 2014, 1244). Yksilöllisyyteen ja asiakkaan vallan kasvattamiseen pyrkivät toimenpiteet eivät siis aina istu palvelujärjestelmään, jossa työntekijöiden toimintaa rajoittavat resurssipula ja eettisten periaatteiden yhteentörmäykset.

Aineiston perusteella olennainen osallisuuden toteutumista estävä tekijä on asiakkaiden tiedonpuute. Riittävä tiedonsaanti on olennaista, jotta asiakas pystyy tekemään päätöksen osallisuudesta esimerkiksi palveluiden arviointiin. Osallisuuden mukana asiakkaalle tulee nimittäin myös punnittavia riskejä etenkin, jos kyse on asiakkaalle itselleen tärkeästä palvelusta. (Robinson ym. 2014, 505.) Asiakkailta kuitenkin usein puuttuu olennaista tietoa saamistaan palveluista, eikä sitä heille palvelujärjestelmässä myöskään riittävästi tarjota. Jotkin työntekijät voivat kokea informaation antamisen asiakkaille vaikeaksi ja työlääksi, eikä sitä aina edes haluta antaa, jotta organisaation arvostus ja valta ei asiakkaiden silmissä laskisi. (Banks ym. 2015, 185.) Tiedonpuutteen vuoksi asiakkaat ovatkin joskus haluttomia kyseenalaistamaan työntekijöiden auktoriteettia ja palvelujärjestelmän valtarakenteita, sillä he ovat itse riippuvaisia palveluista. Esimerkiksi asiakkaiden osallisuus palveluiden omavalvonnassa ei tästä syystä useinkaan toteudu toivottulla tavalla. (Kotkas 2015, 609.) Virallisissa konteksteissa asiakkaiden osallisuus vaikuttaa usein jäävän kapeaksi, sillä asiakkaat eivät tiedonpuutteen vuoksi ymmärrä puhuttuja asioita tai pysty osallistumaan aktiivisesti tapaamisilla. Osallisuuden kannalta epävirallisemmilla tapaamisilla onkin suuri merkitys, sillä ne auttavat tukemaan asiakkaan osallisuuden rakentumista ja luottamussuhteen luomista työntekijän kanssa. (Williams ym. 2014, 84.)

Asiakkaiden kokemuksissa hyvästä sosiaalityöstä korostuvat perinteiset hyvän asiakastyön piirteet: asiakaskeskeisyys ja asiakkaan kuunteleminen, riittävä, täsmällinen ja pitkäjänteinen tuki, joustavuus ja palveluiden koordinointi (Gridley ym. 2014, 591-594). Myös hyvää ja luottamuksellista suhdetta työntekijään pidetään tärkeänä, ja asiakkaan kuuntelemista ja aikaa pidetään erityisen olennaisena suhteen muodostamisessa (Daniel ym. 2014, 1241). Joissakin tilanteissa asiakkaiden toiveet ja näkemykset palveluista saatetaan sivuuttaa, mikäli ne ovat ristiriidassa organisaation toimintaperiaatteiden

kanssa. Riippuu paljon työntekijästä, myötäileekö hän asiakkaan näkemyksiä vai pitäytyykö tiukasti organisaation asettamissa ohjeissa, mikä kertoo myös työntekijöiden kokemasta epävarmuudesta tasapainoillessaan organisaation ja asiakkaiden omien tavoitteiden välillä. (Djuve & Kavli 2014, 251.) Asiakkaat tuovat kuitenkin toisaalta esiin, etteivät he aina halua kontrollia heitä koskevista palveluista, vaan luottavat mieluummin työntekijän asiantuntemukseen (Gridley ym. 2014, 595-596). Myöskään yhteisöjen tasolla yhteisöt eivät aina ole halukkaita valtaistumaan. Päätösvallan lisääntymisen liittyy riskejä, joita kaikki yhteisöt eivät ole halukkaita ottamaan. (Rolfe 2018, 594.)

Aineiston perusteella myös uudenlaiset osallisuuden edistämisen tavat nousevat esiin. Erityisesti internetin ja teknologian tarjoamat mahdollisuudet tunnistetaan. Townsend, ym. (2016, 372-373) esittävät, että tietotekniikka voi olla marginaaliryhmien yhteisöllisyyden ja osallisuuden kannalta tärkeää, sillä internet tarjoaa mahdollisuuden vertaistuen ja avun saamiseen sekä tiedon hakemiseen. Myös Shevellar (2017,160) huomauttaa, että teknologian avulla voidaan saavuttaa sellaisia ihmisryhmiä, joihin muuten olisi vaikea saada yhteyttä, kuten vakavista mielenterveysongelmista kärsiviä, vammaisia ja haja-asutusalueilla asuvia. Kuitenkin uudenlaisen teknologian käyttäminen ei ole kaikille asiakkaille välttämättä mahdollista esimerkiksi rahanpuutteen tai puutteellisten teknologiataitojen vuoksi (Townsend ym. 2016, 387). Voidaan myös kyseenalaistaa, korvaako teknologia täysin kasvokkaista kohtaamista, ja voiko se vahvistaa sosiaalista jakautumista (Shevellar 2017, 165-166).

Teknologian käyttäminen asettaa sosiaalityölle myös uudenlaisia eettisiä haasteita, kun kysymyksiä esimerkiksi yksityisyyden- ja luottamuksensuojasta täytyy pohtia uudella tavalla (Shevellar 2017, 165-166). On kuitenkin viitteitä siitä, että teknologialla on lähinnä osallisuutta edistävä vaikutus (Townsend ym. 2016, 386). Täytyy silti ottaa huomioon, etteivät kaikki asiakkaat eivät välttämättä edes halua hyödyntää tietotekniikkaa, vaan kokevat, etteivät kaipaa sitä elämäänsä, koska esimerkiksi suhtautuvat siihen epäluuloisesti. Tähän voi vaikuttaa myös tiedonpuute teknologiasta (Townsend ym. 2016, 387). Huomio on tästä huolimatta olennainen, kun pohditaan sitä, onko ihmisellä mahdollisuus ja oikeus tietoisesti valita jäävänsä osattomaksi. Kuitenkin teknologian tarjoamia mahdollisuuksia sosiaalityön asiakkaiden osallisuuden edistämisen kannalta pidetään tärkeinä (Townsend ym. 2016, 388).

6 OSALLISUUDEN ERITYISPIIRTEITÄ AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Olen edellä tarkastellut aineistoani osallisuuden filosofisen, poliittisen ja käytännöllisen ulottuvuuden kautta. Tarkastelun perusteella osallisuudesta piirtyy jännitteinen ja monitahoinen kuva. Aineistosta on kuitenkin myös löydettävissä osallisuuteen liittyviä teemoja, jotka erityisesti korostuvat tai jäävät aineiston kolmijakoon perustuvan analyysin kontekstissa vähemmälle huomiolle. Tässä luvussa perehdyn tarkemmin kolmeen tällaiseen teemaan, joihin huomio kiinnittyy osallisuuden filosofisella, poliittisella ja käytännöllisellä tasolla: talouden ja yksilöllisyyden vahvaan näkökulmaan osallisuudesta käydyssä keskustelussa, osallisuuden yhteisöllisen puolen kapeuteen sekä osallisuuteen vaatimuksena ja oikeutena. Näitä teemoja voidaan aineiston perusteella pitää eräänlaisina aikuissosiaalityön osallisuuden erityispiirteinä, jotka luonnehtivat käsitystä osallisuudesta niin filosofisella, poliittisella kuin käytännölliselläkin tasolla. Peilaan tekemiäni havaintoja erityisesti aiempaan suomalaiseen sosiaalityön tutkimuskirjallisuuteen, mutta käytän jonkin verran myös kansainvälistä tutkimusta analyysin tukena.

Lähestyn yllä mainittuja teemoja kriittisestä näkökulmasta, joka on sosiaalityön tutkimuksen tärkeä piirre, mutta myös olennainen kirjallisuuskatsauksen ominaisuus. Kirjallisuuskatsauksessa tärkeässä roolissa on esimerkiksi aiheesta tehdyn tutkimuksen kriittinen arviointi (Kallio 2006, 18). Sosiaalityön olennaisia eettisiä periaatteita ovat sosiaalisen oikeudenmukaisuuden, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden edistäminen (IFSW). Lisäksi yksi olennaisista sosiaalityön eettisistä periaatteista on kriittinen tietoisuus (Talentia 2017, 32). Eettinen toiminta sosiaalityössä tarkoittaa sosiaalisten ja poliittisten kontekstien kriittistä reflektointia (Banks 2015, 787). Kriittisyys täytyy ulottaa myös osallisuuden kaltaisten käsitteiden tarkasteluun. Siksi tässä luvussa otan huomioon sosiaalityön eettisen perustan sosiaalista oikeudenmukaisuutta, itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta edistävänä professiona ja tarkastelen luvun teemoja kriittisesti suhteessa sosiaalityön etiikkaan.

6.1 TALouden JA YKSILÖLLISYYDEN NÄKÖKULMA OSALLISUUTEEN

Aineiston perusteella osallisuuden edistämässä talouden näkökulma on näkyvästi esillä sekä käytännön menetelmien että osallisuuden politiikan ja asiakkuuden ihanteiden tasoilla. Taloudellisia käytännön työmenetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset rahalliset etuudet ja tuet. Poliitikassa osallisuutta korostetaan usein taloudellisilla säästöillä ja

pyrkimyksellä tehokkuuteen, sillä osallisuuden politiikka tarkasteltaessa aineistosta esiin nousevat uusliberalismi, niukkuuspolitiikka, säästötoimet ja työllistymisen merkitys. Toisaalta osallisuutta edistetään myös esimerkiksi kokemusasiantuntijuuden ja yhteistyön kaltaisilla tavoilla. Kuitenkin näissäkin osallisuuden edistämisen tavoissa on paikoin nähtävissä markkina-ajattelun ja uusliberalismin logiikka. Asiakkaan ihanteeksi esitetään markkinoilla valintoja tekevä kuluttaja tai itsenäinen ja aktiivinen työntekijä. Talouteen liittyvien toimien yleisyys osallisuuden eri ulottuvuuksissa kertoo siitä, että aineistossa talousajattelu ja osallisuus ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa. Aineistossa talousajattelu liitetään erityisesti henkilökohtaistamiseen ja maahanmuuttajien aktivointiin, mutta näkökulma nousee esiin myös muissa konteksteissa.

Osallisuuden eri ulottuvuuksia eriteltäessä esiin nostetaan joskus taloudellinen osallisuus yhtenä teemana. Siksi on luonnollista, että talouden näkökulma esiintyy myös aineistossa. Taloudellinen osallisuus tarkoittaa yleisissä määritelmissä esimerkiksi riittävää toimeentuloa ja taloudellista turvallisuutta. Yleisesti ottaen taloudellinen osallisuus ja riittävä toimeentulo voivat olla eräänlaisia perusedellytyksiä osallisuuden muille ulottuvuuksille. (Raivio & Karjalainen 2013, 16, 29.) Tästä poiketen henkilökohtaistamispolitiikassa taloudellisella tukemisella ei pyritä ensisijaisesti taloudellisen hyvinvoinnin paikkaamiseen, vaan erityisesti asiakkaan autonomian ja päätösvallan lisäämiseen (Jepson ym. 2016, 624; Power 2014, 831). Esiin nousevat erityisesti suoramaksut ja henkilökohtaiset budjetit. Jepson ym. (2016, 624) huomauttavat, että suoramaksuja perustellaan laajasti asiakkaan autonomian kasvattamisella. Myös Power (2014, 831) tuo esiin, että henkilökohtaisia budjetteja perustellaan joustavuudella, jolloin asiakas saa itse räätälöidä palveluita tarpeitaan vastaaviksi. Siinä missä Suomen kontekstia tarkastelevat Raivio ja Karjalainen (2013, 16) liittävät taloudellisen osallisuuden yhdeksi materiaalista hyvinvointia edistävästä tekijöistä, aineiston perusteella taloudellisin keinoin pyritään erityisesti henkilökohtaistamisessa asiakkaiden toimijuuden kasvattamiseen materiaallisen hyvinvoinnin lisäksi. Huomionarvoista kuitenkin on, että esimerkiksi työttömyys tai köyhyys ei ole aineistossa näkyvästi esillä, joten myöskään materiaallisen hyvinvointivaheen paikkaaminen rahallisilla tuen muodoilla ei nouse esiin.

Selitystä sille, miksi asiakkaiden osallisuutta ja autonomisuutta pyritään kasvattamaan erilaisilla maksuilla, voidaan etsiä henkilökohtaistamispolitiikan taustalla olevasta asiakkuuden käsityksestä. Henkilökohtaistamisen taustalla vaikuttavat individualismi, kon-

sumerismi ja uusliberalismi (Power 2014, 830). Power (2014, 830) tuokin esiin, että uusliberaalin talousajattelun yksilöllisyyttä korostava logiikka on nähtävissä henkilökohtaistamista tavoittelevissa sosiaalipalveluissa. Yksilöllistämistä ja henkilökohtaistamista perustellaan erityisesti asiakkaiden oikeudella valita palvelunsa kuluttajina vapailta sosiaalipalveluiden markkinoilla (Davies & Gray 2015, 50-51), ja suoramaksujen ja henkilökohtaisten budjettien kaltaisilla rahallisilla keinoilla pyritään vahvistamaan oikeutta kuluttajan valinnanvapauteen ja autonomiaan (Power 2014, 831). Voidaan sanoa, että henkilökohtaistamispolitiikassa ihanneasiakas muistuttaa Hokkasen (2013, 65) luonnehtimaa kuluttaja-asiakasta, joka on motivoitunut, oma-aloitteinen, tiedostava ja erilaisia vaihtoehtoja aktiivisesti punnitseva. Kuluttaja-asiakkuuden korostaminen saattaa olla osoitus uudenlaisesta asiakkuuden identiteetistä, jossa ihanneasiakas kykenee tekemään rationaalisia päätöksiä itselleen mahdollisista palveluista (McLaughlin 2009, 1105). Käsitys poikkeaa perinteisestä asiakkuuskäsityksestä, jossa asiakas on näyttäytynyt lähinnä toimenpiteiden objektina (Närhi ym. 2013, 119). Näin ollen voidaan ajatella, että kuluttaja-asiakkuuteen liittyy asiakkaan osallisuuden kasvattamiseen liittyviä ihanteita.

Asiakkaiden näkemiseen kuluttajina liittyy myös ongelmia. Vaikka yksi henkilökohtaistamisen peruste on asiakkaiden valinnanvapauden ja vallan lisääminen, aineistossa tunnistetaan, ettei asiakkailla ei ole aina todellisuudessa mahdollisuutta tehdä valintoja esimerkiksi käyttämistään palveluista ja toteuttaa kuluttaja-asiakkaan ihannetta (Banks ym. 2015, 184). Yksistään asiakkaiden rahallinen tukeminen ei aina lisää valtaistumista, jos esimerkiksi asiakkaan tiedot palveluista ovat puutteelliset (Banks ym. 2015, 184-185), tai jos asiakkailla ei ole kapasiteettia tai kykyä päättää itsenäisesti kaikista asioistaan (Jepson ym. 2016, 629). Pyrkimys asiakkaiden yksilölliseen ja oikeanlaiseen palveluun ei siis aina onnistu, vaan henkilökohtaistaminen voi näyttäytyä lähinnä yhtenä uusliberalistisen politiikan säästötoimenpiteenä, mikäli asiakkaat tai heidän omaisensa eivät pääse käytännössä osallisiksi päätöksentekoon (Jepson ym. 2016, 629). Osallisuus ei näin ollen automaattisesti parane, kun henkilökohtaistamisessa keskitytään osallisuuden edistämiseen taloudellisin keinoin, eikä kaikilla asiakkailla ole valmiuksia toimia kuluttaja-asiakkaan ihanteen mukaisesti.

Talouden näkökulma vaikuttaa asiakkuuskäsitykseen myös maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä, mutta käsitys muodostuu erilaiseksi kuin henkilökohtaistami-

sessä. Rahallisilla etuuksilla on maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä merkittävä rooli, vaikka eri suhteessa kuin henkilökohtaistamisesta puhuttaessa, jossa rahallisilla etuuksilla pyritään asiakkaan valtaistumiseen. Maahanmuuttopolitiikkaa luonnehtii uusliberalismi ja aktivointipolitiikka, jonka varjolla passiivisiksi määriteltyjä asiakkaita pyritään aktivoimaan takaisin työelämään. Passiivisuudesta ja esimerkiksi aktivointitoimenpiteisiin osallistumatta jättämisestä voidaan rangaista erityisesti taloudellisin keinoin leikkaamalla asiakkaan saamista tuista. (Suvarierol 2015, 707, 717; Djuve & Kavli 2014, 242.) Poliittisesta näkökulmasta näillä sanktioilla voidaan pyrkiä esimerkiksi estämään riippuvuutta rahallisista tuista ja edistämään päätoimista työnte-koä (Djuve & Kavli 2014, 242). Näin ollen rahallisilla tuilla pyritään muuttamaan asiakkaiden käyttäytymistä ja sanktioimaan niitä asiakkaita, jotka eivät täytä poliittisesti etukäteen määriteltyjä aktiivisuuden kriteerejä, eivätkä esimerkiksi osallistu aktivointi-toimiin.

Suomalaista aktivointipolitiikkaa koskevassa kirjallisuudessa tuodaan esiin eetos itse-näisestä pärjäämisestä ja rahan ansaitsemisesta omalla työllä; työttömyys ja riippuvuus hyvinvointivaltion tuista nähdään jopa moraalisenä rappiona (Kotiranta 2008, 155-156). Vastaava käsitys näkyy myös aineistossa. Esimerkiksi Cools ym. (2018, 366) tuovat tutkimuksessaan esiin, että yhtenä huolenaiheena keskustelussa romanivähemmistön asemasta Manchesterissa on ollut romaniväestön työmoraali. Myös Suvarierol (2015, 710) huomauttaa, että yksi workfare-politiikan tavoitteista on tuista riippuvaisten asiakkaiden moraalien korjaaminen. Huoli asiakkaiden moraalista kertoo aktivointipolitiikan asiakkuuskäsityksestä, jossa sosiaaliset ongelmat johtuvat yksilöllisistä ominaisuuksista rakenteellisten tekijöiden sijaan (Kallio ym. 2011, 253). Markkina-ajattelun logiikan mukaisesti asiakkaiden tehtävänä on tehdä itsestään mahdollisimman työllistettäviä yksilöllisellä aktiivisella toiminnallaan (Kotiranta 2008, 113). Hyvinvointiyhteiskunnan tukien ja palveluiden katsotaan olevan uhka kansalaisten moraalille, sillä palveluiden katsotaan vähentävän kansalaisten halukkuutta ansaita elantonsa omalla työllään (Mäntysaari 2016, 81). Mäntysaari (2016, 83) esittää, että uusliberalistisissa käsityksissä sosiaalityöntekijät näyttävät joskus jopa eräänlaisina ”hyväntahtoisina hölmöinä”, jotka eivät kykene asettamaan tarpeeksi rajoja palveluita hyväksikäyttävien asiakkaiden toiminnalle.

Markkina-ajattelu näkyy artikkeleissa paitsi asiakkuuskäsityksessä myös käsityksissä hyvinvointivaltion palveluiden ja asiakkaan suhteesta. Suvarierol (2015, 708) tuo esiin, että Alankomaissa maahanmuuttajien kotouttamistyö perustuu eräänlaiseen asiakkaan ja valtion väliseen sopimukseen, jossa asiakas sitoutuu ottamaan vastuun itsestään ollakseen oikeutettu esimerkiksi etuuksiin ja kansalaisasemaan. Djuve ja Kavli (2014, 239) huomauttavat, että myös Norjassa maahanmuuttajien kotouttaminen perustuu periaatteelle, jossa osallistuminen kotouttamiskoulutuksiin on ehto taloudelliselle tuelle. Tällainen sopimuksellisuus on tuttua talousmaailmasta, ja tuotu aktiivisuuden myötä asiakkaiden ja työntekijöiden välisiin suhteisiin entistä vahvempana elementtinä myös Suomessa. Suostumalla sopimukseen asiakas sitoutuu ottamaan vastuuta omasta aktivoitumisestaan. (Karjalainen 2011, 234.) Asiakkaan ja työntekijän välisiin neuvotteluihin ja sopimukseen perustuvaa sosiaalityötä pidetään yleisesti hyvänä työkäytäntönä asiakkaan toimijuuden ja osallisuuden kasvattamisessa (esim. Hänninen & Poikela 2016), mutta aina asiakkaalla ei ole neuvotteluvaraa sopimuksen sisällöistä (Fargion 2014, 57). Aineistossa asiakkailla ei ole juurikaan muita mahdollisuuksia kuin suostua sopimukseen sellaisenaan (Suvarierol 2015, 171). Sopimuksen ehtojen rikkomista pidetään ”väärläisenä toimijutena” (Djuve & Kavli 2014, 239), joten toimijuus ja osallisuus merkitsee erityisesti mukautumista sopimuksen ehtoihin.

Vaikka markkinoiden ja talouden logiikka nousee esiin artikkeleissa erityisesti henkilökohtaistamisen ja aktiivisuuden kohdalla, se on uppoutunut myös muihin osallisuuden edistämisen tapoihin. Alm Andreassen (2018, 107, 111) tuo esiin, että laajalle länsimaihin levinnyt pyrkimys osallistaa asiakkaita ottamalla heidät mukaan palveluiden tuotantoon esimerkiksi kokemusasiantuntijoina tai työntekijöinä on osoitus sosiaalipalveluiden markkinaistumisesta. Tällöin asiakkaisiin suhtaudutaan työmarkkinoiden näkökulman mukaisesti potentiaalisina työntekijöinä, ei pelkästään valintoja palvelumarkkinoilla tekevinä kuluttajina (Alm Andreassen 2018, 111). Kotkas (2016, 607) puolestaan huomauttaa, että konsumeristinen ihanne kuluttaja-asiakkaasta on johtanut erityisesti yksityisissä sosiaalipalveluissa palveluiden omavalvontaan, jossa sosiaalipalveluiden laadunvalvontaa ulkoistetaan palveluita kuluttaville asiakkaille.

Markkinalähtöisen ajattelun esitetään sosiaalityön tutkimuksessa usein olevan ristiriidassa sosiaalityön etiikan kanssa (Välimaa 2008, 176). Aineistossa tuodaan kuitenkin esiin, että markkina-ajattelun taustalla on todellisia pyrkimyksiä parantaa palveluiden

laatua (Askheim ym. 2017, 585). Esimerkiksi kokemusasiantuntijuuden taustalla on ajatus kansalaisten oikeudesta vaikuttaa saamiinsa palveluihin (Alm Andreassen 2018, 108). Talouden näkökulman korostamiseen liittyy silti myös perustavanlaatuisia ongelmia sosiaalityön kannalta. Yksilöllisyyden korostamisen ja aktivoinnin katsotaan aineistossa voivan johtaa sosiaalisten ongelmien rakenteellisuuden sivuuttamiseen (Davies & Gray 2015, 51) tai asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien kaventumiseen palvelujärjestelmässä (Power 2014, 837). On esitetty, että kun sosiaaliset ongelmat yksilöllistetään niin syrjäytyminenkin voin näyttää yksilön valinnalta (Pohjola 2016, 87).

Sosiaalityön tutkimuksessa on huomioitu, että uusliberalismia kohtaan esitetystä kriittistä huolimatta sosiaalityö on sopeutunut uusliberalistisesti järjestettyyn palvelujärjestelmään ja osaltaan ylläpitää markkinaehtoisen ajattelun rakenteita (Vornanen ym. 2016, 200), mikä näkyy myös aineistossa. Yksilökohtainen casework on ollut pitkään hallitseva sosiaalityön tekemisen muoto länsimaissa, ja yksilökohtaista työtä tekevät sosiaalityöntekijät paikantavat sosiaalisten ongelmien syyt yhteisösosiaalityöntekijöitä useammin yksilöön itseensä (Makaros & Weiss-Gal 2014, 111-112). Yhteisösosiaalityö ei ole Suomessakaan pitkään aikaan ollut sosiaalityön tekemisen keskeisintä sisältöä, vaikka kiinnostus yhteisöllisiin tuen muotoihin on vähitellen nousemassa (Mäntysaari 2016, 83). Yksilötasoon keskityttäessä jotain olennaista osallisuudesta saattaa jäädä puuttumaan; ihmisen olemassaolon kannalta kokemus yhteisöihin kuulumisesta on tärkeää (Törrönen 2016, 11).

6.2 YHTEISÖLLISYYS JA KOLLEKTIIVISUUS OSALLISUUDESSA

Osallisuuden yhteisöllinen ulottuvuus nousee aineistossa esiin, vaikka näkökulma jääkin yksilöllisyyttä kapeammaksi. Yhteisöllisyys ei nouse esiin filosofisten arvojen tasolla. Myös politiikan tasolla keskitytään etenkin yksilöllisiin näkökulmiin, vaikka esimerkiksi asiakkaiden omia liikkeitä voidaan pitää yhteisöllisen tai kollektiivisen vaikuttamisen muotoina. Sosiaalityön käytännön tasolla osallisuuden yhteisöllinen ulottuvuus on näkyvämmiin esillä esimerkiksi vertaistuen tai yhteisöllisyyttä korostavien asumispalveluiden muodossa, vaikka yksilöllinen casework on edelleen yleisin sosiaalityön tekemisen tapa. Sosiaalityön eettisten periaatteiden näkökulmasta osallisuuden yhteisöllinen puoli olisi tärkeä tunnistaa.

Osallisuutta koskevan kirjallisuuden valossa yhteisöihin kuuluminen on yksi osallisuuden olennaisia ilmenemismuotoja ja ihmiselle perustavanlaatuinen tarve. Osallisuus ei merkitse pelkästään oman yksilöllisen hyvinvoinnin edistämistä, vaan ennen kaikkea myös huolenpitoa muista yhteiskunnan ja yhteisön jäsenistä. (Gothóni ym. 2016, 15, 18.) Yhteisöllisyys ja kollektiivisuus merkitsevät osittain eri asioita. Kollektiivisena toimintana voidaan pitää asiakkaiden järjestäytymistä esimerkiksi oikeuksiaan ajaviksi liikkeiksi tai ryhmiksi, jolloin korostuu osallisuus vaikuttamisena (Matthies, 2014, 8, 10). Yhteisöllisyydellä voidaan puolestaan tarkoittaa merkityksellisten siteiden rakentamista kanssaihmiin, jolloin ehkäistään esimerkiksi yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden tunnetta (Gothóni ym. 2010, 15-16). Käsitteet kuitenkin kietoutuvat toisiinsa olennaisella tavalla, sillä ilman tunnetta ja kokemusta johonkin kuulumisesta aktiivinen osallistuminen ja vaikuttaminenkaan eivät toteudu (Närhi ym. 2013, 116).

Vaikka yhteisöllisyys on osallisuuden olennainen ulottuvuus, siihen kiinnitetään aineistossa vain vähän huomiota. Yhteisöllisyys ei nouse esiin osallisuuden filosofian tasolla, sillä osallisuus liitetään erityisesti individualismiin ja yksilöllisyyteen (Banks ym. 2016, 182; Gridley ym. 2014, 588; Jepson ym. 2016, 624; Power 2014, 830). Toisena tärkeänä osallisuuden filosofisena periaatteena nähdään demokraattisuus (Askheim ym. 2017, 599; Djuve & Kavli 2014, 236-237), jossa aikaisemman tutkimuksen perusteella voidaan nähdä yhteisönäkökulma kollektiivisen vaikuttamisen muodossa esimerkiksi erilaisten liikkeiden kautta (Matthies 2014, 8). Aineistossa individualismi ja demokraattisuus kuitenkin linkitetään toisiinsa; demokraattisuutta korostava diskurssi perustuu ajatukselle siitä, että yksilöillä on täysi oikeus kontrolloida omaa elämäänsä täysivaltaisina kansalaisina (Askheim ym. 2017, 585). Osallisuutta tukevassa yhteiskunnassa tunnustetaan osallisuus sekä itsestä että toisista huolen pitämisenä (Gothóni ym. 2016, 18), mutta aineistossa osallisuus tällaisena vastavuoroisena huolenpitona ei korostu.

Aineistossa kiinnitetään huomiota siihen, kuinka individualismi voi olla este osallisuuden kokonaisvaltaiselle toteutumiselle, mutta varsinaisesti yhteisöllisen osallisuuden vahvistamisesta ei näissäkään yhteyksissä juuri puhuta. Yhteisöiden kyky tuoda esiin tarpeitaan ja näkökulmiaan on osallisuuden näkökulmasta olennaista (Murphy 2014, 5). Yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän rakenteet eivät aineiston valossa ole kuitenkaan aina otollisia sille, että ryhmä saisi äänensä kuuluviin. Cools ym. (2018, 362) tuovat esiin, että osallisuuden toteutumisen kannalta marginaaliryhmien tulisi saada äänensä

kuuluviin yhteiskunnallisessa keskustelussa määritellesään ryhmänä tarpeitaan ja toiveitaan, mutta tämä ei todellisuudessa aina onnistu. Power (2014, 842) kiinnittää huomionsa pakotetun yksilöllisyyden negatiivisiin vaikutuksiin. Huoli siitä, että asiakkaat voivat pudota palvelujärjestelmän tukiverkon läpi yksilöllisyyttä korostavien näkökulmien ja poliittisten toimien suosion kasvamisen myötä, on lisääntynyt. Asiakkaat ovat individualistisen suuntauksen vuoksi aikaisempaa enemmän palvelujärjestelmän muutosten armoilla, kun mahdollisuudet vaikuttaa kollektiivisesti palvelujärjestelmässä ovat vähäiset. (Power 2014, 842.) Myös Banks ym. (2016, 186) tuovat esiin, että yksilöllisyyteen pyrkiminen on voinut johtaa siihen, että asiakkaiden lähipiiriä ja muita verkostoja ei oteta työskentelyyn mukaan, vaikka se olisi asiakkaalle monesti hyödyllistä.

Kuten edellisissä luvuissa havaittiin, individualistisen ja yksilökohtaisen työn suosio perustuu tehokkuutta korostaviin poliittisiin suuntauksiin (Davies & Gray 2015, 47; Suvarierol 2015, 708; Power 2014, 830). Osallisuudestakin tulee talousajattelun myötä jotakin, jonka tehokkuus ja toimivuus tulee osoittaa. Kokemus osallisuudesta ja kuulumisesta yhteisöihin on kuitenkin ilmiö, jonka edistämiseksi tehtyjen toimien tehokkuutta on vaikea osoittaa tai mitata. Tietoa osallisuudesta ja yhteisöllisyydestä ei ole käytännössä kerätty kuin kyselyillä, joten luotettavia indikaattoreita näistä ei juurikaan ole (Alila ym. 2011, 9). Siksi erityisesti yhteisöllistä osallisuutta koskevien tavoitteiden edistäminen voi olla taloudellisen tehokkuuden näkökulmasta vaikeaa. Yhtenä esimerkkinä tästä voidaan pitää näyttöön perustuvaa työtä, joka on ollut paitsi tapa vahvistaa sosiaalityön professionaalisuutta, myös keskeinen uusliberaalin politiikan keino sosiaalipalveluiden uudelleenjärjestämisessä (Gray & McDonald 2006, 17). Näyttöön perustuvassa työssä tietoa taloudellisesta tehokkuudesta pyritään sitomaan sosiaalityön käytäntöihin (Rissanen 2016, 234). Aineistossa näyttöön perustuvan työn ja uusliberaalin politiikan suhde nähdään osin ongelmallisena. Drisko (2017, 119) kirjoittaa, että sosiaalipalveluiden hallinnossa ja politiikassa näyttöön perustuva työ ymmärretään melko standardisoituina toimenpiteinä, joilla pyritään esimerkiksi tekemään taloudellisia säästöjä palveluiden järjestämisessä. Näin toteutettuna työskentely on ristiriidassa asiakkaan valtaistumispyrkimysten kanssa. Työskentelyssä ei jää tilaa työntekijän ammatilliselle harkinnalle tai asiakkaiden omille näkökulmille, joiden tulisi olla tärkein näyttöön perustuvaa työtä ohjaava periaate. (Drisko 2017, 119.)

Osallisuuden yhteisöllisyyteen perustuva edistäminen ei olekaan ollut politiikassa tai sosiaalityön käytännöissä järjestelmällistä, vaan rajoittunut jossain määrin asiakkaiden omaan aktiivisuuteen ja pienimuotoisempiin projekteihin. Davies ja Gray (2015, 48) huomauttavat, että australialaiset mielenterveyspalveluiden asiakkaat käyttävät usein erilaisia yhteisöperustaisia palveluita, mutta nämä palvelut harvemmin ovat julkisen sektorin tuottamia. Lisäksi yhdistystoiminnan kaltaiset perinteisen yhteisöllisen osallistumisen tavat ovat menettäneet merkitystään erityisesti nuoremman väestön keskuudessa (Shevellar 2017, 163). Johnson, Kulmala ja Jäppinen (2014, 298) tuovat esiin, että Venäjällä kriisikeskuksilla harvoin on mahdollisuutta tehdä yhteisöllistä, ennaltaehkäisevää työtä. Ilmiö voidaan havaita myös Kanadassa, jossa mielenterveysongelmista kärsiville suunnattua yhteisötyötä ja yhteisöllistä asumista on jarruttanut resurssien riittämättömyys erityisesti haja-asutusalueilla (McCauley ym. 2015, 638). Suomessakin on aikaisemmassa kirjallisuudessa havaittu kunnallisen aikuissosiaalityön keskittyvän lähinnä yksilön näkökulmaan yhteisöllisyyden sijasta (Jokinen 2008, 138). Kyseessä on siis ilmiö, joka toistuu sosiaalityössä maasta riippumatta. Ihmisten auttaminen asiakasta tukevien moninaisten yhteisöiden piiriin on silti sosiaalityön olennainen tehtävä (Eräsaari 2016, 107). Sosiaalityöntekijöillä on eettinen vastuu edistää osallisuutta ja estää asiakkaiden ajautumista marginaaliin paitsi yksilön myös yhteisöiden ja rakenteiden näkökulmasta, sillä osattomuuden ongelmaa ei voida ratkaista vain yksilötason interventioilla (Pohjola 2016, 94).

Vaikka suoraa yhteyttä yhteisöllisyyden ja hyvinvoinnin välille on vaikea muodostaa, on silti esitetty, että sosiaaliset verkostot ja yhteisöt suojaavat erilaisilta sosiaalisilta ongelmilta sekä lisäävät yhteisöiden välistä vastavuoroisuutta ja luottamusta, mikä vahvistaa kokemusta osallisuudesta (Alila ym. 2011, 13). Vaikka yhteisölliset palvelut ovat olleet hajanaisia, osallisuuden yhteisöllisesti rakentuva puoli jossain määrin tunnustetaan palvelujärjestelmässä, ja siihen on kenties alettu kiinnittää aikaisempaa enemmän huomiota. Aineiston perusteella on esimerkiksi viitteitä siitä, että yksilökohtaista työtä tekevien sosiaalityöntekijöiden asenteet ovat alkaneet lähentyä yhteisösosiaalityöntekijöiden asenteita suhteessa sosiaalisten ongelmien syihin. Sosiaalisten ongelmien taustalla nähdään esimerkiksi aikaisempaa enemmän rakenteellisia tekijöitä. (Makaros & Weiss-Gal 2014, 103.)

Asiakkaiden kollektiivisella toiminnalla on aineiston perusteella merkitystä osallisuuden edistämässä. Aikaisemman tutkimuksen valossa niillä ihmisillä, jotka osallistuvat aktiivisesti yhteisöiden toimintaan, on paremmat valmiudet olla osallisia yhteiskunnassa ja myös protestoida marginalisoivia rakenteita ja politiikkaa vastaan (Van Stekelenburg & Klandermans 2013, 89). Asiakkaiden itsensä perustamat liikkeet ovatkin vaikuttaneet siihen, että osallisuuteen on alettu politiikassa kiinnittää enemmän huomiota (Askheim ym. 2017 587). Lisäksi nykyään yhteisöille pyritään joskus antamaan valtaa päättää laajemmin asioistaan, sillä nykyajan ongelmien ratkaisemisen katsotaan vaativan joustavampaa ja paikallisempaa päätöksentekoa. Paikallisyhteisöiden ja valtaapitävien suhteissa pyritään neuvotteluun ja yhteistyöhön. (Rolfe 2018, 580.) Yhteisöt voidaan esimerkiksi ottaa mukaan sosiaalityön tutkimus- ja kehittämistyöhön palveluiden parantamiseksi (Loughran & McCann 2015, 721).

Yhteisöllisyyden ja hyvinvoinnin yhteys nousee esiin erityisesti mielenterveyspalveluiden yhteydessä, joissa on tarjolla yhteisöön integroitumisen tärkeyttä korostavia hoito- ja asumismuotoja. (Bullen & Fisher 2015, 930; McCauley ym. 2015, 633; Townsend ym. 2016, 371). Townsend ym. (2016, 374) tuovat esiin, että yhteisöllisyyden vahvistaminen on erityisesti vakavista mielenterveyden ongelmista kärsivien asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta tärkeää, sillä yhteisöllisyyden on todettu olevan yhteydessä parempaan mielenterveyteen. Aineistossa nousee esiin yhtenä yhteisöllisyyden muotona vertaistuki ja uudet sosiaaliset kontaktit, joita voi hakea esimerkiksi internetistä (Townsend ym. 2016, 378). Teknologinen kehitys voikin luoda uusia yhteisöllisen osallistumisen muotoja perinteisten yhteisöllisen osallistumisen tapojen rinnalle (Shevellar 2017, 163). Vertaistuen ja yhteisöllisyyden merkitys mielenterveyden ongelmien hoidossa on noteerattu myös australialaisessa sosiaalipolitiikassa, jossa valtio rahoittaa kolmannen sektorin tarjoamia yhteisöllisiä hoitomuotoja (Davies & Gray 2015, 49). Yhteisöllinen näkökulma siis kulkee edelleen yksilökohtaisen työn rinnalla, vaikka sitä ei aina järjestelmällisesti edistettäisikään. Sosiaalityön eettisestä näkökulmasta sen vahvistaminen olisi kuitenkin tärkeää (Pohjola 2016, 94).

6.3 OSALLISUUS VELVOLLISUUTENA JA OIKEUTENA

Yhtenä keskeisenä jännitteenä osallisuuden käsitettä tarkasteltaessa esiin nousee ajatus osallisuudesta oikeutena ja velvollisuutena. Missä määrin esimerkiksi oikeus demo-

kraattiseen vaikuttamiseen tai valinnanvapauteen on ristiriidassa aktiivisuuden vaatimusten ja yksilöllisen vastuun kanssa? Aineistossa tuodaan esiin osallisuus oikeutena itsessään. Tilanteesta riippuen oikeuksien ja velvollisuuksien suhde ei silti ole aina välttämättä symmetrinen. Osallisuuden oikeudet liittyvät aineistossa erityisesti mahdollisuuksiin, kuten valinnanvapauteen. Valinnanmahdollisuuksia ei kuitenkaan aina ole tarjolla, eivätkä asiakkaat aina pysty tai halua näitä valintoja tehdä. Sekä aktivoinnissa että henkilökohtaistamisessa on piirteitä, joiden perusteella osallisuus on aikuissosiaalityössä pikemminkin velvollisuus kuin oikeus.

Sosiaalisten oikeuksien näkökulmasta osallisuuden nähdään vahvistavan kansalaisoikeuksia, sillä osallisuudella pyritään lisäämään mahdollisuuksia toimijuuden harjoittamiseen (Shevellar 2017, 162). Osallisuuden vastakohtana voidaan pitää marginalisaatiota, jolloin oikeudet osallistumiseen ja osallisuuteen eivät toteudu (Askheim ym. 2017, 597). Suomalaista osallisuuspolitiikkaa tutkineet Raivio ja Karjalainen (2013, 27) tuovat esiin, että osallisuudesta puhuttaessa keskitytään usein juuri mahdollisuuksien lisäämiseen, ja yksilön oikeuksista puhumista jossain määrin jopa vältellään. Tästä poiketen aineistossa mahdollisuudet kuitenkin näyttäytyvät nimenomaan oikeuksina. Esimerkiksi mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden asumispalveluiden ja hoidon kohdalla tuodaan esiin valinnanvapauden tärkeys (Nelson ym. 2016, 185; Banks ym. 2016, 182). Myös mahdollisuus työntekoon ymmärretään asiakkaan oikeudeksi (Suvarierol 2015, 710). Asiakkaat itsekin määrittelevät valintojen ja vaihtoehtojen mahdollisuuden erittäin olennaiseksi osallisuuden toteutumisen kannalta (Davies & Gray 2015, 53). Lisäksi halutaan lisätä esimerkiksi asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden suunnitteluun (Askheim ym. 2017, 585). On tuotu esiin, että osallistumisen ydin on siinä, että erilaisia mahdollisuuksia voidaan punnita, ja että vaihtoehtoja valita ylipäänsä on tarjolla (Matties 2017, 161).

Valinnan- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämisen myötä yksilöllinen vastuu kasvaa, mutta konkreettiset toimenpiteet, joilla valinnanmahdollisuuksien ja osallisuuden tavoitteisiin päästäisiin, jäävät joskus määrittelemättä (Era 2013, 141-142). Toisin sanoen asiakkaiden vastuu kasvaa samalla, kun konkreettisia muutoksia palvelujärjestelmässä ei välttämättä tapahdu. Aineistossa kiinnitetään huomiota tilanteisiin, joissa asiakkaiden valinnanmahdollisuudet ovat todellisuudessa rajalliset, vaikka niiden lisäämistä on pidetty periaatteiden tasolla tärkeänä. Esimerkiksi maahanmuuttajilla ei ole aina mahdolli-

suuksia tai valmiuksia vaikuttaa omiin palveluihinsa (Djuve & Kavli 2014, 249). Myöskään mielenterveyspalveluissa, joissa on ollut puhetta valinnanvapauden vahvistamisesta, asiakkaalla ei ole aina mahdollisuuksia tai kapasiteettia tehdä palveluita koskevia valintoja. Toisaalta asiakkaat eivät näitä valintoja aina haluaisi tehdä, eivätkä välttämättä edes toivo valinnanvapauden lisäämistä. (Banks ym. 2016, 187.) Myös suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa on havaittu, että esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan kohdalla asiakkaat kokevat, ettei heillä ole todellisuudessa valinnanmahdollisuuksia palveluihin osallistumisessa (Era 2013, 141).

Lisäksi aktiivisen kansalaisuuden ihanne luo aineistossa paitsi osallistumisen mahdollisuuksia myös vaatimuksia ja velvollisuuksia. Osallisuuden velvollisuus koskee eritoten aktivoitavia asiakkaita. Tämä käy selväksi työntekijä-kansalaisen ihannetta tarkasteltaessa, jolloin yksi valtion tehtävistä on epäaktiivisiksi luokiteltujen henkilöiden patistaminen aktiivisiksi, työssäkäyviksi kansalaisiksi. Aktivoinnissa osallisuuden mahdollisuudetkin saattavat näyttäytyä eräänlaisina velvollisuuksina, sillä asiakkailla ei aina ole vaihtoehtoja palveluista tai niihin osallistumisesta. Esimerkiksi maahanmuuttajilla on eräänlainen velvollisuus osallistua heille osoitettuihin palveluihin ja olla aktiivisia (Suvarierol 2015, 711, 723), eikä passiivisuutta ja osallistumattomuutta aina suvaita (Djuve & Kavli 2014, 237). Vaikka työnteko nähdään yksilön oikeutena, se on myös velvollisuus, sillä kansalaisella katsotaan olevan vastuu huolehtia toimeentulostaan mahdollisimman itsenäisesti. Tämä vastuu sinetöidään asiakkaan ja palveluiden välisellä sopimuksella. (Suvarierol 2015, 708, 719.) Aiemmassa kirjallisuudessa on tuotu esiin, että sopimuksellisuus on asiakkaita vastuuttava käytäntö, kun sopimusta rikkoneita asiakkaita saatetaan esimerkiksi velvoittaa maksamaan korvauksia (Julkunen 2008, 205).

Valokivi (2008, 69-70) on käsitellyt väitöskirjassaan osallisuuteen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Kun oikeudet ja velvollisuudet ovat tasapainossa, osallisuus merkitsee kumppanuutta. Epätasapainoisessa tilanteessa osallisuus näyttäytyy joko vaatimisena, irtisanoutumisena arvoista ja järjestelmän periaatteista tai vetäytymisenä ja ulkopuolisuutena. (Valokivi 2008, 69-70.) Tämän perusteella aineistossakaan osallisuuden oikeudet ja velvollisuudet eivät aina ole tasapainossa maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Asiakkaat avoimesti haastavat epäoikeudenmukaiseksi koettuja toimintatapoja (Suvarierol 2015, 720; Djuve & Kavli 2014, 247). Toisaalta asiakkaat myös alistuvat järjestelmän vaatimukseen ja vetäytyvät päätök-

senteosta, jolloin työntekijät saattavat tehdä päätökset asiakkaan puolesta, ja asiakkaan oma ääni jää kuulematta (Djuve & Kavli 2014, 249).

Vaikka aineiston perusteella osallisuuden velvoittavuus koskee erityisesti aktivoitavia asiakkaita, myös muiden asiakasryhmien osallisuuteen ja kansalaisuuden odotuksiin voi liittyä velvoittavia piirteitä (Askheim ym. 2017, 585). On esitetty, että myös henkilökohtaistamisella halutaan vastuullistaa yksilöä (Rajavaara 2014, 148), vaikka sitä perustellaan laajasti oikeuksilla. Aineistossa henkilökohtaistaminen liikkuu vastuun, velvollisuuden ja oikeuden rajamailla. Henkilökohtaisesti räätälöidyt palvelut esitetään oikeutena asiakkaan valinnanvapauteen, autonomisuteen, asiakaskeskeisyyteen ja itsemääräämisoikeuteen, jolloin palvelut vastaavat paremmin asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin (Banks ym. 2016 182; Power 2014, 830; Gridley ym. 2014, 595). Samalla kuitenkin vastuuta ja velvollisuutta hoivasta ja palveluista siirretään yhä enemmän asiakkaille ja heidän läheisilleen (Davies & Gray 2015, 49; Jepson ym. 2016, 629).

Oikeuksien ja vastuiden teemaa henkilökohtaistamisessa on käsitelty aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa. Needham (2011, 121) pohtii, missä määrin vastuuta voidaan siirtää asiakkaan omille hartioille laajemman autonomian ja valinnanmahdollisuuksien nimissä, sillä samalla mukana tulevat riskit lankeavat asiakkaan kontolle. Julkunen (2008, 201) huomauttaa, että yksilön vastuiden korostaminen voi olla eriarvoisuuden lähde, sillä heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat eivät välttämättä kykene puolustamaan omia oikeuksiaan aktiivisesti. Matthies (2017, 158) jopa esittää, että vastuullisuuden ja yksilönäkökulmaan keskittymisen vuoksi ihmiseen kohdistuu sitä vähemmän valtaistamista mitä heikommassa asemassa hän on. Aineistossa tuodaan esiin tämä ristiriita palvelujärjestelmän odotusten ja asiakkaiden valmiuksien välillä, mikä voi olla este valinnanvapauden kaltaisten oikeuksien toteutumisessa. Asiakkaan oma ääni jää vähäiseksi, mikäli hänen kapasiteettinsa päättää omista asioistaan on matala. (Jepson ym. 2016, 629-630). Asiakkailta ei aina käytännössä olekaan valtaa palveluistaan, vaikka sitä pidetään tärkeänä arvona (Banks ym. 2016, 184). Toisin sanoen myös henkilökohtaistamisen kohdalla korostuvat usein asiakkaan oma vastuu, ja heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla oikeuksien toteutuminen on joskus kyseenalaista.

Kuitenkin on tärkeä huomioida, että osallisuustoimet voivat olla asiakasta aidosti valtaistavia, vaikka valinnanvapaus olisikin rajattua. On havaittu, että esimerkiksi jossain määrin kontrolloivina pidetyt aktivointitoimet tuovat usein asiakkaan elämään tärkeää

sisältöä ja edistävät valtaistumista (Närhi ym. 2013, 140-141). Saattaa olla, että joillekin asiakkaille osallisuuden kannalta merkityksellistä on työn lopputulokset, ei niinkään se, että heillä olisi aina mahdollisuuksia ja valtaa vaikuttaa laajasti palveluprosesseissa. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemykset valtaistumisen ja osallisuuden merkityksistä voivatkin erota. Asiakkaat mittaavat valtaistumista konkreettisina parannuksina elämäänsä, esimerkiksi uutena työpaikkana. Työntekijät sen sijaan korostavat asiakastyön prosessia osallisuuden ja valtaistumisen tuottamisessa. (Djuve & Kavli 2014, 247.) Aineiston perusteella asiakkaat voivat kokea suorastaan positiivisena sen, ettei heidän tarvitse palveluiden tai hoidon suunnittelussa itse päättää kaikesta (Banks ym. 2016, 187). Osallisuuden näkökulmasta toiminnan lopputuloksella on silti merkitystä asiakkaille.

Lisäksi aineistossa nostetaan esiin osallisuus asiakkaan oikeutena, johon ei liity vaatimuksia tai velvollisuuksia. Osallisuus tai osallistuminen voidaan nähdä ihmisen perusoikeutena (Baudot 2018, 127). Norjalaista osallisuuspolitiikkaa käsittelevässä artikkelissaan Askheim ym. (2017, 598) tuovat esiin, että vammaisten ja mielenterveysongelmista kärsivien kohdalla korostetaan oikeutta osallisuuteen ja inklusioon korostamatta velvollisuuksien näkökulmaa. Robinson ym. (2014, 497-498) listaavat syitä sille, miksi asiakkaiden osallistuminen palveluiden arvioimiseen on tärkeää: ihmisillä on esimerkiksi oikeus olla osallinen omaa elämäänsä koskevilla asioilla, ja asiakkaiden kokemustiedolle tulee antaa arvoa. Osallisuus on merkityksellistä asiakkaan itsensä kannalta, mutta lisäksi asiakasosallisuudella voidaan muuttaa myös palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa vallitsevia asenteita asiakkaita kohtaan (Robinson ym. 2014, 498). On sosiaalityön vastuulla konkretisoida osallisuuden oikeuksien toteutumisen sudenkuoppia palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa. Jotta osallisuus ei muuttuisi ulkoa päin määritellyksi osallistamiseksi, jossa asiakkaan vaikutusmahdollisuudet ovat vähäiset, osallisuuden oikeuksien ja velvollisuuksien tasapainottaminen on tärkeää.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Olen tässä tutkielmassa tarkastellut, mitä sisältöjä osallisuuden käsitteeseen aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä liitetään. Tutkimuskysymyksissäni pyrin löytämään vastauksia siihen, miten osallisuuden filosofinen, poliittinen ja käytännöllinen ulottuvuus aineistossani ilmenee, ja miten kansainvälinen tutkimus osallisuudesta heijastuu suomalaiseseen keskusteluun aiheesta. Aineistonani toimi 25 systemaattisesti sosiaalityön aikakauslehdistä kerättyä artikkelia, joissa käsiteltiin osallisuuden ja osallistumisen teemoja aikuisille suunnattujen sosiaalityön palveluiden näkökulmasta. Artikkelit kertoivat sosiaalityöstä pääosin Ison-Britannian, Keski-Euroopan ja Pohjoismaiden konteksteissa. Analysoin aineistoani sisällönanalyysin periaattein ryhmitellen tekemiäni havaintoja osallisuuden filosofiseen, poliittiseen ja käytännölliseen ulottuvuuteen ja paikantaen aineiston läpileikkaavia teemoja. Esitän seuraavaksi tutkimustulokset tiivistetysti, minkä jälkeen pohdin tarkemmin keskeisiä aineistosta esiin nousseita teemoja: osallisuuden eri merkityksiä eri asiakkaille, aktiivisuutta sekä yksilöllisyyttä. Lopuksi pohdin, mitä yhtäläisyyksiä ja eroja suomalaisessa ja kansainvälisessä osallisuuskeskustelussa on.

Osallisuuden filosofinen perusta paikannettiin aineistossa erityisesti individualismiin ja demokratian ihanteisiin. Myös politiikan tasolla korostuivat yksilöllistä vastuuta ja toimintaa painottavat poliittiset suuntaukset, kuten aktivointi ja uusliberalismi. Asiakkaiden omaa toimeliaisuutta korostettiin aktivoinnin lisäksi asiakkaiden oman poliittisen järjestäytymisen kohdalla. Käytännön tasolla korostui asiakkaiden näkeminen valintoja tekevinä kuluttajina ja osallisuuden edistäminen yksilöllistävillä ja henkilökohtaistavilla tavoilla. Nykypäivän yksilöllisyyttä korostava poliittinen ja yhteiskunnallinen ilmapiiri vaikutti muokkaavan olennaisesti sekä osallisuuden käytäntöjä että käsityksiä osallisuuden filosofisista arvoista. Osallisuus yhteisöihin kuulumisena ja yhteisöllisenä kokemuksena jäi nimittäin kapeaksi erityisesti filosofian tasolla, mutta sitä käsiteltiin vain vähän myös poliittisella ja käytännöllisellä tasolla.

Osallisuudesta piirtnyt kuva oli kuitenkin filosofisella, poliittisella ja käytännöllisellä tasolla jännitteinen ja osin ristiriitainen. Osallisuus näyttäytyi samaan aikaan yksilön itsensä määrittelemänä ja toisaalta ylhäältä päin saneltuna. Osallisuus oli yksilöllistä ja yhteisöllistä, oikeus ja velvollisuus, filosofinen arvo ja konkreettinen kokemus. Osalli-

suuden sisältöjen määrittelyyn osallistuivat monet tahot, mukaan lukien poliittiset toimijat, asiakkaat itse ja sosiaalihuollon ammattilaiset. Osallisuus ei myöskään tarkoittanut samaa asiaa kaikille asiakkaille. Näiden jännitteiden valossa osallisuus on erityisen kiistelty ja monimerkityksellinen käsite. Ristiriitaisuuksista huolimatta aktiivisuus ja yksilöllisyys paikantuivat keskeisimmiksi osallisuuden piirteiksi aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä kaikilla osallisuuden kolmella tasolla.

Suomalaiseen osallisuuskeskusteluun verrattuna kansainvälisistä artikkeleista koostuvassa aineistossa nousi vahvemmin esiin henkilökohtaistaminen osallisuuden edistämisen muotona. Aktivoinnin, uusliberalismin ja talousajattelun kaltaiset suuntaukset ovat kuitenkin nähtävissä niin Suomessa kuin kansainvälisestikin, ja ovat vaikuttaneet olennaisesti osallisuuden toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaiden tiedon hyödyntäminen esimerkiksi kokemusasiiantuntijuutena on sekä Suomessa että ulkomailla yleistä erityisesti mielenterveyspalveluissa.

Osallisuus merkitsee eri asioita eri asiakasryhmille

Olenainen havainto oli se, että aineiston perusteella osallisuus voi merkitä eri asioita eri asiakkaille. Esimerkiksi maahanmuuttajista puhuttaessa aineistossa korostui ulkoa päin määritelty aktivoituminen ja osallisuuden kriteereihin mukautuminen ja ”vääränlaisen” käytöksen kontrolli (Djuve & Kavli 2015, 251; Suvarierol 2015, 723). Osallisuus muistutti tällöin pikemminkin osallistamista. Muiden asiakasryhmien, kuten vammaisten ja mielenterveysongelmaisten kohdalla osallisuus liittyi vahvemmin oikeuksiin, kuten itsemääräämisoikeuteen (Askheim ym. 2017, 598; Baudot 2018, 127; Williams ym. 2014, 84), eikä asiakkaiden käytöksen kontrolloinnin näkökulma ollut yhtä ilmeinen. Olenainen osallisuuden käsitteen sisäinen jännite paikantui siihen, missä määrin osallisuus on velvollisuus ja oikeus. Osallisuus asiakkaan velvollisuutena toimia aktiivisen ja vastuullisen kansalaisen tavoin nousi aineistosta näkyvästi esiin (Askheim ym. 2017, 585; Davies & Gray 2015, 49; Jepson ym. 2016, 629), vaikka osallisuudesta puhuttiin laajasti myös asiakkaan yksilöllisenä oikeutena tulla kuulluksi ja kohdatuksi (Baudot 2018, 127; Robinson ym. 2014, 497-498). Vastuiden korostaminen oli näkyvintä aktiivointipolitiikassa, mutta myös henkilökohtaistamiseen liittyi asiakasta vastuullistavia toimintatapoja (Davies & Gray 2015, 49; Jepson ym. 2016, 629).

Aikaisemmassa kirjallisuudessa on esitetty ihanne käytännön osallisuudesta asiakkaiden kontrolloimina palveluina (esim. Arnstein 1969, 216-217.). Aineiston perusteella asiakkaiden valtaa palveluistaan ja niiden suunnittelusta edistettiin lähinnä mielenterveys- ja vammaispalveluissa (Banks ym. 2016, 184; Jepson ym. 2016, 824; Gridley ym. 2014, 595). Esimerkiksi maahanmuuttajien palveluiden kohdalla asiakkailta ei aina ollut sananvaltaa itseään koskevissa palveluissa, joihin osallistuminen oli velvollisuus (Djuve & Kavli 2015 252; Suvarierol 2015, 717). Eri asiakasryhmiä kohdeltiin tässä suhteessa siis eri tavoin. Silloinkin, kun asiakkaiden valtaa pyrittiin lisäämään esimerkiksi konsulttimalla asiakkaita, heillä ei ollut aina mahdollisuuksia vaikuttaa kaikkiin käytännön kysymyksiin (Power 2014, 842). Toisaalta asiakkaat itse eivät aina välttämättä pitäneet vallan ja kontrollin lisäämistä olennaisena oman osallisuutensa kannalta, vaan halusivat esimerkiksi luottaa työntekijöiden ammattitaitoon päätöksenteossa (Gridley ym. 2014, 596).

On havaittu, että vaivaishuollon ajoilta periytyvä jako ansaitseviin ja ansaitsemattomiin köyhiin voi olla edelleen nähtävissä asenteissa sosiaalityön asiakkaita kohtaan. Ansaitsemattomina pidetään niitä asiakkaita, joiden katsotaan olevan itse syypäitä tilanteeseensa, kuten työttömiä tai maahanmuuttajia. Ansaitsevina puolestaan pidetään niitä, jotka eivät itse ole voineet vaikuttaa ongelmiensa syntyyn, kuten jonkin sairauden takia työkyvyttömiä asiakkaita. Ansaitsemattomiin köyhiin kohdistuvia kontrollitoimia pidetään yhteiskunnassa hyväksyttävämpinä. (Niemelä 2010, 339, 345.) On havaittu, että uusliberalismi on lisännyt ajattelutapaa, jossa hyvinvointivaltion tukea saavat esitetään ansaitsemattomina köyhinä (Juhila 2004, 269). Aktivointia, yksilöllisyyttä ja yksityistä vastuuta korostavassa poliittisessä ilmapiirissä asiakkaan tulee erikseen perustella asemansa ansaitsevana köyhänä, sillä työttömyyttä pidetään aiempaa enemmän moraalisesti tuomittavana (Tarkiainen 2017 229-230).

On huomionarvoista, että osallisuuden velvoittavuus ja kontrolli kohdistuivat aineistossa eniten juuri niihin asiakkaisiin, jotka voidaan luokitella ansaitsemattomiksi, kuten maahanmuuttajiin. Ansaitseviksi katsottujen, esimerkiksi syystä tai toisesta työkyvyttömiä asiakkaiden kohdalla korostettiin osallisuutta oikeutena. Jako ansaitseviin ja ansaitsemattomiin köyhiin voi vaikuttaa siis myös osallisuuden merkityksiin eri asiakkaiden kohdalla. Ansaitsemattomille asiakkaille osallisuuden edistäminen voi näyttäytyä pikemminkin ylhäältä käsin saneltuna osallistamisena, jolloin osallisuuteen liittyvät

oikeudet pitää ansaita vastuullisella käytöksellä. Ansaitsevilla asiakkailla saattaa taas olla laajemmat mahdollisuudet määritellä itse oma osallisuutensa. On huolestuttavaa, jos osallisuuden kaltainen perustavanlaatuinen oikeus tarkoittaa käytännössä erilaisia asioita eri asiakasryhmille. Asiakkaiden luokittelu ansaitseviin ja ansaitsemattomiin köyhiin saattaa sivuuttaa helposti esimerkiksi työttömyyden taustalla olevat rakenteelliset syyt ja asiakkaan ongelmien yksilölliset ja usein monitahoiset taustat. Yksilön vastuuta korostavalla puheella yksinkertaistetaan monimutkaisia sosiaalisia ongelmia esimerkiksi kysymykseksi omasta valinnasta tai laiskuudesta (Pohjola 2016, 87; Niemelä 2010, 338).

Osallisuus on aktiivisuutta ja vastuullisuutta

Vaikka eri asiakasryhmissä korostuivat osallisuuden eri merkitykset, aineistosta löytyi myös kaikkia asiakasryhmiä koskevia piirteitä. Yhtenä keskeisimmistä osallisuuden piirteistä nousi esiin aktiivisuus, joka esitettiin eräänlaisena osallisuutta määrittelevänä tekijänä; ilman aktiivista osallistumista asiakas ei ole osallinen (Alm Andreassen 2018, 105; Askheim ym. 2017, 595; Davies & Gray 2015, 48; Djuve & Kavli 2015, 237; Drisko 2017, 116; Suvarierol 2015, 718). Filosofisella tasolla osallisuuden tavoite on asiakkaiden omaehtoinen aktiivisuus, mutta käytännössä aktiivisuudelle asetetaan kuitenkin rajoja poliittisissa keskusteluissa ja sosiaalityön organisaatioissa. Tärkeänä poliittisena taustana nähtiin aktivointipolitiikka, mutta myös asiakkaiden omat poliittiset liikkeet (Askheim 2017, 587; Davies & Gray 2015, 58; Djuve & Kavli 2015, 236-237; Suvarierol 2015, 711). Käytännön tasolla osallisuus kuvattiin yksilöllisenä kokemuksena, jossa asiakas valtaistuu aktiiviseksi toimijaksi omassa asiassaan (Cools 2018, 370; Davies & Gray 2015, 53; Djuve & Kavli 2015, 237), ja aktiivisuus oli olennainen tavoite myös esimerkiksi henkilökohtaistamisessa ja muussa vastaavassa yksilön valinnanvapautta korostavassa työssä (Power 2014, 83; Askheim ym. 2017, 597). Toisaalta asiakkaiden tulkinnoille osallisuudesta asetettiin kriteereitä, joiden puitteissa aktiivisuutta ja osallisuutta on mahdollista hyväksytysti toteuttaa, eikä kaikkea aktiivisuutta ymmärretty osallisuutena (Djuve & Kavli 2015, 251; Suvarierol 2015 723).

Aktiivisuudelle ja osallisuudelle asetetut kriteerit ovat olennaisia sosiaalityön asiakkaisiin kohdistuvan vallan näkökulmasta. Aikuisuutta on pidetty kulttuurisesti ikävaiheena, jota luonnehtii itsenäisyys ja itsensä elättäminen, eikä toisista riippuvaisuutta ja passiivisuutta ole pidetty hyväksyttävänä. Suuri osa sosiaalityön aikuisasiakkaista on kuitenkin

kin asemassa, jossa nämä aikuisuuden kulttuuriset ihanteet eivät kokonaan toteudu. (Juhila 2008c, 93.) Lisäksi nykyinen uusliberaali poliittinen ilmapiiri korostaa itsenäistä pärjäämistä, valtaistumista ja omaa aktiivisuutta (Julkunen 2008, 183-184). Aikuisuuden kulttuuriset odotukset ja uusliberaali politiikka saattavat heijastua myös käsitykseen sosiaalityön aikuisasiakkaiden osallisuudesta. Osallisuus merkitsee aikuiselämän kulttuuristen odotusten ja poliittisten ihanteiden täyttämistä, minkä vuoksi aktiivisuus ja itsenäisyys korostuvat osallisuudesta puhuttaessa. Vapaasta tahdostaan palveluiden tai yhteiskunnan ulkopuolelle jättäytyvä asiakas ei voi olla tässä ajattelutavassa osallinen, sillä hän ei ole aktiivinen politiikan ja kulttuurin asettamien kriteereiden puitteissa.

Sosiaalityön näkökulmasta aikuisasiakkaiden osallisuuden edistäminen saattaa olla erityisen haasteellista, sillä vaikka osallisuudesta puhuttaessa korostetaan aikuisen ihmisen oikeutta toteuttaa osallisuuttaan omalla tavallaan, kulttuuriset odotukset ja politiikka saattavat rajoittaa hyväksyttynä pidetyn toiminnan kenttää. Sosiaalityössä voidaan joskus joutua tilanteisiin, joissa on rohkaistava asiakasta priorisoimaan esimerkiksi itsensä elättäminen itsensä toteuttamisen edelle, vaikka asiakkaan oma näkemys osallisuudestaan olisikin toisenlainen. Sosiaalityöllä on yhteiskunnassa tehtävä julkisen vallan edustajana kontrolloida asiakkaita, mikäli organisaatio ja yhteiskunta sitä odottavat (Jokinen 2008, 120-121). Niukkuuspolitiikan myötä sosiaalityöntekijöiden tasapainoilu asiakkaiden tarpeiden ja mahdollisuuksien tukemisen sekä tiukkojen poliittisten normien ja niukkenevien resurssien välillä on muuttunut entistä hankalammaksi (Metteri 2012, 210). Uusliberalistiset poliittiset suuntaukset ovat johtaneet sosiaalityön kontrollitehtävän painottamiseen (Kokkonen 2019, 59). On havaittu, että asiakkaisiin kohdistuva aktiivintipolitiikka voi johtaa sosiaalityössä lisääntyneeseen vallankäyttöön, jolloin asiakkaita ohjataan aktiivisuuteen ja vastuullisena nähtyyn työntekoon esimerkiksi velvollisuuksia korostamalla (Kotiranta 2008, 169). Näin ollen osallisuuden edistämiseen aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä liittyy tuen ja kontrollin ikuisuuskyseminen; kuinka tukea asiakkaan yksilöllistä osallisuutta ja samalla toteuttaa sosiaalityölle yhteiskunnassa annettua tehtävää kontrolloida asiakkaita. Kysymyksestä tekee erityisen haastavan nykyinen, kontrollia painottava poliittinen ilmapiiri.

Osallisuus on yksilöllisyyttä

Aktiivisuuden lisäksi aineistosta nousi esiin yksilöllisyys osallisuuden keskeisenä piirteenä. Yksilöllisyys näyttäytyi keinona edistää osallisuutta, ja asiakkaiden valtaa omista

palveluistaan pyrittiin lisäämään esimerkiksi henkilökohtaistamisen avulla (Banks ym. 2016, 182; Gridley ym. 2014, 588; Jepson ym. 2016, 624; Power 2014, 830). Yksilöllisyys näkyi käsityksissä osallisuutta edistävästä sosiaalityöstä myös vuorovaikutuksen tasolla, sillä osallisuuden toteutumisen kannalta pidettiin tärkeänä, että asiakkaat kohdataan yksilöllisesti ja kunnioittaen (Daniel ym. 2014 1241; Gridley ym. 2014, 592; McCauley ym. 2015, 636; Robinson ym. 2014, 498). Yksilöllistymiskehityksen tausta paikannettiin filosofian tasolla individualismin ja autonomian arvoihin sekä politiikan tasolla uusliberalismiin ja niukkuuspolitiikkaan (Askheim ym. 2017, 586; Banks ym. 2016, 182; Davies & Gray 2015, 51; Makaros & Weiss-Gal 2014, 103; Power 2014, 830; Williams ym. 2014, 85). Yksilöllisillä palveluilla pyrittiin sekä osallisuuden arvojen toteuttamiseen että taloudellisiin säästöihin ja tehokkuuteen (Banks ym. 2016, 181; Jepson ym. 2016, 630; Power 2014, 830). Asiakkaan valinnanvapauden katsottiin näissä puitteissa olevan olennainen osallisuuden piirre (Askheim ym. 2017, 585; Banks ym. 2016, 184; Nelson ym. 2016, 624). Käytännön tasolla esiin tuotiin huoli esimerkiksi siitä, vastuutetaanko heikossa asemassa olevia asiakkaita sosiaalisista ja rakenteellisista ongelmista individualismin korostamisen myötä, ja voiko individualistinen lähestymistapa marginalisoida asiakkaita, jotka eivät yksin pysty edistämään asiaansa itsenäisyyttä korostavassa palvelujärjestelmässä (Davies & Gray 2015, 49; Makaros & Weiss-Gal 2014, 103; Power 2014, 842).

Asiakkaiden valinnanvapaus sosiaalipalveluiden kuluttajina, yksilöllisyys ja autonomia ovat olennaisia piirteitä konsumeristiseen markkinoiden logiikkaan pohjautuvassa kuluttaja-asiakkuudessa (Hokkanen 2013, 65). Aineiston valossa näyttää siltä, että uusliberaalin politiikan ihanteet määrittelevät pitkälti käsitystä osallisuudesta aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä; osallisen asiakkaan ihanne muistuttaa monella tapaa kuluttaja-asiakkuutta, jossa tiedostava ja itsenäinen asiakas kykenee tekemään harkittuja ja valituneista päätöksiä sosiaalipalveluiden markkinoilla. Ei voida kuitenkaan sanoa, että osallisuus pelkistyy ainoastaan edellä mainittuun käsitykseen. Aineistossa tuotiin esiin osallisuuden yhteisöllisiä ja kollektiivisia puolia sekä osallisuutta arvona itsessään (Askheim ym. 2017, 598; Baudot 2018, 127; Bullen & Fisher 2015, 930; Davies & Gray 2015, 48; Townsend ym. 2016, 378) Yhteisöllisyyttä esiin nostavat huomiot kuitenkin jäivät selkeästi vähemmälle sekä osallisuuden filosofisessa, poliittisessa että käytännöllisessä ulottuvuudessa verrattuna individualismiin. Vaikka individualismin haitta-
 puoliin kiinnitettiin huomiota, aineistosta puuttui paikoin kriittisyyttä yhteisöllisen

näkökulman puuttumista kohtaan, huolimatta näkökulman tärkeydestä sosiaalityön etiikan kannalta. Esimerkiksi yksilökohtainen työ näyttäytyi virallisen sosiaalityön tekemisen luonnollisena muotona, jota ei kritisoi. Yhteisöllisen työotteen lisäämistä ei myöskään juuri ehdotettu ratkaisuvaihtoehtona individualismin aiheuttamiin ongelmiin.

On kiinnostava kysymys, mistä edellä mainittu voi johtua. Poliitiikka määrittelee vahvasti sosiaalityötä niin ammatillisten periaatteiden kuin käytäntöjenkin tasolla (Kokkonen 2019, 59). Voi olla, että yksilöllisyyttä ja tehokkuutta korostavassa poliittisessa ilmapiirissä osallisuuden yhteisöllinen puoli jää sosiaalityössä syrjään, sillä sille ei yksinkertaisesti anneta tilaa. Sosiaalityön painotukset ovat vaihdelleet sosiaalipoliitiikan suuntausten mukaan, ja viime vuosina yksilökohtainen työ on ollut yhteisöllistä työtettä selvästi näkyvämpi suuntaus (Rajavaara 2014, 142). Tietynlainen kritiikittömyys yhteisöllisen näkökulman puuttumista kohtaan voi olla osoitus siitä, ettei tätä sosiaalityön poliittista luonnetta aina tunnisteta, ja vallitseva yksilökohtaista työtä korostava poliittinen suuntaus otetaan sosiaalityössä annettuna. Vaikeampaa on löytää selitystä sille, miksi osallisuuden yhteisöllisyys ja kollektiivisuus on niin näkymätöntä myös filosofian tasolla. Osallisuutta voi ehkä olla houkuttelevampaa perustella individualismin, autonomian ja demokratian arvoilla yhteisöllisten arvojen sijaan, kun myös uusliberaali poliittinen ympäristö, jossa osallisuutta käytännössä edistetään, pohjautuu yksilöllisyyttä korostaville arvoille.

Koska henkilökohtaistamista ja yksilöllisyyttä perustellaan niin osallisuudella kuin taloudellisilla säästöillä, on kysyttävä, onko osallisuus muuttunut osittain eräänlaiseksi poliittiseksi keinoksi, jolla esimerkiksi epämiellyttäviltä kuulostavat säästötoimet ja niukkuuspolitiikka voidaan esittää positiivisemmassa valossa. Osallisuutta kun on joskus helppo käyttää pelkkänä retorisenä keinona, sillä se on yleisesti hyvänä pidetty arvo, joka voi käytännössä tarkoittaa monia, keskenään ristiriitaisiakin asioita (Leung 2011, 43). Osallisuudesta puhuttaessa olisi hyvä toisinaan laskeutua juhlapuheiden ja poliittisen retoriikan tasolta käytännön tasolle ja kysyä, mitä osallisuudella todella tarkoitetaan, ja tavoitellaanko sillä ensisijaisesti esimerkiksi taloudellisia säästöjä asiakkaiden hyvinvoinnin sijaan. Samaan aikaan tulee kysyä, mitä seurauksia nykyään vallalla olevilla yksilöllisyyttä korostavilla äänenpainoilla on asiakkaille – aineiston valossa ne eivät aina ole pelkästään positiivisia (Davies & Gray 2015, 49; Makaros & Weiss-Gal 2014, 103; Power 2014, 842), eivätkä asiakkaat aina kykene toimimaan kuluttaja-

asiakkaan ihanteen mukaisesti. Osallisuus jää tällöin näennäiselle tasolle, mutta vallanpitäjät voivat osoittaa toimineensa oikein – ovathan he edistäneet heikossa asemassa olevien asiakkaiden osallisuutta (esim. Arnstein 1969, 219).

Osallisuuden toteutumisen esteiden poistamiseksi olisi tärkeää konkretisoida käsitteen sisältöä, ja tässä sosiaalityöllä on erityisen tärkeä rooli. Vaikka osallisuuden käsite liittyy vahvasti arvoihin ja etiikkaan, kokemus osallisuudesta tai osattomuudesta yksittäisen ihmisen elämässä on kuitenkin hyvin käytännönläheinen, ja sellaisena osallisuutta tulisi myös käsitellä. Ihmisen kokemus omista toimintamahdollisuuksistaan elämässään ja yhteisössään vaikuttaa olennaisesti jokaiseen arkipäivään. Kokkonen (2019, 79) huomauttaa, että vaikka yleisellä tasolla yksilöllisyyden, yksilön vapauden ja vastuun kaltaiset arvot kuulostavat erittäin kannatettavilta, käytännön tasolla ne voivat joskus osoittautua kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten kannalta ongelmalliseksi ja marginalisoiviksi. Sosiaalityöllä on tärkeä ammattieettinen tehtävä pystyä konkretisoimaan ja välittämään viestiä yksilöllistävän politiikan seurauksista asiakkailta yhteiskunnalliseen keskusteluun (Kokkonen 2019, 79). Tärkeimmäksi lähtökohdaksi keskustelussa osallisuuden sisällöistä tulisi siksi ottaa sosiaalityön asiakkaiden oma ääni, jota sosiaalityö voi omalta osaltaan vahvistaa. Lisäksi sosiaalityössä on löydettävä halua tehdä rakenteellista työtä, jossa puututaan osallisuuspolitiikan epäkohtiin. Tämä edellyttää sosiaalityön poliittisen roolin tiedostamista. Sosiaalityöntekijät ovat tärkeitä poliittisia vaikuttajia. Poliittiset suuntaukset määrittelevät myös pitkälti sosiaalityön tekemisen tapoja, mitä tulee tarvittaessa kritisoida.

Osallisuus Suomessa ja ulkomailla

Aineiston perusteella voidaan vahvistaa, että samanlaiset suuntaukset ovat vaikuttaneet osallisuuteen aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä niin Suomessa kuin ulkomailla, vaikka joitakin eroja on myös löydettävissä erityisesti palveluiden henkilökohtaistamiseen liittyen. Suomessa on keskusteltu laajasti uusliberalististen poliittisten suuntauksien vaikutuksesta hyvinvointivaltion palveluihin. Aikuissosiaalityön kannalta relevanttia on ollut aktivointipolitiikka ja yksityisen vastuun korostaminen (Juhila 2008, 49; Kotiranta 2008, 155). Toisaalta suuntauksena on ollut asiakkaiden oman äänen ja toisen tiedon vahvistaminen palveluiden järjestämisessä esimerkiksi kokemusasiantuntijuuden avulla (Meriluoto 2016, 67; Partanen ym. 2015, 239). Myös aineistosta nousi esiin uusliberalismi sosiaalityön toimintaa määrittelevänä politiikkana (Askheim ym. 2017, 586;

Banks ym. 2016, 182; Davies & Gray 2015, 49; Makaros & Weiss-Gal 2014, 103; Power 2014, 830) ja pyrkimys asiakkaiden parempaan kuulemiseen ja kokemustiedon hyödyntämiseen palveluita kehitettäessä (Loughran & McCann 2015, 709; Robinson ym. 2014, 497-498). Kuten Suomessakin, myös kansainvälisessä aineistossa kokemus-asiantuntijuuden kaltaiset osallisuuden vahvistamisen tavat liittyivät erityisesti mielen-terveyspalveluihin. Osallisuuden toteutumiseen liittyvät ongelmatkin muistuttavat toisi-
aan. Suomalaisessa keskustelussa on esitetty huoli siitä, kuinka kaikkein heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat ovat kaikkein eniten palvelujärjestelmän armoilla, mikä voi johtaa kohtuuttomiin tapauksiin (Metteri 2012, 190; Mäntysaari 2006, 115). Myös aineistoista nousi esiin huoli kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden puolesta, sillä heillä ei ole aina keinoja ajaa omaa etuaan palvelujärjestelmässä (Davies & Gray 2015, 49; Makaros & Weiss-Gal 2014, 103; Power 2014, 842).

Siinä missä suomalaiselle aikuissosiaalityölle on viime aikoina ollut olennaista erityisesti aktivointi (Juhila 2008b, 53), aineistosta nousi esiin henkilökohtaistaminen osallisuuden edistämisen muotona (Banks ym. 2016, 182; Gridley ym. 2014, 588; Jepson ym. 2016, 624; Power 2014, 830). Myös aktivoinnin näkökulma oli selkeästi luettavissa aineistosta eri asiakasryhmien kohdalla (Askheim 2017, 587; Davies & Gray 2015, 58; Djuve & Kavli 2015, 236-237; Suvarierol 2015, 711), mutta henkilökohtaistaminen nousi esiin useammassa artikkelissa. Aktivoinnin näkökulman jääminen hieman kaipaammaksi saattoi johtua osittain siitä, että aineistoon ei valikoitunut artikkeleita koskien esimerkiksi työttömyyttä, joka on ollut aktivointipolitiikan kannalta keskeinen sosiaalinen ongelma. Voi myös olla, etteivät työttömät ole kansainvälisesti katsottuna yhtä keskeinen aikuissosiaalityön asiakasryhmä kuin Suomessa. Aineisto antaa kuitenkin viitteitä siitä, ettei kansainvälisesti osallisuutta aikuissosiaalityössä ja kaikkien asiakasryhmien kohdalla välttämättä liitetä yhtä vahvasti aktivointiin kuin Suomessa, vaikka aktivoinnin ulottuvuus on aineistossakin läsnä ja aktiivisuus itsessään on yksi keskeisiä tavoitteita ja arvoja.

Olenneisin ero Suomen ja kansainvälisen artikkeliaineiston välillä on keskustelu henkilökohtaistamisesta, joka suomalaisessa sosiaalityössä on ollut toistaiseksi vähäistä. Tämä voi johtua eroista hyvinvointivaltiojärjestelmissä, sillä Suomessa palvelut ovat perustuneet universalismin periaatteeseen, toisin kuin angloamerikkalaisessa järjestelmässä, jossa on tukeuduttu yksilön vapautteen ja palvelumarkkinoihin. Yksilön vapautta korostavan henkilökohtaistamisen periaatteet eivät välttämättä näin ollen suoraan istu

suomalaiseen hyvinvointivaltion järjestelmään ja käsitykseen yhteiskunnan ja yksilön suhteista. (Rajavaara 2014, 145.) Voi myös olla, ettei asiakkaiden valinnanvapautta ja palvelumarkkinoita painottava henkilökohtaistaminen sopeudu helposti järjestelmälähtöisyyttä ja ammattilaisten professionaalista valtaa korostavaan suomalaisen sosiaalihuollon perinteeseen. Yhteisistä, kansainvälisistä ajatusvirtauksista huolimatta maiden väliset erot järjestelmässä ja yhteiskunnallisessa kontekstissa näin ollen edelleen hienoisesti ohjaavat käsityksiä aikuissosiaalityön osallisuudesta ja sen edistämisestä.

8 TUTKIELMAN REFLEKTOINTIA

Osallisuuden käsitteen sisällöistä on aikaisemmin tehty vain vähän tutkimusta, ja toivon, että tutkielmani voisi toimia eräänlaisena keskustelunavauksena aiheeseen. Vaikka koen nostaneeni esiin keskeisiä aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön osallisuuteen liittyviä teemoja, tämän tutkielman puitteissa en ole mitenkään voinut tiivistää kaikkea aiheesta käytyä keskustelua, joten paljon tutkittavaa vielä riittää.

Aineiston keräämisessä pyrin systemaattisuuteen, jotta tutkielmani aiheesta olisi muodostettavissa mahdollisimman tasapainoinen kuva. Tästä huolimatta aineistossani painottuivat voimakkaasti tietyt asiakasryhmät, kuten mielenterveysongelmista kärsivät ja vammaispalveluiden asiakkaat. Varsinkin suomalaisen aikuissosiaalityön kannalta olennainen työttömien asiakkaiden ryhmä jäi aineistossani pimentoon. Syynä voi olla se, etteivät työttömät välttämättä ole kansainvälisesti tarkasteltuna sosiaalityön keskeinen aikuisasiakkaiden ryhmä. Voi olla, että myös hakusanavalintani vaikuttivat siihen, ettei työttömiä aineistossa esiintynyt. Työttömien kohdalla saatetaan puhua pikemminkin aktiivisuudesta tai aktivoitumisesta kuin osallisuudesta tai osallistumisesta. Lisäksi päihdeongelmaisia asiakkaita ei aineistossa käsitelty, vaikka tämäkin on yksi aikuissosiaalityön tärkeistä asiakasryhmistä. Voi olla, että päihteidenkäyttöä käsitellään laajemmin esimerkiksi terveydenhuollon sosiaalityöhön keskittyvissä lehdissä, jotka eivät olleet mukana aineistossani. Painottuminen tiettyihin asiakasryhmiin voi kuitenkin myös kertoa siitä, että osallisuudesta käyty tieteellinen keskustelu yksinkertaisesti keskittyy kansainvälisesti käsittelemään juuri näitä asiakasryhmiä.

Vaikka aineistoni ei kuvasta kaikkia aikuissosiaalityön asiakkaita, se toimii eräänlaisena läpileikkauksena osallisuudesta käytyyn tieteelliseen keskusteluun, ja sen tarjoama kuva osallisuudesta on runsas. Vaikka tämä sinänsä on hyvä asia, se aiheutti tutkielman teos- sa myös haasteita, sillä kaikkia aineistosta esiin nousseita osallisuuteen liittyviä jännitteitä en yksinkertaisesti pystynyt pro gradu -tutkielman puitteissa huomioimaan. Samansuuntaiset tulokset olisi voitu luultavasti saavuttaa myös pienemmällä aineistolla, jonka käsittely olisi ollut yksinkertaisempaa. Olen kuvannut tässä tutkielmassa kaikki aineistosta paikantamani suuret linjat, mutta esimerkiksi kaikkia asiakasryhmiä en ole tämän tutkielman puitteissa voinut tarkastella kovinkaan perusteellisesti. Näin ollen paljon mielenkiintoisia asioita erityisesti yksittäisiä asiakasryhmiä koskien jäi vielä tutkimatta.

Aineistoa kerätessäni huomasin konkreettisesti, kuinka paljon runsaammin osallisuutta on tutkittu lasten ja perheiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä verrattuna aikuissosiaalityöhön; aineistonkeruuvaiheessa käytännössä puolet hakutuloksista karsiutui heti alussa pois pelkästään siitä syystä, että ne käsittelivät lasten ja perheiden sosiaalipalveluita. Koin hämmentävänä, miten vähän aikuissosiaalityön osallisuutta on tutkittu verrattuna lapsiin, vaikka osallisuus on ollut niin keskeinen käsite aikuissosiaalityöstäkin puhuttaessa. Voiko ero johtua siitä, että lasten osallisuus olisi jollain tapaa lähtökohtaisesti positiivisempi käsite verrattuna aikuissosiaalityöhön? Lapselle voi olla hyväksytympää olla passiivinen ja riippuvainen toisesta, mikä ei ole aina ehkä mahdollista aikuiselle, ja lapsen osallisuuden tunnustaminen voi olla helpompaa passiivisuudesta ja riippuvaisuudesta huolimatta. Lapsiasiakkaiden osallisuudesta keskusteltaessa ei tarvitse miettiä esimerkiksi työllistymisen ja itsenäisen pärjäämisen tärkeyttä, ansaitseeko asiakas todella saamaansa tukea, tai onko asiakas itse syyppää ongelmiinsa. Aikuisen osallisuuteen kohdistuvat kulttuuriset, moraaliset ja etenkin poliittiset odotukset voivat olla suuremmat, sillä kyse ei ole pelkästään yksilöllisen hyvinvoinnin vahvistamisesta, vaan myös esimerkiksi työllistymisen tukemisesta, aikuisuuden kulttuuristen ja moraalisien odotuksien täyttämisestä ja koko kansantaloudesta. Aikuisen asiakkaan osallisuuteen liittyvän tämänkin tutkielman perusteella velvoittavuutta ja pakkoa, jotka ovat eräällä tavalla osallisuuden vastakohtia. Muun muassa nämä jännitteet voivat kaventaa aikuisasiakkaiden osallisuuden määreitä ja tehdä aiheesta niin haasteellisesti tutkittavan. Itsellenikin keskustelu aikuissosiaalityön osallisuudesta näyttäytyi ristiriitaisena, eikä käsitteen todellisesta sisällöstä ollut yksinkertaista tehdä selkoa.

Lisää tutkimusta osallisuudesta aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä tarvitaan, sillä kyseessä on aihe, jota on tutkittu yleisesti melko vähän. Erityisesti empiirinen tutkimus, jossa keskitytään asiakkaiden kokemusten esille tuomiseen ja omiin osallisuuden määrittelyihin on edelleen tarpeen, vaikka sitä on jo jonkin verran tehty. Tutkimusta tarvitaan asiakkaiden osallisuudesta erilaisissa aikuissosiaalityön palveluissa niin Suomessa kuin kansainvälisestikin.

KIRJALLISUUS

Alila, Antti & Gröhn, Kari & Keso, Ilari & Volk, Raija (2011) Sosiaalisen kestävyuden käsite ja mallintaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:1. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.

Arnstein, Sherry (1969) A Ladder of Citizen Participation. *Journal of American Institute of Planners* vol. 35 (4) s. 216-224.

Aveyard, Helen (2010) *Doing a literature review in health and social care: a practical guide*. McGraw-Hill: Open University Press.

Banks, Sarah (2015) Social work ethics. Teoksessa James D. Wright (toim.) *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*. Elsevier, s. 788-782.

Beresford, Peter (2000) Service users' knowledges and social work theory: conflict or collaboration? *British Journal of Social Work* vol. 30 (4), s. 489-503.

Beresford, Peter (2001) Service users, social policy and the future of welfare. *Critical Social Policy* vol. 21 (4) s. 494-512.

Beresford, Peter (2013) From 'other' to involved: user involvement in research: an emerging paradigm. *Nordic Social Work Research* vol. 3(2), s. 129-148.

Beresford, Peter & Croft, Suzy (2001) Service users' knowledges and the social construction of social work. *Journal of Social Work* vol. 1 (3) s. 295-316.

Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi (2016) *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. Tampere: Suomen yliopistopaino.

Carey, Malcolm (2013) More Than This? Some Ethical Doubts (and Possibilities) Regarding Service User and Carer Participation within Social Work. Teoksessa Carey, Malcolm & Green, Lorraine (toim.) *Practical Social Work Ethics: Complex Dilemmas within Applied Social Care*. Farnham, Surrey: Ashgate, s. 199-226.

Clarke, John (2005) New Labour's citizens: activated, empowered, resposibilized, abandoned? *Critical Social Policy* vol. 25 (4) s. 447-463.

Connor, Desmond (1988) A new ladder of citizen participation. *National civic review* vol. 77 (3) s. 249-257.

Croft, Suzy & Beresford, Peter (1992) The Politics of Participation. *Critical social policy* vol. 12 (35) s. 20-44.

Era, Taina (2013) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Teoksessa Era, Taina (toim.) Osallisuus. Oikeutta vai pakkoa. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, s. 141-146.

Eräsaari, Leena (2016) Yhteisösuhteille perustuva sosiaalityö. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna & Anttonen, Anneli (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, s. 107-122.

Evans, Clare & Fisher, Mike (1999) Collaborative Evaluation with Service Users. Teoksessa Shaw, Ian & Lishman Joyce (toim.) Evaluation and Social work practice. Lontoo: Sage Publishers, s. 101-117.

Evers, Adalbert (2009) Civicness and civility: their meanings for social services. *VOLUNTAS* vol. 20 (3) s. 239-259.

Fargion, Silvia (2014) Clients' participation and social work practices: the case of the contract between client and practitioner. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars (toim.) Participation, marginalization and welfare services: concepts, politics and practices across European countries. Farnham, Surrey: Routledge, s. 47-78.

Ferguson, Iain (2007) Increasing user choice or privatizing risk? The antinomies of personalization. *British Journal of Social Work* vol. 37 (3) s. 387-403.

Finlex (2014) Sosiaalihuoltolaki. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301> (Luettu 4.6.2020).

Forbes, Joan & Sashidharan, Sashi (1997) User involvement in services – incorporation or challenge? *The British Journal of Social Work* vol. 27 (4) s. 481-498.

Gothóni, Raili & Hyväri, Susanna & Kolkka, Marjo & Vuokila-Oikkonen, Päivi (2016) Inkluisio ja yhteisöllisyys yhteisen hyvän toteutumisenä. Teoksessa Gothóni, Raili & Hyväri, Susanna & Kolkka, Marjo & Vuokila-Oikkonen, Päivi (toim.) Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena – Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, s. 11-24.

Gray, Mel & McDonald, Catherine (2006) Pursuing good practice? The limits of evidence-based practice. *Journal of Social Work* vol. 6 (1) s. 7-20.

Haikkola, Lotta & Näre, Lena & Lähteenmaa, Jaana (2017) Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Kivijärvi, Antti (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalveluiden käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimuseura, verkkojulkaisuja, s. 53-78.

Hanhela, Kerttu & Huuhtanen, Heidi & Vilkki, Hanna & Åstrand, Mia (2017) Kokemusasiatuntijuus – sosiaalialan uusi musta. Teoksessa Heikkinen, Ari & Rajamäki, Anne & Soikkeli, Eeva (toim.) Aikuissosiaaliohjauksen erityiskysymyksiä. Laurea-ammattikorkeakoulu, s. 89-100.

Hernandez, Louisa & Robson, Paul & Sampson, Alice (2008) Towards Integrated Participation: Involving Seldom Heard Users of Social Care Services. *British Journal of Social Work* vol. 40 (3) s. 714- 736.

Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, s. 55-86.

Hokkanen, Liisa & Nikupeteri, Anna & Laitinen, Merja & Vasari, Pekka (2017) Individual, group, and organised experiential expertise in recovery from intimate partner violence and mental health problems in Finland. *British Journal of Social Work* vol. 47 (4) s. 1147-1165.

Hyväri, Susanna (2005) Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, s. 214-235.

Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016) Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi &

Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna & Anttonen, Anneli (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. S. 148-164.

International Federation of Social Workers (IFSW): Global social work statement of ethical principles. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/> (Luettu 7.6.2020).

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna. (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, s. 110-144.

Juhila, Kirsi (2004) Talking back to stigmatized identities. Negotiation of culturally dominant categorizations in interviews with shelter residents. *Qualitative Social Work* vol. 3 (3) s. 259-275.

Juhila, Kirsi (2008a) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, s. 14-47.

Juhila, Kirsi (2008b) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, s. 48-81.

Juhila, Kirsi (2008c) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, s. 82-108.

Julkunen, Raija (2006) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.

Julkunen, Raija (2008) Sosiaalipolitiikan kansalainen: aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Helsinki University Press, s. 183-220.

Kallio, Tomi (2006) Laadullinen review-tutkimus metodina ja yhteiskuntatieteellisenä lähestymistapana. *Hallinnon tutkimus* vol. 25 (2) s. 18-28.

Karjalainen, Pekka & Metteri, Anna & Strömberg-Jakka, Minna (2019) Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Karjalainen, Vappu (2011) Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. Teoksessa Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, s. 227-248.

Kautto, Mikko (2004) Sosiaaliturvalta työhön: suomalaisen hyvinvointivaltion reformi. Yhteiskuntapolitiikka vol. 69 (1) s. 17-30.

Keskitalo, Elsa (2013) Tavoitteena aktiivinen kansalaisuus. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Suomen yliopistopaino, s. 45-72.

Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu (2013) Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Suomen yliopistopaino, s. 7-18.

Kirjavainen, Marjaana & Hietala, Outi (2019) Kokemusasiantuntijuus asiakkaiden osallisuuden vahvistajana yhteisvastaanotolla. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, s. 227-256.

Kokkonen, Tuomo (2019) Poliittinen sosiaalityön yhteiskunnallisen paikan määrittäjänä. Teoksessa Pohjola, Anneli & kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, s. 57-80.

Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kvarnström, Susanne & Willumsen, Elisabeth & Andersson-Gäre, Boel & Hedberg, Berith (2012) How service users perceive the concept of participation, specifically in interprofessional practice. British Journal of Social Work vol. 42 (1) s. 129-146.

Laitinen, Merja & Nikupeteri, Anna (2013) Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, s. 427-458.

Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2013) Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, s. 9-18.

Leadbeater, Charles (2004) Personalisation through participation. A new script for public services. Lontoo: Demos.

Leeman, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut: pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka vol. 81(5) s. 586-594.

Lehto, Juhani (2003) Uusi julkissektorin hallinta ja kilpailuttaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Ollila, Eeva & Ilva, Minna & Koivusalo, Meri (toim.) Kilpailuttaminen sosiaali- ja terveystieteiden näkökulmasta. Stakes: Raportteja 276, s. 35-41.

Leung, Terry (2011) Client Participation in Managing Social Work Service – an Unfinished Quest. Social work vol. 56 (1) s. 43-52.

Lister, Ruth (1998) Citizenship on the Margins: Citizenship, Social Work and Social Action. European Journal of Social Work vol. 1 (1) s. 5-18.

Matthies, Aila-Leena (2014) How participation, marginalization and welfare services are connected. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars (toim.) Participation, marginalization and welfare services: concepts, politics and practices across European countries. Farnham, Surrey: Routledge, s. 3-18.

Matthies, Aila-Leena (2017) Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sosiologia vol. 54(2) s. 150-166.

McLaughlin, Hugh (2009) What's in a name: 'Client', 'patient', 'customer', 'consumer', 'expert by experience', 'service user' – what's next? British Journal of Social Work vol. 39 (6) s. 1101-1117.

Meriluoto, Taina (2016) Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintana. Teoksessa Nousiainen, Marko & Kulovaara, Kari (toim.) Hallinnan ja osallistamisen politiikat. Jyväskylä: SoPhi, s. 65-96.

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampere University Press.

Murphy, John (2014) *Community-based interventions: philosophy and action*. New York: Springer.

Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, s. 115-132.

Mäntysaari, Mikko (2016) Hyvinvointiliberalismi ja uusliberalismi sosiaalityön toimintaympäristöinä. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna & Anttonen, Anneli (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, s 72-84.

Needham, Catherine (2011) *Personalising public services: understanding the personalisation narrative*. Bristol: University of Bristol.

Niemelä, Mikko (2010) Kelan etuuskäsittelijöiden näkemykset köyhyyden syistä. *Janus* vol. 8 (4) s. 337-345.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo (2014) Transformation of participation politics and social citizenship in Finnish welfare governance. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars (toim.) *Participation, marginalization and welfare services: concepts, politics and practices across European countries*. Farnham, Surrey: Routledge, s. 95-112.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapaalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, s. 113-145.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* vol 22 (3) s. 227-244.

Palukka, Hannele & Tiilikka, Tiina & Auvinen, Petra (2019) Kokemusasiantuntija mielenterveys- ja päihdepalveluissa – osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan väline? *Janus* vol. 27 (1), s. 21-37.

Partanen, Airi & Moring, Juha & Bergman, Viveca & Karjalainen, Jouko & Kesänen, Minna & Markkula, Jaana & Marttunen, Mauri & Mustalampi, Saini & Nordling, Esa & Partonen, Timo & Santalahti, Päivi & Solin, Pia & Tuulos, Tytti & Wuorio, Sanna

(2015) Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Miten tästä eteenpäin? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Payne, Malcolm (2005) *Modern Social Work Theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Marja & Pohjola, Anneli (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus

Pohjola, Anneli (2016) Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneesta. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna & Anttonen, Anneli (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus s. 87-96.

Pohjola, Anneli (2019) Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Niskala, Asta & Lyly, Hannu (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa*. Tampere: Vastapaino, s 85-95.

Raivio, Helka & Karjalainen, Jarno (2013) Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat. Teoksessa Era, Taina (toim.) *Osallisuus: oikeutta vai pakkoa?* Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, s. 12-34.

Rajavaara, Marketta (2014) Yksilöllisestä henkilökohtaiseksi? Henkilökohtaistaminen hyvinvointipolitiikan uudistusideana. Teoksessa Haverinen, Riitta & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, s. 141-160.

Rissanen, Sari (2016) Sosiaalityön johtaminen. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna & Anttonen, Anneli (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, s. 226-236.

Salminen, Ari (2011) Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja.

Siisiäinen, Martti (2014) Four faces of participation. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars (toim.) *Participation, marginalization and welfare services: concepts, politics and practices across European countries*. Farnham, Surrey: Routledge, s. 29-46.

Smith, Mark & Gallagher, Michael & Wosu, Helen & Stewart, Jane & Cree, Vivien & Hunter, Scott & Evans, Sam & Montgomery, Catherine & Holiday, Sarah & Wilkinson, Heather (2012) Engaging with Involuntary Service Users in Social Work: Findings from a Knowledge Exchange Project. *British Journal of Social Work* vol. 42 (8) s. 1460-1477.

Tarkiainen, Laura (2017) Long-term unemployed Finnish interviewees address deriveringness: separating, declining and enriching as means of resisting. *Journal of Poverty and Social Justice* vol. 25 (3) s. 219-231.

Toikko, Timo (2012) *Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat*. Tampere: Tampere university press.

Toikko, Timo (2014) Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa Haverinen, Riitta & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, s. 161-175.

Toikko, Timo & Rajavaara Teemu (2009) *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. Tampere: Tamereen yliopistopaino.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2017) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Törrönen, Maritta (2016) Johdatus vastavuoroiseen sosiaalityöhön. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna & Anttonen, Anneli (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, s. 9-19.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Van Stekelenburg, Jacquélien & Klandermans, Bert (2013) The social psychology of protest. *Current sociology review* vol. 61 (5-6), s. 886-905.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaisyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, s. 175-195.

Webb, Stephen (2008) Modelling Service User Participation in Social Care. *Journal of Social Work* vol. 8 (3) s. 269-290.

LIITE 1: AINEISTO

Alm Andreassen, Tone (2018) From democratic consultation to user-employment: shifting institutional embedding of citizen involvement in health and social care. *Journal of social policy* vol. 47 (1) s. 99-117.

Askheim, Ole Petter & Christensen, Karen & Fluge Synnøve & Guldvik, Ingrid (2017) User participation in the Norwegian welfare context: an analysis of policy discourses. *Journal of social policy* vol. 46 (3) s. 583-601.

Banks, Laura Catherine & Stroud, Julia & Doughty Karolina (2016) Community treatment orders: exploring the paradox of personalisation under compulsion. *Health & social care in the community* vol. 24 (6) s. 181-190.

Baudot, Pierre-Yves (2018) Layering rights: the case of disability policies in France (2006-2016). *Social policy and society* vol. 17 (1) s. 117-131.

Bullen, Jane & Fisher, Karen (2015) Is housing first for mental health community support possible during a housing shortage? *Social policy & administration* vol. 49 (7) s. 928-945.

Cools, Pieter & Leggio, Daniele Viktor & Matras, Yaron & Oosterlynck, Stijn (2018) 'Parity of participation' and the politics of needs interpretation: engagement with Roma migrants in Manchester. *Journal of social policy* vol. 42 (2) s. 359-376.

Daniel, Brigid & Cross, Beth & Sherwood-Johnson, Fiona & Paton, Diana (2014) Risk and decision making in adult support and protection practice: user views from participant research. *British journal of social work* vol. 44 (5) s. 1233-1250.

Davies, Kate & Gray, Mel (2015) Mental health service users' aspirations for recovery: examining the gaps between what policy promises and practice delivers. *British journal of social work* vol. 45 (1) s. 45-61.

Djuve, Anne Britt & Kavli, Hanne (2015) Facilitating user involvement in activation programmes: when carers and clerks meet pawns and queens. *Journal of social policy* vol. 44 (2) s. 235-254.

Drisko, James (2017) Active collaboration with clients: an underemphasized but vital part of evidence-based practice. *Social work* vol. 62 (2) s. 114-121.

Gridley, Kate & Brooks, Jenni & Glendinning, Caroline (2014) Good practice in social care: the views of people with severe and complex needs and those who support them. *Health & social care in the community* vol. 22 (6) s. 588-597.

Jepson, Marcus & Laybourne, Anne & Williams, Val & Chyalrova, Eva (2016) Indirect payments: when the mental capacity act interacts with the personalisation agenda. *Health & social care in the community* vol. 24 (5) s. 623-630.

Johnson, Janet Elise & Kulmala, Meri & Jäppinen, Maija (2016) Street-level practice of Russia's social policymaking in Saint Petersburg: federalism, informal politics and domestic violence. *Journal of social policy* vol. 45 (2) s. 287-304.

Kotkas, Toomas (2016) From official supervision to self-monitoring: privatizing supervision of private social care services in Finland. *Social policy & administration* vol. 50 (5) s. 599-613

Loughran, Hilda & Mccann, Mary Ellen (2015) Employing community participative research methods to advance service user collaboration in social work research. *British journal of social work* vol. 45 (2) s. 705-723.

Makaros, Ayelet & Weiss-Gal, Idit (2014) Comparison of the social and professional ideology of caseworkers and community social workers in Israel. *British journal of social work* vol. 44 (1) s. 100-116.

Mccauley, Karen & Montgomery, Phyllis & Mossey, Sharolyn & Bailey, Patricia (2015) Canadian community mental health workers' perceived priorities for supportive housing services in northern and rural contexts. *Health & social care in the community* vol- 23 (69) s. 632-641.

Nelson, Geoffrey & MacNaughton, Eric & Curwood, Susan Eckerle & Egalité, Natalie & Voronka, Jijian & Fleury, Marie-Josée & Kirst, Maritt & Flowers, Linsay & Patterson, Michelle & Dudley, Michael & Piat, Myra & Goering, Paula (2016) Collaboration and involvement of persons with lived experience in planning Canada's At home / Chez soi project. *Health & social care in the community* vol. 24 (2) s. 184-193.

Power, Andrew (2014) Personalisation and austerity in the crosshairs: government perspectives on the remaking of adult social care. *Journal of social policy* vol. 43 (4) s. 829-846.

Robinson, Sally & Fisher, Karen & Strike, Robert (2014) Participatory and inclusive approaches to disability program evaluation. *Australian social work* vol. 67 (4) s. 495-508.

Rolfe, Steve (2018) Governance and governmentality in community participation: the shifting sands of power, responsibility and risk. *Social policy and society* vol. 17 (4) s. 579-598.

Shevellar, Lynda (2017) E-technology and community participation: exploring the ethical implications for community-based social workers. *Australian social work* vol. 70 (2) s. 160-171.

Suvarierol, Semin (2015) Creating citizen-workers through civic integration. *Journal of social policy* vol. 44 (4) s. 707-727.

Townsend, Lisa & Zippay, Allison & Caler, Kyle & Forenza, Brad (2016) Technology and opportunity: people with serious mental illness and social connection. *Journal of the society for social work and research* vol. 7 (2) s. 371-393.

Williams, Val & Boyle, Geraldine & Jepson, Marcus & Swift, Paul & Williamson, Toby & Heslop, Pauline (2014) Best interests decisions: professional practices in health and social care. *Health & social care in the community* vol. 22 (1) s. 78-86.

LIITE 2: OSALLISUUDEN KOLME ULOTTUVUUTTA AINEISTOSSA

| Artikkeli | Asiakasryhmä | Osallisuuden filosofia ja etiikka | Osallisuuden politiikka | Osallisuuden käytäntö |
|------------------------|-----------------------------------|---|---|---|
| Alm Andreassen (2018) | Ei määriteltävissä | Demokratia ja markkinoiden logiikka. | | Demokraattinen konsultointi yleisin keino toteuttaa osallisuutta. Myös yhteistyön malli, jossa asiakkaat otetaan mukaan työntekijöiksi. Käsitteen epäselkeys vaikuttaa käytäntöön. Kolme eri osallisuuden toteuttamisen mallia. |
| Askheim ym. (2017) | Mielenterveys- ja vammaispalvelut | Demokraattinen diskurssi, yhteistyödiskurssi. Konsumeristinen diskurssi ei keskeinen. Aktiivinen kansalaisuus. | Sosiaalidemokraattinen politiikka. Lisäksi markkinoiden logiikka ja NPM sosiaalipalveluiden järjestämisessä. | Asiakkaiden konsultointi ja asiakkaiden omaehtoinen järjestäytyminen. Yhteistyö näiden järjestöjen kanssa. Osallisuus ollut palveluntuottajia hyödyttänyt asia, josta ei ollut hyötyä asiakkaille: tiedon lisääminen palveluntuottajien piirissä tärkeää. |
| Banks ym. (2016) | Mielenterveys- ja asumispalvelut | Henkilökohtaistaminen, asiakkaan autonomia ja valta. Eettiset ongelmat periaatteiden toteuttamisessa mielenterveyspalveluissa. | Onko henkilökohtaistamisen taustalla poliittinen tavoite säästämisestä? Paine avoeluotoon johtuu resurssien niukkuudesta. | Asiakkaan valinnanmahdollisuudet rajalliset. Resurssien riittämättömyys vaikuttaa palvelun laatuun. Osallisuus vahvempaa hoidon myöhemmissä vaiheissa. Tiedonsaanti välttämätöntä, mutta joskus vaikeaa. |
| Baudot (2018) | Vammaispalvelut | Vammaisuuden sosiaalinen malli | Syrjinnän vastainen politiikka. Uuden ja vanhan politiikan yhteensovittamisen haasteet. | Asiakkaiden tulisi osallistua politiikan suunnitteluun ja yhteensovittamiseen, mutta voi olla joskus mutkikasta ja vaikeaa ymmärtää asiakkaille. |
| Bullen & Fisher (2015) | Mielenterveys- ja asumispalvelut | Asiakkaat täysivaltaisia kansalaisia. Kuluttajan tekemät valinnat, yhteisöihin liittyminen ja parantumiseen tärkeä orientaatio. | Vapailla markkinoilla ei riittävästi asuntoja. | Resurssipula vaikeuttaa ohjelman toteuttamisen periaatteita: kaikki sopivat asiakkaat eivät pääse heti mukaan. Asiakkaiden priorisointi. |

| | | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|---|--|
| Cools ym. (2018) | Maahanmuuttajat ja vähemmistöt | Tarpeiden legitimiys julkisessa keskustelussa, ”participatory parity”. | Politiikassa ”valtaistuminen” ja ”osallisuus” voivat merkitä monia asioita. Tarpeiden politisoituminen. | Romaneilla ei aina mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan keskusteluun. Universaalit vai erityisesti vähemmistölle suunnatut palvelut: pitääkö vähemmistön vai palvelujärjestelmän mukautua? Asiantuntijadiskurssi vs. romanit aktiivisina toimijoina. |
| Daniel ym. (2014) | Vammaispalvelut | Riskin ja haavoittuvaisuuden käsitteiden vaikea arvioiminen | | Hyvä sosiaalityö asiakkaiden näkemyksissä: kuuntelu, aika, huomioonottaminen. Kapasiteetin arvioiminen ja asiakkaan suojelemiseksi tehdyt toimet koetaan asiakkaiden mukaan tuomitsevana, vaikka palvelujärjestelmän näkökulmasta palvelvat eri tarkoituksia. |
| Davies & Gray (2015) | Mielenterveyspalvelut | Jännitteet paranemisen yksilöllisen ja kliinisen määritelmän välillä. Yksilöllisyys. | Uusliberalismi ja workfare: parantuneiden ihmisten työllistäminen ja lääketieteellinen sairauden määritelmä. Asiakkaiden omat liikkeet korostaneet sosiaalisia määritelmiä. | Näennäinen osallisuus. Asiakkaiden ja palvelujärjestelmän käsitykset parantumisesta eivät aina kohtaa. Osallisuutta korostavat periaatteet eivät aina istu luontevasti olemassa olevaan järjestelmään. Epäviralliset tukiverkot. Asiakkaiden omat käsitykset osallisuudesta. |
| Djuve & Kavli (2015) | Maahanmuuttajat ja vähemmistöt | Työntekijöiden ja asiakkaiden eri käsitykset osallisuuden sisällöstä. | Aktivointipolitiikka, tavoitteena työllistyminen. Riippuvaisuus valtiosta ongelma. | Osallisuus ”oikeaa” tai ”vääriä”. Velvoittavat toimenpiteet, osallisuus tuen saamisen ehto. Asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa palveluihin vähäinen. Osallisuuden toteuttaminen vaikeaa, jos asiakas passiivinen tai vastustaa. |
| Drisko (2017) | Ei määriteltävissä | Yksilöllisyys, asiakkaan kuuleminen, asiakaskeskeisyys. Sosiaalityön ammatteettiset periaatteet ja velvoitteet asiakasta kohtaan. | Politiikassa usein standardisoitu käsitys näyttöön perustuvasta työstä: ei asiakaskeskeistä. | Näyttöön perustuvan työn periaatteet väärinymmärretty: asiakkaan näkemys tärkein osa päätöksentekoprosessia, yhteistyö. |
| Gridley ym. (2014) | Vammaispalvelut | Asiakkaiden erityisen tietämyksen kuuleminen. | Henkilökohtaistamisen taustalla asiakkaiden omat liikkeet ja kampanjat sekä konsumerismi. | Asiakkaan vallan korostamisesta huolimatta asiakkaat arvostavat ammattilaisten tietoa: ilman amatillista tukea henkilökohtaistamisen hyödyt eivät pääse esiin. Hyvän tuen muodot asiakkaiden mukaan. |

| | | | | |
|-----------------------------|----------------------------------|--|--|---|
| Jepson ym. (2016) | Mielenterveys- ja asumispalvelut | Henkilökohtaistaminen ja asiakkaan valta, kun asiakkaan kapasiteetti alentunut: moraaliset ja eettiset ongelmat. | Henkilökohtaistaminen osoitus hyvinvointivaltion rapautumisesta? | Työntekijöillä paine tarjota suoramaksuja asiakkaille saavuttaakseen organisaation tavoitteet. Kapasiteetin arvioimisen vaikeus. Sosiaalihuollon tehtävien sysääminen läheisten vastuulle. |
| Johnson ym. (2016) | Väkivaltatyö | | Aktivistiset liikkeet olleet merkittäviä politiikassa. | Kolmannen sektorin palveluntuottajilla suuri merkitys. Asiakkaiden näkökulmaa ei aina riittävästi huomioida. |
| Kotkas (2016) | Ei määriteltävissä | Markkinat ja demokratia. | Sosiaalihuollon palvelut markkinoille, yksityistäminen, kaupallistaminen. Yksityistäminen ratkaisu palveluiden järjestämiseen väestön ikääntyessä. | Valvontatapojen monipuolistuminen. Omavalvonta: asiakkaiden osallistuminen valvontaan. Kuitenkin vaikeasti toteutettavissa tiedonpuutteen ja valtaasetelmien takia. |
| Loughran & Mccann (2015) | Ei määriteltävissä | Tarve muutokselle tieteellisessä tutkimuksessa, jotta asiakkaiden tietoa ja kokemuksia arvostettaisiin itsensä. | | Perinteiset tutkimusmenetelmät koettu esteiksi asiakkaiden osallisuuden toteutumiseksi tutkimuksessa. Asiakkaat olleet osallisia lähinnä palveluita arvioivissa tutkimuksissa. Asiakkaiden osallistuminen tutkimukseen muuttaa yliopiston tutkijoiden toimenkuvaa. Rehellisyys siitä, että valtasuhteita ja intressejä tutkimuksen teossa mahdotonta poistaa. |
| Makarios & Weiss-Gal (2014) | Yhteisösosiaalityö | Yhteisöllistä sosiaalityötä ja case workia tekevien sosiaalityöntekijöiden erilaiset arvot. | Uusliberaali diskurssi vastuuttaa yksilöitä, mikä vaikuttaa sosiaalityöhön: painotus case workissa? | Case work hallitseva tapa tehdä sosiaalityötä. Keskittyvät enemmän yksilöllisiin ominaisuuksiin, kun taas yhteisöllistä työtä tekevät keskittyvät sosiaalisiin interventioihin. |
| Mccauley ym. (2015) | Mielenterveys- ja asumispalvelut | Palveluiden ja resurssien riittämättömyys. Periaatteina laadukkaat palvelut, tehokkuus ja yksilöllisyys. | | Asiakkaiden tarpeet ja mahdollisuudet tarjota asumispalveluita eivät aina kohtaa. Työntekijöiden käsityksissä osallisuus sosiaalista inklusiota. |

| | | | | |
|---------------------|----------------------------------|---|--|--|
| Nelson ym. (2016) | Mielenterveys- ja asumispalvelut | Valinnanvapaus, yhteistyö, palveluiden suunnittelu bottom-up. | Asiakkaiden omat ryhmittymät korostaneet osallisuuden tärkeyttä palveluiden suunnittelussa. | Palveluiden suunnittelemisen kaksi periaatetta: top-down tai bottom-up: voidaanko sovittaa yhteen? Valta-asetelmat haasteena. Yhteinen arvopohja ja kokemus vastaavasta työskentelystä helpottavat työtä. Suhde ja luottamus tärkeitä. |
| Power (2014) | Vammaispalvelut | Henkilökohtaistaminen, kansalaisuus ja kansalaisoikeudet. Passiiviset ja paternalistiset palvelut. Pakotettu individualismi? | Niukkuuspolitiikka, uusliberalismi ja valtion pienempi rooli sosiaalipalveluiden järjestämisessä. Henkilökohtaistaminen säästöpolitiikan muoto? Jännitteet professionaalisen ja säännellyn sosiaalityön ja markkinoiden logiikkaa noudattelevan ei-professionaalisen työn välillä. | Suoramaksut ja henkilökohtainen budjetti tuen muotoina. Asiakkaat henkilökohtaisten avustajiensa ”pomoja”. Asiakkaiden konsultointi, mutta ei politiikasta itsestään. Ajatustapa että odotuksia osallisuuden ja muutoksen suhteen alennettava resursipulan vuoksi. |
| Robinson ym. (2014) | Vammaispalvelut | Vammaisuuden sosiaalinen malli ja normalisoiminen. Ihmisten oikeus kuulluksi tulemiseen, monipuolisemmat käsitykset vammaisuudesta | Asiakkaiden liikkeet | Asiakkaiden osallisuus arvioinnissa jää usein tiedon antamisen tasolle. Asiakkaiden riittävä informointi olennaista. |
| Rolfe (2018) | Yhteisösosiaalityö | Hallintamentaliteetti, valta, vastuu ja riskit. | ”hallintoa yhteisön kautta” vaikeiden kysymysten äärellä, joita valtio ei voi yksinään ratkaista. Lokalismi. | Voi olla yhteisöille mahdollisuus saavuttaa valtaa, mutta liittyy myös riskejä ja vastuuta, mikä voi vaikuttaa ottaa vastuuta itselleen. Yhteisöiden pitäisi itse valita valtaistumisen aste |
| Shevellar (2017) | Yhteisösosiaalityö | Netin käytön eettiset riskit. Sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Kansalaisuuden ja toimijuuden aktiivinen harjoittaminen. Osallisuus oikeus itsessään | | Teknologian avulla voidaan saavuttaa ihmisiä, jotka muuten olisivat vaikeasti saavutettavissa. Uudet keinot vahvistaa osallisuutta teknologian myötä. |

| | | | | |
|---------------------|-----------------------------------|--|--|---|
| Suvarierol (2015) | Maahanmuuttajat ja vähemmistöt | Kansalais-työntekijän ideaali, kansalaisen velvollisuudet, ”väärin” toimiminen moraalinen ongelma. | Uusliberalismi, workfare-politiikka. Riippuvuus valtiosta osoitus epäonnistuneesta integraatiosta. ”maan tapoihin” sitoutuminen. | Osallisuus velvoittavaa, työelämän valmistautuminen keskiössä. Sopimuksellisuus, jossa asiakkaalla ei kuitenkaan mahdollista kieltäytyä. Paternaistinen vs. autoritaarinen lähestymistapa. |
| Townsend ym. (2016) | Mielenterveys- ja asumispalvelut | ATK-taitojen ja netin käytön mahdollisuuksien epätasa-arvoisuus | | Yhteys osallisuuden ja aktiivisen netinkäytön välillä, tiedonsaanti, vertaistuki, avun saaminen. Kuitenkin netti ei kaikille aina helposti saatavilla. Jotkut valitsevat, etteivät halua osallistua verkkoyhteisöihin tai eivät osaa käyttää. |
| Williams ym. (2014) | Mielenterveys- ja vammaispalvelut | Asiakkaan autonomia, kapasiteetin arvioinnin mutkikkuus. | | Kapasiteetin arvioiminen ”näp-pituntumalla”. Päätökset tehdään yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa, läheiset usein mukana. Osallisuus toteutuu paremmin epävirallisissa kuin virallisissa kohtaamisissa. |