

”Määräajat eivät itseäni hetkauta tai mitenkään ah- dista”

Sosiaalityöntekijöiden tunteet ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyssä

Sosiaalityön
pro gradu -tutkielma

Laatija:
Siirimaria Palo

Ohjaaja:
VTT, dosentti Liisa Lähteenmäki

22.9.2022
Turku

Oppiaine: Sosiaalityö

Tekijä: Siirimaria Palo

Otsikko: ”Määräajat eivät itseäni hetkauta tai mitenkään ahdistaa” – Sosiaalityöntekijöiden tunteet ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyssä

Ohjaaja: VTT, dosentti Liisa Lähteenmäki

Sivumäärä: 71 sivua

Päivämäärä: 22.9.2022

Sosiaalityö on vahvasti ihmissuhteille perustuvaa auttamistyötä. Sosiaalityöhön liittyy myös työn byrokraattinen ulottuvuus, joka tarkoittaa esimerkiksi lakiin, organisaation normeihin ja sääntöihin perustuvaa viranomaispäätösten tekemistä. Sosiaalityöntekijöiden on siis ymmärrettävä ja nivottava yhtiön rooli asiakkaan psykososiaalisena tukijana ja auttajana, sekä toisaalta puolestaan rajojen määrittäjänä ja päätöksentekijänä. Asiakassuhteet sosiaalityössä ovat moniulotteisia ja joiltakin osin siis myös valtasuhteiltaan hyvin epäsymmetrisiä. Kaiken tämän keskellä sosiaalityö on tunteita herättävää työtä. Sosiaalityössä kohdataan vaikeissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, ja sosiaalityöntekijöillä on usein valtaa vaikuttaa päätöksillensä haasteita kohdanneiden ihmisten elämään.

Tässä pro gradu -tutkielmassa syvennytään sosiaalityöntekijöiden tunteisiin ehkäisevän toimeentulotuen näkökulmasta. Pro gradu -tutkielman tutkimuskysymyksiä ovat: ”Millaisia tunteita sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmissa ehkäisevään toimeentulotukeen liittyen tulee esiin?” sekä ”Miten kirjoittajat kuvaavat tunteiden merkitystä päätöksentekoprosessissa?”. Tutkielma on laadullinen tutkimus ja menetelmänä käytetään sisällönanalyysia ja diskurssianalyysia. Kahden menetelmän käytöllä on tarkoitus luoda laaja katsaus aiheeseen, ja solmia niistä lopuksi yhteinen näkemys tunteista ja niiden merkityksestä etuuskäsittelytyölle. Aineistona on seitsemän sosiaalityöntekijän vapaamuotoista kirjoitelmää ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelystä ja siihen liittyvistä tunteista. Tutkielmassa luodaan tietoa ja ymmärrystä työntekijöiden tunteiden paikasta etuuskäsittelytyössä. Tämä on tärkeää sosiaalityön asiantuntijuuden hahmottamisen kannalta.

Sisällönanalyysin myötä selvisi, että sosiaalityöntekijät liittyvät etuuskäsittelyyn tunteita työn merkityksellisyydestä, turhautumisen tunteita, myötäelämisen tunteita sekä epävarmuuden tunteita. Tunteet ilmenevät aineistossa omina teemoinaan. Ne ovat kuitenkin myös toisiinsa yhteydessä, eivätkä täysin toisistaan erillisiä kokonaisuuksia. Tunne työn merkityksellisyydestä kuvantui ikään kuin tunteiden punaisena lankana, johon muut tunteet tavalla tai toisella liittyivät. Diskurssianalyysilla aineistosta rakennettiin puolestaan kaksi repertuaaria, joiden kautta kuvataan sosiaalityöntekijöiden tunteiden merkitystä päätöksentekoprosessille. Nämä repertuaarit ovat tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaari, sekä ihmissuhdetyön repertuaarit. Tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon repertuaarin kautta tunteiden merkitys päätöksenteossa näyttäytyy siltä, että tunteille ei anneta ollenkaan sijaa päätöksentekoprosessissa ja tunteiden yhteys päätöksentekoon kielletään. Ihmissuhdetyön repertuaarissa tunteet päätöksentekoprosessissa havaitaan ja tunteet nähdään aiheuttavan ristiriitaa auttamistyön ja byrokratiatyön ulottuvuuksissa.

Tutkielman tulokset osoittavat sen, että ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyö herättää sosiaalityöntekijöissä toisinaan vahvojakin tunteita. Tunteiden merkitys työlle on toisaalta vaikeakin. Tunteet osana päätöksentekoa kielletään ja tunteet eivät näytä liittyvän sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteon kontekstissa. Toisaalta tunteet hyväksytään osana auttamistyötä, jolloin tunteiden ja etuuskäsittelytyön välinen ristiriita tulee selkeästi esiin.

Avainsanat: sosiaalityö, sisällönanalyysi, diskurssianalyysi, ehkäisevä toimeentulotuki, tunteet, ihmissuhdetyö, auttamistyö

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Tunteet	7
2.1	Tunteiden taustaa	7
2.2	Tunnetaidot ja tunteiden säätely	8
2.3	Tunnettyö	10
2.4	Tunteet sosiaalityössä	12
3	Sosiaalityön lähtökohdat	14
3.1	Sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka	14
3.2	Sosiaalityön asiantuntijuus	16
3.3	Asiakassuhteet sosiaalityössä	19
4	Toimeentulotuki	23
4.1	Toimeentulotuen kokonaisuus	23
4.2	Perustoimeentulotuki	24
4.3	Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	25
4.4	Toimeentulotuen hakijat	28
4.5	Etuuskäsittely ja ammatillinen harkinta sosiaalityöntekijän työkuvassa	29
5	Tutkimusasetelma	32
5.1	Tutkimuskysymykset	32
5.2	Aineisto	33
5.3	Tieteenfilosofiset lähtökohdat	34
5.4	Tutkimusmenetelmät	34
5.5	Analyysin vaiheet	37
5.6	Tutkimusetiikka ja tutkielman luotettavuuden pohdinta	41
6	Sosiaalityöntekijöiden ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liittyvät tunteet	43
6.1	Työn merkityksellisyyden tunteet	43
6.2	Turhautumisen tunteet	45

6.3	Myötäelämisen tunteet	47
6.4	Epävarmuuden tunteet	49
7	Sosiaalityöntekijöiden tunteiden ja ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyn välinen suhde	51
7.1	Tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaari	52
7.2	Ihmissuhdetyön repertuaari	55
8	Yhteenveto ja johtopäätökset	57
8.1	Yhteenveto tunteista	57
8.2	Yhteenveto tunteiden merkityksistä	60
8.3	Pohdinta	62
	Lähteet	64
	Liitteet	70
	Liite 1. Kirjoituskutsu	70

1 Johdanto

Sosiaalityö on vahvasti ihmisoikeuksille, ihmisarvolle ja sosiaalisille oikeuksille perustuvaa ihmissuhdetyötä. Sosiaalityössä keskeistä on hyvän, luottamuksellisen asiakassuhteen rakentuminen, jotta työntekijä ja asiakas voivat yhdessä paikantaa ja tunnistaa asiakkaan elämää koskettavia ongelmia sekä työskennellä näiden poistamiseksi. Työtä ohjaavat lakien lisäksi myös arvot ja etiikka, sillä käytännössä sosiaalityöhön liittyy vahvasti myös ammattilaisen harkintavallan käyttö erilaisissa päätöksentekotilanteissa. (Hallikainen ym. 2017; Sipilä 2011, 25–33.)

Sosiaalityön asiakkaiden tilanteet voivat olla hyvin moniulotteisia, jonka vuoksi kaikille sopivia yhtenäisiä käytänteitä käytännön työhön ja päätöksentekoon ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaistakaan laatia. Työntekijöiden käyttämän ammatillisen harkinnan pääasiallisena tarkoituksena on palvella sosiaalityön ydintä eli asiakkaiden tasavertaista kohtelua sekä turvata asiakkaan oikeusturvaa. Joskus kuitenkin harkinnan käyttö päätöksenteossa toisinaan johtaa eriäviin myöntöratkaisuihin, jolloin asiakkaiden kohtelu ei välttämättä ole yhdenvertaista. (Rajavaara 2014, 137–139.)

Sosiaalityössä yhtenä työvälineenä käytettävän ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittely perustuu asiakkaiden yksilöllisistä tilanteista johtuen vahvasti erilaisten lakien sekä kuntien päättämien käytänteiden ohjaamaan ja säätelemään ammatilliseen harkintaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020b). Päätöksentekoon liittyvällä harkintavallan käytöllä voi olla hakijan elämälle merkittäviäkin seurauksia (Rajavaara 2014, 137).

Harkintavallan käytön toisinaan merkittävillä seurauksilla, toimeentulotuen käsittelyaikojen määräajoilla ja asiakkaiden lohduttomillakin tilanteilla voi olla vaikutus sosiaalityöntekijän etuuskäsittelyssä kokemiin tunteisiin. Tässä tutkielmassa perehdytään sosiaalityön ihmisoikeusperustaisen ja auttamistyöhön pohjaavan ydinajatuksen ja toimeentulotuen etuuskäsittelyn byrokraattisuuden yhdistämisen mahdollisen ristiriidan työntekijälle aiheuttamiin tunteisiin ja tunteisiin. Tutkielmassa tutkitaan, millä tavoin etuuskäsittelyä tekevät sosiaalityöntekijät kuvaavat tunteiden merkitystä ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelylle.

Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä siitä, millaisia tunteita ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittely sosiaalityöntekijöissä herättää ja millaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liittyville tunteille antavat. Ymmärryksen lisääminen tästä aiheesta on tärkeää, sillä kun ymmärretään vaativaa ammatillista harkintaa

vaativan etuusratkaisutyön yhteys työntekijän tunnemaailmaan, voidaan se ottaa huomioon esimerkiksi työnhyvinvoinnissa, uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä koulutuksessa.

Tutkimuksessa keskitytään ainoastaan sosiaalityöntekijöiden näkökulmaan, sillä tutkielmassa halutaan selvittää sosiaalityöntekijöiden tunteiden yhteyttä ja merkityksiä ehkäisevän toimeentulotuen etuusratkaisuun. Selvitysten perusteella sosiaalityöntekijät tekevät suurimman osan ehkäisevän toimeentulotuen päätöksistä (Cammarano ja Sjöholm 2019, 1–6). Tutkimusmenetelmänä käytetään sisällönanalyysiä sekä diskurssianalyysia. Tutkielman aineistona käytetään sosiaalityöntekijöiden vapaamuotoisia kirjoituksia ehkäisevän toimeentulotuen etuus- käsittelystä ja siihen kytkeytyvistä tunteista.

2 Tunteet

Tunteita hahmotetaan tässä tutkielmassa kolmesta eri näkökulmasta. Tunteiden evolutiivisen merkityksen tarkastelu auttaa ymmärtämään, mitä tunteet ylipäänsä ovat ja miksi tunnemme tunteita. Tunteiden säätely ja hallinnan tarkastelu syventyy siihen, miten pystymme kontrolloimaan tunteitamme. Tähän liittyy olennaisesti myös tunnetyön käsite. Näiden perusteella myöhemmissä luvuissa perehdytään siihen, miten tunteet ovat osa sosiaalityötä. Tunteiden viitekehyksen rakentaminen on tälle tutkielmalle olennaista, kun tutkimuksen kohteena ovat sosiaalityöntekijöiden tunteet.

2.1 Tunteiden taustaa

Tunteilla on suuri vaikutus jokapäiväiseen elämäämme. Ne vaikuttavat toimintaamme ja käyttäytymiseemme, eikä tunteita välttämättä pysty aina edes kontrolloimaan. Tunteet ovat kautta aikain olleet eloonjäämiselle tärkeitä mekanismeja, jotka aktivoituvat erilaisissa tilanteissa ja saavat ihmisen toimimaan tietyllä tavalla. (Nummenmaa 2010, 11–13.) Tunteiden ollessa perustavanlaatuisen osa ihmistä, on tunteiden ja tunnemekanismien ymmärtäminen tärkeää, kun pyritään ymmärtämään ihmisten toimintaa. Tunteita ymmärtääksemme tärkeää on myös perehtyä siihen, mistä tunteet loppujen lopuksi tulevat ja mikä on niiden tarkoitus.

Ensimmäinen reaktio ympäristöömme on usein jonkinlainen tunne (Zajonc 1980, 154–155). Tunteet ovat monimutkaisia, komplekseja reaktioita, joilla on fysiologisia ja psyykkisiä vaikutuksia. Tunteita voidaan kuvata subjektiivisina mielen kokemuksina, tarpeena toimia – esimerkiksi paeta –, sekä kehon fysiologisina muutoksina, esimerkiksi kohonneena sykkeenä. (Lazarus ja Lazarus 1994, 151.) Tunteilla on oma tehtävänsä, joita nämä fysiologiset muutokset todentavat. Muun muassa suuttuessa elimistö erittää adrenaliinia, joka lisää valmiutta esimerkiksi taisteluun. (Goleman 1998, 23.) Tunteet ovat ikään kuin vihjeitä alitajuntamme tiedostamattomasta näkökulmasta ympärillämme tapahtuviin asioihin (Hochschild 1983, 30).

Tunteet toimivat eri ihmisillä oikeastaan hyvin samankaltaisesti ja samojen sääntöjen ohjaamana. Tunteet toimivat syvällä ihmisessä eivätkä rajoitu vain siihen tunnekokemukseen, jonka ihminen tiedostaa ja osaa ehkäpä myös sanoittaa. Toisistaan onkin erotettu *tunnereaktiot*, eli automaattisesti toimivat tunteisiin liittyvät reaktiot (esimerkiksi muutokset toiminnassa ja keuhollisissa toiminnoissa), sekä *tunnekokemukset* eli tunnereaktioihin liittyvät tietoiset kokemukset. Tunnereaktioita arjessa nimitetään yleensä yksinkertaiseksi tunteiseksi. (Nummenmaa

2010, 13–17.) Tietoisiin tunnekokemuksiin vaikuttavat myös henkilön ikä, kulttuuri ja aikaisemmat kokemukset (Parsons 1991, 5). Biologisten lähtökohtien ja kulttuurin on katsottu olevan suurimmat tunteisiin vaikuttavat tekijät (Lazarus ja Lazarus 1994, 196–97).

Tunteet eivät siis ole syntyneet tyhjästä, vaan niillä on ollut evoluution kannalta tärkeä rooli lajin elossapysymisen kannalta. Esimerkiksi pelon aiheuttamat nopeat, välittömät tunnereaktiot ovat olleet tärkeitä selviytymiselle. (Goleman 1998, 25; Nummenmaa 2010, 17; Parsons 1991, 6.) Tällaiset voimakkaat tunnereaktiot ovat ihmislajille niin tärkeitä ja syvään sisään koodattuja, että tunnereaktioiden aiheuttama toiminta voi sivuuttaa muun mielen ja kehon toiminnan (Nummenmaa 2010, 13).

Tietoiset tunnekokemukset ja automaattiset tunnereaktiot eivät ole toisistaan eroteltavia asioita, vaan ne ovat yhteydessä toisiinsa. Tunnekokemukset pohjautuvat tunnereaktioihin ja tietoisuus tulee yleensä esiin varsinaisen tunnereaktion jälkeen (Parsons 1991, 6–7). Siinä missä tunnereaktioita ei voi oikeastaan edes välttää, varsinaista tunnekokemusta voi kontrolloida. Sen voi esimerkiksi piilottaa niin, ettei se näy ulkopuolelle (Zajonc 1980, 156.) Tunnekokemusten avulla voidaan tulkita tunnereaktioita ja niiden aiheuttamia kehollisiakin muutoksia. Kun ihminen tulee tietoiseksi tunnereaktiosta, pystytään tunnereaktion laukaisemaan asiaan kiinnittämään huomiota ja reagoimaan tilanteeseen tietoisesti vaikkapa etsimällä asiaan ratkaisua. Tietoisuus siis auttaa ymmärtämään tunnereaktion aiheuttavaa tilannetta ja etsimään tunnereaktiolle syy-seuraussuhteita. (Nummenmaa 2010, 17–18.)

2.2 Tunnetaidot ja tunteiden säätely

Tunnereaktiot ovat siis suurilta osin automatisoituja toimintoja, jotka auttavat ihmistä selviytymään (Nummenmaa 2010, 17; Parsons 1991, 6). Tietoisina omista tunnereaktioistaan ihmiset pystyvät tunnistamaan, nimeämään ja kontrolloimaan tunnekokemuksiansa (Zajonc 1980, 156). Tunteiden hallinta ja säätely onkin nykypäivän sivistyneen elämän perusta (Hochschild 1983, 21). Tässä tutkielmassa keskitytään sosiaalityöntekijöiden tunnekokemukseen vaativassa päätöksentekotyössä, ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyssä. On siis olennaista myös perehtyä siihen, miten ja missä määrin tunteita oikein voikaan säädellä, kontrolloida ja ohjata.

Tunnetaidot kulmineituvat olennaisesti tunteiden tiedostamiseen ja itsetuntemukseen. Tunteiden kontekstissa itsetuntemus tarkoittaa kykyä tunnistaa omat tunteensa, niiden alkuperä ja

vaikutus henkilöön itseensä. Itsetuntemus voi olla taustalla tapahtuvaa passiivista ja puolueetonta tarkkailua, tai aktiivista tunteiden tiedostamista nimeämällä tunteita ja niiden syy-seuraussuhteita. (Goleman 1998, 70–71.)

Perinteisen loogismatemaattisen älykkyyskäsitteilyn lisäksi on tuotu esiin myös muita älykkyiden muotoja, kuten tunneälykkyys. Tunnetaidoista puhuttaessa voidaan siis myös puhua tunneälykkyudesta. Peter Saloveyta ja Howard Gardneria lainaten Goleman esittelee teoksessaan tunneälyn viisi eri osa-aluetta, joita ovat omien tunteiden tiedostaminen, tunteiden hallitseminen, motivaation löytäminen, muiden tunteiden havaitseminen ja ihmissuhteiden hoito (Goleman 1998, 65–66).

Tunteiden säätelytaidot ovat tärkeitä, sillä ne auttavat käsittelemään niin tunteita, kuin niitä tilanteitakin, mistä tunteet kumpuavat. Tunteiden säätely on tärkeää niin negatiivisten kuin positiivistenkin tunteiden kanssa, jotta tunteiden kanssa pystyy elämään tasapainossa. (Lazarus ja Lazarus 1994, 152.)

Tunteita voidaan säädellä eri tavoin. Eri tunnesäätelyn muodot ovat tarpeellisia erilaisissa tilanteissa. Tunteita voidaan säädellä esimerkiksi ratkaisukeskeisesti (eng. *problem-solving coping*) keskittymällä siihen, mikä tunteen aiheuttaa ja miten tähän pystyy itse vaikuttamaan. Tässä korostuu tunteen juurisyyn etsiminen ja siihen keskittyminen ja ratkaisujen etsiminen, jolloin lopputulemana tunteen pystyy hallitsemaan. (Lazarus ja Lazarus 1994, 153–56.)

Tunteita voi myös hallita tunnekeskeisesti (eng. *emotion-centered coping*). Olennaista on tunteen hyväksyntä, tunteen tarkasteleminen ja sen merkityksen pohtiminen. Tunnetta ei ohiteta ilman reflektiota. Tähän liittyy myös tunteen välttely, eli kielteisten tunteiden aiheuttavan tilanteen tai ajatuksen tietoinen poissulkeminen. Tunteiden välttelyä tunnesäätelytaitona on kuitenkin esitetty vain väliaikaisena ja jopa heikompanakin tunnesäätelytaitona, sillä välttelyn kautta tunteet eivät kuitenkaan katoa, vaan niiden käsittely vain siirtyy. Olennaista välttelylle on, että kielteinen tunne kuitenkin tiedostetaan ja hyväksytään, vaikka siihen ei juuri sillä hetkellä keskityttäisi. Tunnekeskeiseen tunteiden hallintaan liittyy myös tunteen henkilökohtaisen merkityksen uudelleenarviointi (engl. *reappraisal of personal meaning*). Se tarkoittaa, että tunteen alkuperää tarkastellaan syvemmin, ja tunteen merkitystä punnitaan myös suhteessa ympäristöön. (Lazarus ja Lazarus 1994, 156–71.)

Lazaruksen & Lazaruksen (1994) erittelemät tunteiden säätelykeinot kytkeytyvät olennaisesti aikaisemmin esiteltyihin tunneälykkyyden eri ulottuvuuksiin. Tunneälykkyyden eri osa-alueilla korostuu nimenomaan tietoisuus omista tunteista, kyky tunteiden käsittelyyn ja ohjaamiseen sekä muiden ihmisten tunteiden huomioiminen ja käsittely (Goleman 1998, 65–66). Tunteiden säätelykeinojen hallitseminen on siis avainasemassa myös tunneälykkyyden kehittämiseksi.

Kaikki tunnesäätelyiden keinot eivät ole kuitenkaan yksilölle välttämättä hyväksi, ja tunteita voidaan siis säädellä myös haitallisilla keinoilla. Tällaisia haitallisia keinoja ovat esimerkiksi tunteista täysin etäännyminen, sekä ns. toiveikas ajattelu, jossa vallitsevan tilanteen mahdollista kielteistä puolta ei oteta ollenkaan huomioon, vaan yksilö kannattelee selviytymistään pelkästään toiveiden varassa. Huomioitava kuitenkin on, että tunnesäätelyn keinot ovat tilanne- ja tapauskohtaisia, ja toisinaan ns. huonotkin tunnesäätelyn keinot voivat olla tarpeellisia ja harmittomia. (Lazarus ja Lazarus 1994, 171–172.) Selvää kuitenkin on, että tunnesäätelyn taidot ovat tarpeellisia tunteiden hallitsemiseksi sekä ymmärtämiseksi. Kun tunteet ovat hallinnassa, voi ihminen ohjata helpommin omaa toimintaansa (Lazarus ja Lazarus 1994, 199).

2.3 Tunnetyö

Tunteiden säätely ja hallinta ovat osa tunnetyötä (eng. *emotional labor*). Tunnetyöllä tarkoitetaan työtä, jossa tarvitaan tunteiden hallintaa, esimerkiksi tunteiden kontrolloimista, työssä tarkoitettujen päämäärien saavuttamiseksi (Morris ja Feldman 1996, 987). Tunnetyön perusteet ovat myös tämän tutkielman kannalta tärkeä hahmottaa, sillä tunnetyön kautta on mahdollista ymmärtää tunteiden roolia sosiaalityössä.

Tunnetyöstä puhuttaessa on olennaista ymmärtää, ettei kyseessä ole aina työelämään liittyvää toimintaa, vaan jonkinasteista tunnetyötä tapahtuu jokapäiväisessä arkielämässä. Erilaisiin jokapäiväisiin elämäntilanteisiin voi liittyä erilaisia tunneilmaisu sääntöjä, jotka ohjaavat yksilöä näyttämään tunteitansa tietyllä tavoin tai tietyissä määrin. (Hochschild 1983, 56–75.) Esimerkkejä tällaisista tilanteista ovat esimerkiksi hautajaiset, häät tai työhaastattelu. Tilanteet ovat hyvin erilaisia ja aktiivisen tunteiden säätelyn eli tunnetyön kautta yksilöt voivat sovittaa tunteensa tilanteiden vaatimaan etikettiin. Tunnetyöhön perehtynyt sosiologi Hochschild (1983) on tuonut esiin, kuinka tunteiden hallinta ilmenee ikään kuin näyttöelämisinä. Näyttelemisen voi olla pinnallista (eng. *surface acting*), eli tunteiden näyttämistä ulospäin esimerkiksi hymyilemällä. Toisaalta näyttöeläminen voi olla syvempää (eng. *deep acting*), jolloin henkilö

yrittää eri tavoin saada itsensä oikeasti tuntemaan haluttua tunnetta. (Hochschild 1983, 35–55.) Tunnetyöhön liittyvä kansainvälinen tutkimus kytkeytyy olennaisesti näihin Hochschildin määrittelemiin tunteiden näyttelemisen käsitteisiin.

Työelämän tunnetyö liittyy tunteiden valjastamiseen organisaation määrittelemään muottiin. Tunteet voivat myös olla organisaation tai yrityksen kauppatavara itsessään. Tunteet voivat olla osa yrityksen tai organisaation tarjoamaa palvelua. Työelämän tunnetyölle on olennaista yksityiselämän kaltaisesti se, missä ja milloin mitään tunteita näytetään, ja tunteiden hallinta ja säätely sen mukaisesti. Tarvittavan tunnetyön määrä, organisaation tunneilmaisuusääntöjen noudattaminen, tunnetyössä käytettävien tunteiden skaala sekä työntekijän näyttämien tunteiden aitous ovat ikään kuin tunnetyön mittareita ja määrittäjiä, jonka kautta tunnetyön osuutta työssä voidaan hahmottaa (Morris ja Feldman 1996, 987–992.) Eri tilanteissa tunnetyö tulee esiin eri tavoin, eivätkä kaikki tunnetyön ulottuvuudet painotu aina samassa määrin.

Tunnetyö voi olla kuormittavaa ja tunnetyöhön liittyvät tutkimukset keskittyvätkin usein työuupumuksen kontekstiin. Esimerkiksi tunnetyöhön liittyvä tunteiden teeskentely voi aiheuttaa tunneristiriitaa eli emotionaalista dissonanssia. Tämä voi johtaa siihen, että henkilö pyrkii joko muokkaamaan todellisia tunteitaan teeskennellyiksi tunteiksi tai näyttämään aitoja tunteitaan teeskentelyn sijaan. (Hochschild 1983, 90.) Tutkimuksissa ei kuitenkaan ole huomattu emotionaalisen kuormituksen ja ihmistyön välillä suurta merkittävyyttä muihin ammattialoihin ja on jopa esitetty, että hoitotyötä (eng. *caring work*) tekevillä ihmisillä on luontainen halu olla työssä aidosti läsnä. He todennäköisesti välittävät aidosti potilaistaan tai asiakkaistaan. (Brotheridge ja Grandey 2002, 31 [Hackman & Oldham 1976; Hawthorne & Yurkovich 1994].) Myös muissa tutkimuksissa on huomattu, kuinka asiakastyöhön orientoituneet työntekijät toimivat tunnetasolla aidosti, jolloin tunnetyöhön liittyvää kuormittavaa tunteiden teeskentelyä on olennaisesti vähemmän (Allen ym. 2010, 110–11). Tunnetyöstä johtuva työuupumus liittyy olennaisesti siis töihin, jossa työntekijä joutuu piilottamaan tunteitaan, kokee tunneristiriitaa ja joutuu jatkuvasti teeskentelemään tunteitansa.

Työelämän tunnetyön voi siis tiivistää olevan tunteiden säätelyä työelämän määränpäiden saavuttamiseksi. Tunnetyö kuvautuu työntekijän aktiivisena toimintana, sillä hänen täytyy muokata tunteitaan vastaamaan ennalta määriteltyjä tunneilmaisuusääntöjä. Tunnetyöhön liittyvä työuupuminen liittyy tilanteisiin, joissa työntekijällä ei ole varaa ilmaista aitoja tunteitaan.

2.4 Tunteet sosiaalityössä

Tunteet ovat olennainen osa sosiaalityön kaltaista ihmissuhdetyötä (Forsberg 2006, 14). Sipilän (2011, 113–116) tutkimuksesta selviää, että sosiaalityöntekijät pitävät tunnetyöhön liittyviä taitoja hyvin tärkeänä. Myös aikaisempi tarkastelu tunteista ja tunnetaidoista luo kuvaa siitä, kuinka tunteet ovat oikeastaan tärkeä osa ihmisyyttä. Tunteet ikään kuin luovat pohjaa ihmisten toiminnalle. Vaikka tunteiden yhteys sosiaalityöhön voi nopeasti ajateltuna vaikuttaa ilmiselvältä, syvemmin asiaa tarkastaessa voi huomata, että tunteet osana sosiaalityötä onkin hyvin moniulotteinen ja toisinaan jopa hankalasti hahmotettavissa oleva asia.

Usein sosiaalityössä tunteita ei ole nähty osana ammatillisuutta. Tunteet on ehkä nähty jopa työhön kuulumattomana asiana, jolloin työntekijät pyrkivät jopa neutralisoimaan tunteita. Työn herättämät negatiiviset tunteet, kuten epätoivo, voidaan tulkita esimerkiksi osaamattomuudeksi. Tärkeää olisi kuitenkin tunteiden äärelle pysähtyminen ja niiden tulkitseminen ja pohtiminen. Tärkeää on ymmärtää tunteiden väistämätön yhteys ihmissuhdetyöhön. (Forsberg 2006, 14–15; 2002, 302.) Tunteiden äärelle pysähtyminen ja tunteiden pohtiminen ovat myös olennainen osa hyviä tunnetaitoja ja osa tunneälykkyyttä (Goleman 1998, 65–66). Aikaisemmin on tullut myös ilmi tunteiden evolutiivinen merkitys, jonka myötä voimme ymmärtää tunteiden kumpuavan tietyistä biologisista lähtökohdista. On siis mielenkiintoinen näkökulma, että negatiiviset tunteet mielletäisiin osaksi osaamattomuutta, kun ne pohjimmiltaan vaikuttavatkin täysin luontaisilta.

Reflektiivinen ote tunteisiin on kuitenkin erityisen tärkeää ja se voi jopa auttaa rakentamaan ammattitaitoa tiedon lisäksi (Forsberg 2006, 15; Hänninen ja Poikela 2016, 161–63.). Tätä tiedon ja tunteiden yhteyttä on kuitenkin kuvattu vaikeana yhdistelmänä (Ingram 2013, 8). Myös tunteiden ja päätöksenteon välinen yhteys on jännitteinen ja se saattaa olla tiedostamattomakin (Zajonc 1980, 155). Tunne- ja järkitason prosessit ovat kuitenkin kietoutuneet yhteen jo keskushermoston tasolla (Nummenmaa 2010). Tämän perusteella näyttäytyy, että tunteiden yhteys muuhun toimintaan on ilmiselvää. Tunteiden ja järjen vastakkainasettelua on kuitenkin ilmennyt kautta aikain. Tämä tarkoittaa, että tunteiden ja rationaalisen järjen on katsottu olevan ikään kuin toistensa poissulkeva asia. (Puolimatka 2004, 102.)

Sosiaalityössä myönteisten tunteiden vaaliminen on tärkeää, sillä niillä on merkittävä vaikutus hyvinvointiin. Työntekijöiden onkin tärkeää tietoisesti huomioida myönteisten tunteiden ja empatian merkitys osana asiakastyötä. (Hänninen ja Poikela 2016, 162–163.) Reflektiivinen ja ohjaava ote tunteisiin on siis tärkeää onnistuneen sosiaalityön toteuttamisenkin näkökulmasta.

Tunnetyön näkökulmasta myönteisten tunteiden pakottaminen voi kuitenkin olla riski tunneristiriidalle ja jopa työuupumukselle.

Varsinaista selvyyttä ei myöskään ole siitä, minkä tasoinen tunteiden käsittely sosiaalityöntekijälle sopii. Sosiaalityössä on läsnä inhimillinen tunnesuhde, jonka muodostumisessa työntekijän oma persoonallisuus on suuressa roolissa. Tunnesuhteen muodostuminen onkin prosessi, joka muodostuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssakäymisessä. (Rostila 1997, 39–40; Sipilä 2011, 35.) Epävarmuus siitä, millä tavalla tunteita tulisi käsitellä ja ottaa työssä huomioon, voikin osaltaan myös selittää sitä, miksi työssä heränneitä tunteita on saatettu sivuuttaa niitä neutralisoimalla tai miksi niiden on katsottu jopa olevan työhön täysin kuulumaton asia (Forsberg 2006, 5).

Tunteet näkyvät eri sosiaalityön paikoissa eri tavoilla ja tämä lienee osaltaan tarkoituksenmukaistakin. Esimerkiksi etuuskäsittelytyössä tunteiden näyttäminen ja esiin tuominen ei välttämättä ole samalla tavalla suotavaa kuin terapeuttisessa ja psykososiaalisessa työympäristössä. Rahaan liittyvään työhön liitetty odotus tunteiden neutraalisuudesta on kuitenkin myös nähty rajoittavan psykososiaalista työtä. Erilaisissa sosiaalityön tehtävissä saatetaan myös hyvin todennäköisesti kohdata ihmisiä, joiden tilanteet saattavat olla hyvin vaikeita tai vaikeasti ymmärrettäviä, ja täten myös suuriakin tunteita herättäviä. (Forsberg 2002, 300–301.) Sosiaalityössä esiintyvät tunteet voivat siis vaihdella niin työtehtävien kuin työympäristönkin mukaan. Useissa sosiaalityön tehtävissä eri työtehtävät voivat kuitenkin kuulua sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan, esimerkiksi toimeentulotuen käsittely ja psykososiaalinen työskentely. Tällöin odotus toimeentulotukityöhön liittyvästä tunteiden neutraaliudesta ja ihmissuhdetyöhön liittyvästä tunteiden selkeästä yhteydestä voikin olla hankala pari.

Tunteet ovat siis olennainen osa ihmissuhdetyötä, mutta tunteiden ja sosiaalityön luonteen yhteyttä tarkastellessa voidaan todeta, että nämä voivatkin olla hankalasti yhteen sovitettavissa. Tunteet kuuluvat kuitenkin sosiaalityön kaltaiseen työhön, sillä sosiaalityöhön liittyy ihmisten kohtaamista, vuorovaikutusta, erilaista päätöksentekoa ja valintoja. Sosiaalityössä kohdataan vaikeissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, ja tämä voi lisätä työntekijöiden tunnepuolen kuormitusta (Sipilä 2011, 116). Tunteiden tunnistaminen osaksi sosiaalityöntekijän työtä ja ammattitaitoa sekä tunnetaitojen vaaliminen olisi selvästi tärkeää, kun tunteet kuuluvat näin vahvasti sosiaalityöhön.

3 Sosiaalityön lähtökohdat

Tutkielmassa tutkitaan tunteita sosiaalityön asiantuntijuuden viitekehystä käsin. Tässä tutkielmassa sosiaalityön asiantuntijuuden viitekehystä rakennetaan hahmottamalla sosiaalityön paikkaa yhteiskunnassa sekä sosiaalityön asiantuntijuutta ammattietiikan, arvojen ja koulutuksen tuottaman osaamisen näkökulmasta. Lisäksi olennaista on perehtyä sosiaalityössä syntyviin asiakassuhteisiin, koska tutkielmassa keskitytään nimenomaan sosiaalityön ihmissuhde-työn ulottuvuuteen. Sosiaalityössä rakentuvien asiakassuhteiden moninaisuus onkin tärkeä osa sosiaalityön ihmissuhdeulottuvuutta.

Sosiaalityön lähtökohdat -luvussa rakentuu se viitekehys, jonka valossa tutkielman tuloksia jatkossa pohditaan. Sosiaalityön lähtökohtien ymmärtäminen auttaa myös hahmottamaan sitä, millaisessa ympäristössä sosiaalityöntekijän tunteet rakentuvat ja minkälainen tila niille pysytään työssä antamaan. Tätä pohjustaa edellisessä luvussa käsitelty näkemys tunteista ja niiden lähtökohdista.

3.1 Sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka

Yhteiskunta antaa sosiaalityölle kehykset, joiden suuntaa-antamana työntekijä tekee työtään ja sosiaalityöntekijän voidaankin katsoa edustavan tietyiltä osin myös yhteiskuntaa (Mäntysaari 2016, 75). Tämän vuoksi se ympäristö, missä sosiaalityötä tehdään, onkin yksi tärkeimmistä sosiaalityön lähtökohdista. Sosiaalityön yhteiskunnallisen kontekstin hahmottaminen on tärkeää, jotta voidaan ymmärtää, mille peruspilareille sosiaalityön varsinainen asiantuntijuus rakentuu. Yhteiskunnallisen toimintaympäristön huomioiminen on tärkeää myös sosiaalityön asiantuntijuuden näkökulmasta. Sosiaalityölle olennaista on huomioida yksilöllisten tilanteiden ja ongelmien lisäksi myös niiden yhteiskunnallinen ulottuvuus (Särkelä 2001, 15–16). Sosiaalityön yhteiskunnallisen paikan ymmärtäminen auttaa myös hahmottamaan sitä, millaiseen kontekstiin sosiaalityöntekijöiden kokemat tunteet kiinnittyvät.

Suomalaisen sosiaalityön juuret ovat 1800-luvun lopun holhoavassa ja kurittavassakin vai-vaishoidossa (Juhila 2006, 19–23). Sosiaalityö on kehittynyt köyhäinhuollosta yhä laajemmaksi ja monimuotoisemmaksi työksi, jolle suuntaa ovat antaneet niin hyvinvointivaltion rakentuminen 1900-luvun puolivälistä lähtien, kuin myös sosiaalityön kehittyminen yliopistol-liseksi tieteenalaksi ja professioksi. Sosiaalityön ammatillistumisessa on ollut läsnä niin juri-dishallinnollinen puoli sekä yksilöllinen asiakastyö, jotka eri aikakausilla ja eri yhteiskunnal-listen aatteiden aikana ovat näkyneet sosiaalityössä eri painoituksin. (Sipilä 2011, 60–61.)

Nykypäivän suomalaisen sosiaalityön tärkeänä lähtökohtana toimii Suomi demokraattisena hyvinvointiyhteiskuntana. Hyvinvointiyhteiskunta tarkoittaa, että yhteiskunta tarjoaa palveluita, joilla kansalaisten hyvinvointia pyritään turvaamaan. (Mäntysaari 2016, 75–76.) Suomen perustuslaissa on taattu jokaiselle oikeus sosiaaliturvaan eli välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (Suomen perustuslaki 731/1999 §19). Suomalaisessa hyvinvointiyhteiskunnassa sosiaalityö paikantuu julkista valtaa käyttäväksi viranomaiseksi. Julkisella vallalla tarkoitetaan valtaa, jota käyttävät niin valtion virkamiehet kuin kunnan viranhaltijatkin. Julkista valtaa ovat esimerkiksi sellaiset tehtävät joissa päätetään yksipuolisesti henkilön eduista, oikeuksista tai velvollisuuksista, tai joissa muuten puututaan henkilön etuihin tai oikeuksiin (Nykänen ja Liukko 2019, 10). Julkinen valta perustuu lakiin (Suomen perustuslaki 731/1999 §2).

Yhteiskunta kuitenkin elää ja muuttuu jatkuvasti, ja nykypäivän hyvinvointiyhteiskunta onkin hiljalleen muuttumassa yhä enemmän markkinavetoisemmaksi myös sosiaali- ja terveystalouden osalta (Saari 2017, 480). Uuden julkisjohtamisen (*New Public Management*) myötä myös julkisella sektorilla on paine tehdä entistä tehokkaampaa, taloudellisempaa ja tuloksellisempaa työtä (Mänttari-Van Der Kuip 2013, 5). Yhteiskunnan muuttuminen markkinalähtoisemmäksi voi vaikuttaa siihen, miten sosiaalityöntekijät kykenevät tekemään ammattieettisesti laadukasta ja vastuullista sosiaalityötä. Yhteiskunta tarjoaa työntekijöille puitteet työntekoon ja yhteiskunnallisella toimintaympäristöllä on suuri merkitys sille, miten hyvin auttamistyö käytännössä onnistuu (Särkelä 2001, 13).

Asiaa tutkineen Mänttari-Van Der Kuipin vuonna 2013 tehdyn tutkimuksen mukaan jopa 40 % sosiaalityöntekijöistä koki, että mahdollisuudet tehdä ammattieettisesti vastuullista sosiaalityötä olivat heikentyneet viimeisen kolmen vuoden aikana. Sosiaalityöntekijät kokivat, etteivät he pystyneet välttämättä vaikuttamaan myönteisesti asiakkaan elämäntilanteeseen, heillä ei ollut heille riittäviä tai sopivia tukitoimia tai palveluita eikä heillä ollut mahdollisuuksia tehdä rakenteellista tai yhteiskunnallista vaikuttamistyötä. Tutkimuksen mukaan jopa yksi kolmasosa sosiaalityöntekijöistä koki, että työtä joutuu tekemään ristiriidassa omien ammattieettisten arvojen kanssa. (Mänttari-Van Der Kuip 2013, 10–14.) Yhteiskunnan tehokkuusvaatimusten ja kilpailutalouden vaikutuksia sosiaalityöhön on mietitty jo 2000-luvun alkupuolella, 90-luvun laman jälkeisinä aikoina (ks. Särkelä 2001).

Nykypäivän sosiaalityön yhteiskunnallinen toimintaympäristö on siis hyvinvointiyhteiskunta ja sieltä sosiaalityölle tulevat talouspoliittiset tehokkuuden vaateet ja velvoitteetkin. Yhteiskunnan eri talouspoliittiset ideologiat vaikuttavat selkeästi myös sosiaalityöhön ja sitä kautta sosiaalityöntekijöiden hyvinvointiin ja kykyyn toteuttaa arvojensa mukaista sosiaalityötä. Seuraavissa luvuissa perehdytään siihen, miten sosiaalityön asiantuntijuus kaikkine muotoineen näyttäytyy, jolloin voidaan paremmin hahmottaa myös sitä, miksi sosiaalityö ei välttämättä kaikilta osin nykyisenkaltaiseen yhteiskunnalliseen ilmapiiriin istu.

3.2 Sosiaalityön asiantuntijuus

Tämän tutkielman kannalta olennaista on tarkastella, millaista sosiaalityön asiantuntijuus on nykypäivänä. Tämän kautta pystytään ymmärtämään, minkälaisista ammatillisista lähtökohdista sosiaalityöntekijät tekevät työtänsä. Sosiaalityön koulutuksen tuottaman asiantuntijuuden lisäksi sosiaalityöntekijöiden roolia ja paikkaa määrittää osaltaan myös sosiaalityön luonne julkisena hallintotehtävänä sekä sosiaalityön luonne ihmissuhdetyönä.

Sosiaalityön asiantuntijuus perustuu teoriaan ja käytäntöön pohjautuvalle tiedolle ja taidolle. Käytännön sosiaalityötä ohjaavat niin ammattikunnan omat arvot ja eettiset periaatteet, kuten myös työyhteisön asettamat ohjeistukset. Sosiaalityö on myös vahvasti eri lakien ohjaamaa, joka näkyy myös käytännön työssä. Ennen kaikkea sosiaalityö on kuitenkin vuorovaikutustyötä, jossa hyvän asiakassuhteen luominen on keskiössä. Asiakassuhteessa korostuu asiakkaan ja työntekijän välinen kumppanuus ja samalla puolella oleminen, kun asiakas ja työntekijä yhdessä pyrkivät tunnistamaan ja ratkaisemaan asiakkaan elämää koskettavia ongelmia. (Sipilä 2011, 28–33.) Sosiaalityön paikkaa yhteiskunnassa on kuvattu hankalanakin, sillä sosiaalityö paikantuu yksilöiden ja yhteiskunnan ongelmien rajamaastoon, joita sosiaalityöntekijä koittaa ikään kuin sovittaa toisiinsa (Särkelä 2001, 132).

Sosiaalityö on myös julkinen hallintotehtävä ja sosiaalityön työtehtävissä voidaan käyttää julkista valtaa. Sosiaalityössä julkinen valta näkyy päätöksentekona, joka kohdistuu asiakkaan oikeuksiin, sekä samalla myös julkisten resurssien käyttöön. Julkista valtaa käyttävät pääsääntöisesti viranomaiset sekä virkasuhteessa olevat henkilöt. Sosiaalihuollossa tehtävät päätökset ovat pääsääntöisesti valituskelpoisia hallintopäätöksiä. (Nykänen ja Liukko 2019, 13–21.) Sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus ja ammattitaito kytkeytyvät osiltaan siis myös tähän sosiaalityön ulottuvuuteen. Julkiseen hallintotehtävään perustuvan byrokraattiseen työn lähtökohdista olennaisesti lait ja virastojen säädökset, ja näiden tunteminen on työntekijöille tärkeää (Sipilä 2011, 67–68).

Sosiaalityön ammattitaito koostuu useasta eri osa-alueesta. Sipilä (2011) on jakanut sosiaalityön ammattitaidon neljään eri osaan, jotka ovat kohtaamisen taito, tunnistamisen taito, toiminnan taito ja arvioinnin taito. Näissä ammattitaidon eri osa-alueissa korostuu sosiaalityön luonne auttamistyönä, jonka keskiössä asiakkaan kohtaaminen ja siinä luotu vuorovaikutussuhde on. Auttamissuhteen rakentamiseksi tärkeää on empatia, kunnioitus ja aitous. (Sipilä 2011, 39; Särkelä 2001, 41–42.)

Myös sosiaalityön valtakunnallisen yliopistoverkosto SOSNET:in laatimassa raportissa sosiaalityöntekijän koulutuksen tuottamisen osaaminen kuvataan hyvin moniulotteisena. Sosiaalityöntekijän koulutuksen tuottama osaaminen liittyy muun muassa vuorovaikutuksellisuuteen, eettiseen sekä oikeudelliseen osaamiseen, jotka korostuvat myös Sipilän (2011) kartoittamassa sosiaalityöntekijän ammattitaidon kuvauksessa sekä Särkelän (2001) kuvaamissa hyvän auttajajan ominaisuuksissa. (Lähteinen ym. 2017, 14–16.) Sosiaalityössä tärkeää on myös rakenteellinen toimiminen ja yhteiskunnallisella tasolla vaikuttaminen. Usein asiakkaiden elämässä olevat ongelmat liittyvät yhteiskunnallisiin rakenteisiin tai epäkohtiin. (Saikkonen ym. 2015, 14.)

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentian laatimissa ammattieettisissä ohjeissa korostuu myös sosiaalityöntekijän eettisen osaamisen taito. Sosiaalityö perustuu vahvasti ihmisoikeuksille ja sosiaaliselle oikeudenmukaisuudelle. Ammattieettisissä ohjeissa tuodaan esille myös hyvän ja luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen tärkeyttä. (Hallikainen ym. 2017, 3–30.) Käytännön sosiaalityö muodostuu eri osa-alueista, joita Rostila on väitöskirjassaan jaotellut seuraavasti: sosiaaliturva ja asiakkuutta muodostavat prosessit, byrokraattinen asiakastyö sekä sosiaalityötä määrittävät ajatustavat, odotukset ja teoriat (Rostila 1997, 28).

Sosiaalityön toisinaan byrokraattisistakin ulottuvuuksista huolimatta sosiaalityöhön liittyy olennaisesti vahva ihmissuhdeulottuvuus ja auttamistyön pohja. Onnistuneelle sosiaalityölle on tärkeää työntekijän ja asiakkaan välinen kokonaisvaltainen ja kohtaava vuorovaikutus ja tästä rakentuva ihmissuhde. (Hänninen ja Poikela 2016, 164; Särkelä 2001, 27.) Sosiaalityön ihmissuhdeperustaisen kontekstin ymmärtäminen on tärkeää, jotta voidaan myös hahmottaa sen tuoma ristiriitaa suhteessa sosiaalityön yhteiskunnalliseen paikkaan ja yhteiskunnan sanelemiin vaatimuksiin niin sosiaalityölle, kuin sosiaalityöntekijöillekin. Sosiaalityön ymmärtäminen ihmissuhdetyönä auttaa myös hahmottamaan sosiaalityön asiantuntijuuden laajuutta. Sosiaalityötä tehdään ihmisten kanssa ja työn onnistumisen edellytyksenä on hyvä asiakassuhde (Särkelä 2001, 27–30).

Sosiaalityössä hyvin olennaista ovat työntekijän ja asiakkaan väliset kohtaamiset. Hyvällä kohtaamisella on asiakkaalle ja asiakassuhteen muodostumiselle merkittävä vaikutus. Työntekijän aitous, välittäminen ja läsnäolo edistävät luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumista ja asiakkaan ja työntekijän välille syntyvä luottamus on ensiarvoisen tärkeää työskentelyn onnistumiselle. (Hänninen & Poikela, 2016, s. 159; Särkelä, 2001, ss. 27–30.) Tämän pohjalta ja sosiaalityön asiantuntijuudenkin kehyksistä tarkasteltuna näyttäytyy selvänä, että sosiaalityötä ei pysty tekemään ikään kuin kasvottomasti osana byrokraattista järjestelmää, vaan sosiaalityössä ensiarvoisen tärkeää on hyvän ihmissuhteen rakentaminen työntekijän ja asiakkaan välille.

Tästä johtuen ihmissuhdetaidot ovat tärkeä osa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa. Sosiaalityöntekijän on tärkeää osata rakentaa hyvä asiakassuhde ja tämä pohjautuu olennaisesti siihen, että sosiaalityöntekijä osaa kohdata asiakkaan hyvin ja kokonaisvaltaisesti (Särkelä 2001, 27–30). Ihmissuhdetyölle tyypilliseen tapaan empatia on myös sosiaalityöntekijälle tärkeä työväline. Empatian lisäämiseksi sosiaalityöntekijöiden olisi hyvä ymmärtää ja kohdata asiakasta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Empatian kautta työntekijä voi pyrkiä ymmärtämään asiakkaan tunne- ja ajatusmaailmaa. Sosiaalityössä empatian tärkeys korostuu etenkin tahdonvastaisia päätöksiä tehdessä. (Hänninen ja Poikela 2016, 160.)

Sosiaalityössä ihmisten kohtaamisen taito on tärkeää, sillä sen kautta pystytään rakentamaan toimivaa asiakassuhdetta (Särkelä 2001, 27–30). Sosiaalityön ihmissuhdetyön ulottuvuuden hallitseminen voidaan tältä osin katsoa myös osaksi sosiaalityöntekijän ammattitaitoa ja asiantuntijuutta. Sosiaalityön tarkastelu ihmissuhdetyön näkökulmasta tuo esiin myös asiakkaan ja työntekijän omien tunteiden tarkastelun, sillä tunteet kytkeytyvät olennaisesti osaksi kaikenlaisia ihmissuhteita.

Sosiaalityön asiantuntijuus kuvautuu laajana kokonaisuutena, johon liittyy olennaisesti niin asiakkaan kohtaamiseen kytkeytyvä vuorovaikutus ja ihmissuhde kuin myös lakeihin ja palveluihin liittyvä substanssiosaaminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttamistyö. Sosiaalityön laaja-alainen asiantuntijuus näyttäytyy tärkeänä, kun ottaa huomioon sosiaalityön yhteiskunnallisen toimintaympäristön ja sosiaalityön luonteen niin auttamistyönä kuin tietyiltä osin myös byrokraattisena työnä.

3.3 Asiakassuhteet sosiaalityössä

Sosiaalityön arkea ja ydintä on asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen. Kohtaamisten kautta rakennetaan asiakassuhdetta, jota voidaan tarkastella hyvin monesta eri näkökulmasta. Asiakassuhteen eri muodot heijastavat sosiaalityön monimuotoista, toisinaan ristiriitaistakin asemaa. Sosiaalityön toimintaympäristönä on hyvinvointivaltio, joka asettaa osaltaan raamit sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiselle ja asiakassuhteiden muodostumiselle. (Juhila 2006.) Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde onkin avain onnistuneelle sosiaalityölle (Metteri 2012, 228).

Tutkielman kannalta on mielekästä tarkastella näitä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välille muodostuvia suhteita, sillä niiden kautta voidaan havainnollistaa sosiaalityön toisinaan jännitteistäkin paikkaa niin hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmässä kuin asiakkaan elämässäkin. Kohtaamiset asiakkaiden kanssa ovat ainutkertaisia ja asiakassuhteet rakentuvat yksilöllisesti kunkin asiakkaan kohdalla. Sosiaalityön yhteiskunnallinen asema on vaikuttanut kautta aikain siihen, millä tavoin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välinen suhde on muodostunut. Asiakassuhteen holhoava ja kontrolloiva sekä kasvattava ja huolenpitoon perustuva ulottuvuus ovat kuitenkin olleet läsnä osana vuorovaikutusta jo sosiaalityön muodostumisen alkuvaiheilta asti. Yhteiskunnalliset muutokset, kuten hyvinvointivaltion rakentuminen, ovat vaikuttaneet osaltaan siihen, millaiset lähtökohdat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan asiakassuhteen muodostumiselle ovat olleet. (Juhila 2006, 45–48.)

Asiakassuhteiden eri ulottuvuuksien syvemmän tarkastelun kautta voi myös hahmottaa sitä, missä kontekstissa sosiaalityöntekijän tunteet asiakastyössä esiintyvät. Esimerkiksi byrokraattisessa, kontrolloivassa suhteessa tunteet voivat tulla esiin hyvinkin erilaisina kuin kumppanuuteen ja huolenpitoon pohjautuvassa suhteessa. Asiakassuhteen ulottuvuuksien tarkastelun kautta voidaan myös syventää ymmärrystä sosiaalityön eri tehtävistä ja siitä, millä tavalla ne asiakkaan ja työntekijän välisessä ihmissuhteessa näkyvät. Tunteet voivat näyttäytyä sosiaalityöhön enemmän tai vähemmän kuuluvana asiana riippuen siitä, millainen asiakassuhde työntekijän ja asiakkaan välillä on (Forsberg 2002, 300–301.) Asiakassuhteiden kautta voidaan ymmärtää syvemmin byrokraattisen etuuskäsittelytyön ja ihmissuhdetyön yhdistämisen mahdollista ristiriitaa tunnetasolla.

Kirsi Juhila on jäsentänyt asiakassuhteen muodostumista neljän eri ulottuvuuden kautta. Näitä Juhilan erottelemia ulottuvuuksia ovat liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolen-

pitosuhte sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. (Juhila 2006.) Perehdyn tässä tutkielmassa tähän Juhilan asiakassuhteiden jaotteluun, sillä kyseiseen teoriaan on usein sosiaalityön tutkimuksissa viitattu.

Liittämisen- ja kontrollisuhteen ulottuvuuden kautta asiakassuhdetta tarkasteltaessa sosiaalityö näyttäytyy asiakasta kontrolloivana toimintana. Sosiaalityöntekijän ja sosiaalityön tarkoitus on ikään kuin liittää asiakas takaisin yhteiskuntaan tehokkaaksi, tuottavaksi kansalaiseksi. Tämän ulottuvuuden kautta asiakas saattaa määrittyä yhteiskunnasta syrjäytyneeksi yksilöksi, joka tarvitsee sosiaalityöntekijän toteuttamaa kontrollia liittyäkseen takaisin yhteiskunnalliseen toimintaan. Sosiaalityön asiantuntijuus korostuu suhteessa asiakkaan omaan asiantuntijuuteen. Erilaiset yhteiskunnalliset ja talouspoliittiset suuntaukset, esimerkiksi uusliberalismi, voivat korostaa sosiaalityön tätä asiakassuhteen ulottuvuutta. Ihmisten voidaan katsoa olevan ensisijaisesti vastuusta itse itsestään ja riippumattomuus hyvinvointivaltion eri toiminnoista, kuten sosiaalityöstä, katsotaan ihanteeksi. (Juhila 2006, 49–101.) Kontrollia käytännön sosiaalityössä voivat ilmentää esimerkiksi sosiaalityöntekijän tekemät päätökset asiakkaan elämää koskevista asioista.

Kumppanuussuhde puolestaan korostaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tasapuolisempaa suhdetta ja yhteistä tietämisen tilaa. Asiakkaan arjen kokemuksiin perustuva tieto nähdään sosiaalityön asiantuntijuuden tuottaman tiedon rinnalla tärkeänä yhteiskunnallisena äänenä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkemykset muokkaavat ja kompensoivat toinen toisiaan. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa korostuvat yhteiset neuvottelut ja kompromissit. Asiakas ja työntekijä toimivat yhteistyössä ja pyrkivät löytämään asiakkaan kannalta toimivia ratkaisuja ja mahdollisuuksia hänen tilanteeseensa. Kumppanuussuhteessa asiakas ja työntekijä osallistavat toinen toisiaan tasapuolisesti ja vastavuoroisesti. Asiakas näyttäytyy sosiaalityöntekijän kumppanina. Kumppanuussuhdetta Juhila onkin kuvaillut ihanteeksi, jonka kautta päästään myös kohden tasa-arvoisempaa yhteiskuntaa. (Juhila 2006, 105–49.)

Huolenpitosuhteen näkökulmasta asiakkaat ovat autettavia, jotka eivät syystä tai toisesta tilanteessaan pärjää itse ilman sosiaalityöntekijän tukea. Henkilön, joka ei itsestään pysty huolehtimaan, on myös lain nojalla oikeus saada tarvitsemansa hoivaa ja huolenpitoa. Sosiaalityöntekijälle lait antavatkin välineet ja mahdollisuudet asiakkaiden huolenpitoon ja hoivaan. Huolenpitosuhteessa asiakas kuvastuu riippuvaisena ja asiakkaan ja työntekijän suhteessa vallitsee kumppanuussuhteesta ja liittämisen- ja kontrollisuhteesta poikkeava vastikkeettomuus. Huolen-

pitosuhteessa on läsnä jopa tietynlainen holhoavaisuus. Sosiaalityössä auttamisen tapoja voivat olla palveluiden järjestäminen, heidän asioiden ajo, asiakkaiden puolella oleminen ja heidän äänensä esiin tuominen. Hoiva- ja huolenpitosuhde on nähty perusteltuna osana sosiaalityötä siitäkkin huolimatta, että sosiaalityö ei varsinaisesti ole hoiva-ammatti. (Juhila 2006, 151–99.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas ikään kuin rakentavat ja neuvottelevat vuorovaikutuksessa syntyvistä identiteeteistä ja rooleista. Roolit syntyvät vuorovaikutuksesta ja kohtaamisista ja nämä tilanteet omalta osaltaan muovaavat työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta. Sosiaalityön luonteesta johtuen työntekijälle usein muodostuukin tukijan tai kontrolloijan identiteetti, kun taas asiakkaan identiteetissä voi korostua uhrius tai toimijuus. (Juhila 2006, 254.)

Juhilan erottelemat asiakassuhteen ulottuvuudet ovat toisiinsakin nähden hieman ristiriitaisia. Toisaalta sosiaalityöntekijällä on yhteiskunnallinenkin velvoite ja vaatimus tietyissä määrin kontrolloida asiakasta ja liittää häntä takaisin yhteiskuntaan, mutta toisaalta asiakkaan kanssa tärkeää ovat aidot kohtaamiset ja kumppanuussuhteen rakentaminen. Asiakassuhteiden keskinäisestä ristiriitaisuudesta huolimatta sosiaalityölle nämä kaikki ulottuvuudet ovat kuitenkin tarpeellisia (Juhila 2006, 258). Tämä ristiriita saattaa vaikuttaa siihen, millaisia tunteita työntekijät kokevat ja näyttävät asiakastyössä. Tämä on tutkielman kannalta olennainen tarkastelun kohde.

Sosiaalityön yhteiskunnallinen toimintaympäristö voi myös vaikuttaa ratkaisevasti asiakassuhteen muotoutumiseen. Tehokkuuden ja tuloksellisuuden aikakaudella sosiaalityöntekijöillä voi olla aikaisempaa vähemmän aikaa asiakkaan tapaamiseen. Uuden julkisjohtamisen yhteiskunnallinen ilmapiiri ei siis välttämättä tue sosiaalityön perusajatusta ihmissuhteille perustuvana työnä. (Metteri 2012, 232–33.) Ristiriitaa voi siis asiakassuhteiden keskinäisen jännitteisyyden lisäksi olla myös yhteiskunnan ja sosiaalityön pääasiallisen tehtävän välillä. Esimerkiksi kumppanuussuhteen ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen muodostuminen vie mitä luultavammin enemmän aikaa ja resursseja kuin liittämisen- ja kontrollisuhteen rakentuminen.

Asiakassuhteiden eri ulottuvuuksia tarkastellessa voi huomata, kuinka ne kaikki sisältävät jossain määrin niin kontrollia kuin kumppanuuttakin. Sosiaalityöntekijän työnkuvaan kuuluvat eri tehtävät voivat painottua näihin eri asiakassuhteiden ulottuvuuksiin. Esimerkiksi asiakkaan psykososiaalinen tukeminen saattaa vahvistaa kumppanuussuhteen muodostumista, mutta byrokraattinen ja lakien ohjaama toimeentulotukityö voi korostaa työntekijän ja asiakkaan välillä

vallitsevaa epäsymmetristä kontrollisuhdetta. Tunnetun eri ulottuvuudet voivat painottua eri tavoin sen mukaan, millaisessa organisaatiossa sosiaalityötä tehdään (Forsberg 2002, 300–301). Myös eri sosiaalityön paikat voivat mahdollistaa asiakkaan ja työntekijän välille syntyvän asiakassuhteen erilaisen painottumisen. Sosiaalityötä voidaan tehdä hyvin laajalti erilaisissa toimintaympäristöissä, esimerkiksi sosiaalitoimistoissa, kouluissa, sairaaloissa, vankiloissa tai perheneuvoloissa. Joissakin sosiaalityön paikoissa ei esimerkiksi tehdä ollenkaan asiakkaan elämää koskevia päätöksiä, kun taas toisissa paikoissa se on olennainen, ellei välttämätönkin osa sosiaalityötä. Ydinajatukseltaan sosiaalityö kuitenkin pohjautunee kaikkialla samaan perustaan; asiakkaan auttamiseen.

4 Toimeentulotuki

Tutkielman kannalta toimeentulotuen kokonaisuuden hahmottaminen on tärkeää, jotta ymmärretään ehkäisevän toimeentulotuen paikka niin toimeentulotuen kokonaisuudessa kuin myös osana suomalaista etuusjärjestelmää. Toimeentulotuen informatiivisen esittelyn lisäksi olennaista on avata ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvää harkintavaltaa nimenomaan sosiaalityöntekijän työnkuvassa. Ehkäisevän toimeentulotuen harkintavaltaan liittyvien lakien ja säädösten tunteminen on tärkeää, kun myöhemmin tutkielmassa analysoidaan päätöksenteossa syntyviä tunteita ja niiden roolia etuuskäsittelyssä.

4.1 Toimeentulotuen kokonaisuus

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen, oikeusperustainen taloudellinen tuki. Toimeentulotuella turvataan ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätön toimeentulo, sekä edistetään itsenäistä selviytymistä. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §1.) Jokaisella tuen tarpeessa olevalla on oikeus toimeentulotukeen, jos hän ei voi turvata toimeentuloa millään muulla tavalla, esimerkiksi palkkatuloilla tai muilla etuuksilla (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §2). Suomen perustuslain mukaan sellaisella henkilöllä, joka ei kykene itse hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (Suomen perustuslaki 731/1999 §19).

Toimeentulotuki jakautuu kolmeen osaan. Näitä osia ovat perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki. Perustoimeentulotuesta on vastannut Kela vuodesta 2017 lähtien ja täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta vastaa kuntien sosiaalityö. (Kela 2021b; Kivipelto ym. 2021, 1.) Toimeentulotuesta on säädetty toimeentulotukilaissa ja toimeentulotukitoiminta on sosiaali- ja terveysministeriön johtamaa, ohjaamaa ja kehittämää (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §4). Toimeentulotuen käsittelyä ohjaa toimeentulotukilain lisäksi myös muita yleis- ja erityislakeja, kuten esimerkiksi hallintolaki ja sosiaalihuoltolaki (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 65).

Toimeentulotukipäätös on luonteeltaan hallintopäätös, eli toimeentulotukipäätöksen tekeminen on julkisen vallan käyttöä. Hallintopäätös on viranomaisen tekemä perusteltu, kirjallinen päätös. Toimeentulotukipäätökseen hakija voi hakea oikaisua oikaisuvaatimushakemuksella. Toimeentulotukipäätös on perhekohtainen etuus (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §2).

Toimeentulotuen käsittelyä niin Kelassa kuin kunnissakin ohjaavat toimeentulotukilaissa säädetty aikarajat. Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotukihakemus on käsiteltävä viivytyksettä, mutta kuitenkin seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Kiireellinen toimeentulotukihakemus on käsiteltävä viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §4b, §14c.)

4.2 Perustoimeentulotuki

Perustoimeentulotuki on Kelan käsittelemä toimeentulotuen osa. Perustoimeentulotuki on ensisijainen suhteessa täydentävään tai ehkäisevään toimentulotukeen ja perustoimeentulotuesta tehty päätös on pääsääntöisesti vaatimus sille, että täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemusta voidaan kunnassa käsitellä.

Perustoimeentulotuen määrä määräytyy toimeentulotukilaissa määriteltyjen menojen ja henkilön käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotuksen mukaan (Kela 2021c, 2; Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §6). Perustoimeentulotuen hakijan kaikista tuloista ja menoista laaditaan laskelma, jonka perusteella lasketaan myönnettävän perustoimeentulotuen määrä. Perustoimeentulotuen laskelmassa menona otetaan huomioon jokaiselle henkilölle kuuluva perusosa. Perusosalla tarkoitetaan jokapäiväisen elämän välttämättömiä menoja.

Perusosaan katsotaan kattavan seuraavat asiat:

- ravintomenot
- vaatemenot
- vähäiset terveydenhuoltomenot
- henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta aiheutuvat menot
- paikallisliikenteen käyttö
- sanomalehden tilaus
- puhelimen ja tietoliikenteen käyttö
- harrastus- ja virkistystoiminta
- vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot (esim. viivästys- ja perintäkulut sekä lainojen- ja luottojen lyhennykset)

(Kela 2021c, 2; Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §7a)

Perusosan määrä määräytyy perhetilanteen ja iän mukaan. Yksinasuvan täysi-ikäisen henkilön perustoimeentulotuessa huomioitava perusosa vuonna 2021 on 504,06 euroa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a, 1–2.) Perusosan määrää voidaan myös erinäisistä, toimeentulotukilaissa määritellyistä syistä alentaa enintään 20 prosenttia. Syy perusosan alentamiselle voi olla

esimerkiksi ilman perusteltua syytä työstä kieltäytyminen. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §10.)

Edellä mainittujen, perusosaan kuuluvien menojen lisäksi, perustoimeentulotuksessa voidaan ottaa huomioon muita perusmenoja.

Nämä muut perusmenot ovat seuraavia:

- asumismenot, muut kuin yhtiömuotoisen omistusasunnon välttämättömät hoitomenot sekä välttämättömät asuntoon muuttoon liittyvät menot
- taloussähkömenot
- kotivakuutusmaksu
- muut kuin perusosaan sisältyvät terveydenhuoltomenot
- lasten päivähoitomenot sekä koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan menot
- lapsen tapaamisesta lapsen kanssa eri taloudessa asuvalle vanhemmalle aiheutuvat menot, siltä osin kun ne perustuvat kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen vahvistaman sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen
- välttämättömän henkilötodistuksen, oleskeluasiakirjan tai matkustusasiakirjan hankintamenot

(Kela 2021c, 2; Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §7b.)

Perustoimeentulotuen myöntäminen perustuu siis pääsääntöisesti perustoimeentulotukilaskelmalle, jossa huomioon otettavat menot ovat tarkkaan toimeentulotukilaissa säädelty. Perustoimeentulotuen etuuskäsittelijöillä on mekaanisesta laskelmasta huolimatta kuitenkin mahdollisuus käyttää myöntämiseen liittyen harkintaa. Harkinta tulee tarpeeseen esimerkiksi vuokravakuushakemusta käsitellessä. Perustoimeentulotuen myöntäminen vuokravakuuteen edellyttää muun muassa sitä, että muutto on perusteltu (Kela 2021c, 159).

Perustoimeentulotuen mekaanisesta etuuskäsittelystä huolimatta Kelan sisäisessä perustoimeentulotuen toimintaohjeessa etuuskäsittelijöitä veloitetaan kartoittamaan myös perustoimeentulotuen hakijan kokonaistilanne, ja tämän perusteella ohjaamaan ja neuvomaan hakijaa tarvittaessa esimerkiksi muihin etuuksiin tai palveluihin liittyen (Kela 2021c, 1).

4.3 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Siinä missä perustoimeentulotuki perustuu pääsääntöisesti tulojen ja menojen perusteella tehtävälle laskelmalle, täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea ohjaa vahvemmin työntekijän ammatillinen harkinta. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea, jos hakijalla

on sellaisia välttämättömiä menoja, joita perustoimeentulotuessa ei oteta huomioon. Edellytyksenä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemiselle kunnalta on Kelan perustoimeentulotuen päätös siltä ajalta, jolle harkinnanvaraista tukea haetaan.

Täydentävä toimeentulotuki perustuu harkinnalle siitä, mitkä menot katsotaan välttämättömiiksi ja tarpeellisiksi (Kuivalainen ja Saikku 2013a, 158). Toimeentulotukilaissa täydentävään toimeentulotukeen katsotaan sisältyvän seuraavasti määritellyt erityismenot:

- muut kuin perustoimeentulotukeen kuuluvat asumismenot
- henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot

(Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §7c.)

Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä kunnat vastaavat päättämiensä perusteiden mukaan. Toimeentulotukilain mukaan ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää ” -- *tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin.*” (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §13.)

Kelalla on etuuskäsittelijöilleen toimintaohjeet perustoimeentulotuen käsittelyyn liittyen, mutta mitään yleistä valtakunnallista ohjetta kunnalle ehkäisevään ja täydentävään toimeentulotukeen liittyen ei ole. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut vuonna 2013 kunnille oppaan toimeentulotukilain soveltamisesta. Vaikka opas sijoittuu ajalle, jolloin kunnat vastasivat myös perustoimeentulotuen käsittelystä, on sosiaali- ja terveysministeriö linjannut oppaan olevan edelleen soveltuvien osin hyödynnettävissä kuntien harkinnanvaraisen toimeentulotuen etuuskäsittelyssä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.) Tämän lisäksi kunnilla voi olla omia, sisäisiä myöntämisohjeita täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiselle (Kuivalainen ja Saikku 2013a, 153).

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely jakautuu kunnissa sosiaalityön etuuskäsittelijöiden, sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välille. Sosiaalityöntekijät tekevät suurimman osan ehkäisevistä toimeentulotukipäätöksistä. (Camarano ja Sjöholm 2019, 1–6.)

Toimeentulotukilaissa kunnat ja Kela ovat velvoitettuja tekemään toimeentulotukitoiminnassa yhteistyötä, jotta toimeentulotuen perimmäinen tarkoitus – asiakkaan viimesijaisen turvan toteutuminen ja asiakkaan itsenäisen selviytymisen tukeminen – toteutuisi. Yhteistyö käytännössä voi olla esimerkiksi asiakkaan ohjausta sosiaalihuollon palveluihin. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §4.) Kela voi sähköisen etuustietopalvelu Kelmun kautta lähettää kunnalle suoraan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksia sekä ilmoituksia ja yhteydenottoja sosiaalihuollon tarpeessa olevista asiakkaista (Kela 2021a). Kuntien ja Kelan yhteistyön on katsottu olevan ensiarvioisen tärkeää laajan tuen tarpeessa olevien asiakkaiden ongelmien kasautumisen ehkäisyssä (Blomgren ym. 2020, 225).

Vaikka toimeentulotuen merkitys sosiaalityön työvälineenä on Kela-siirron jälkeen vähentynyt, ehkäisevän toimeentulotuen on edelleen nähty olevan sosiaalityölle erittäin tärkeä työväline. Ehkäisevä toimeentulotuki mahdollistaa asiakkaiden taloudellisen tilanteen kohentamisen niin, että se mahdollisesti parantaa asiakkaan elämäntilannetta hyvinkin kokonaisvaltaisesti. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää harkinnalla silloinkin, jos Kelan perustoimeentulotuen päätös on kielteinen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 125–126.)

Ehkäisevän toimeentulotuen myöntökohteita ei ole tutkittu kovin laajasti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän selvityksen mukaan ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään useimmiten asumisen turvaamiseksi ja akuuteista kriiseistä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi. Tällaisia akuutteja kriisejä voivat olla esimerkiksi erotilanteet tai äkillinen työttömyys. Muita myönnön perusteita ovat ylivelkaantumisesta johtuvien vaikeuksien lieventäminen, asiakkaan aktivointia tukevien toimenpiteiden mahdollistaminen, työhön pääsyn turvaaminen sekä opiskelun turvaaminen. (Kuivalainen ja Saikku 2013a, 168–169.) Ehkäisevän toimeentulotuen harkinnanvarainen luonne voi toisaalta selittää sitä, miksi ehkäisevän toimeentulotuen myöntökohteet eivät ole niin helposti tilastoitavissa ja täten tutkittavissa.

Selvityksen mukaan ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen on hyvin usein ehkäissyt asiakkaan syrjäytymistä sekä edistänyt henkilön sosiaalista turvallisuutta (Kuivalainen ja Saikku 2013a, 171). Tämä luo pohjaa sille, miksi ehkäisevä toimeentulotuki edelleen nähdään tärkeänä työkaluna sosiaalityössä. Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisellä asiakkaan elämäntilanteeseen voidaan vaikuttaa konkreettisin toin.

4.4 Toimeentulotuen hakijat

Vaikka toimeentulotuki onkin sosiaalihuoltoon kuuluva etuus, toimeentulotuen hakijat eivät välttämättä ole sosiaalityön asiakkaita. Koska perustoimeentulotuen käsittely kuuluu Kelalle, voi olla, että toimeentulotukea hakevat henkilöt eivät oikeastaan ole minkäänlaisessa kosketuksessa kuntien sosiaalityön kanssa. Tässä luvussa tarkastelun kohteena ovat toimeentulotuen hakijat. Toimeentulotukihakijoiden tarkastelu tilastollisista näkökulmista auttaa hahmottamaan toimeentulotukea etuutena osana suomalaista etuusjärjestelmää.

Vuonna 2020 toimeentulotukea sai 8,4 prosenttia väestöstä (Findikaattori 2021). Suuri osa toimeentulotuen hakijoista on lyhytaikaisia asiakkaita (Surakka ym. 2017, 181). Toimeentulotuki onkin tarkoitettu pääsääntöisesti lyhytaikaiseksi tueksi erityisiin välttämättömiin menoihin sekä avuksi tilapäisiin vaikeuksiin, sillä kyseessä on suomalaisen etuusjärjestelmän viimesijaisin etuus (Kela 2021c, 1; Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §1; Kauppinen, Moisio, ja Mikkilä 2013, 37). Toimeentulotukea haetaan erilaisista syistä, ja usein toimeentulotuen hakijoilla on taustalla työttömyyttä (Jauhiainen 2019, 12). Kalliit asumiskustannukset ovat myös usein syy, miksi toimeentulotukeen joudutaan turvautumaan (Raittila ym. 2018, 33). Toimeentulotukiasiakkaat ovat useimmiten yksin asuvia. Suuri osa toimeentulotukiasiakkaista on 25–64-vuotiaita. (Kivipelto, Tanhua, ja Jokela 2019, 8.) Siinä missä perustoimeentulotuen saajien määrä on ollut kasvussa, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen saajien määrä on ollut laskussa (Kiuru ja Tanhua 2021, 2–4).

Vaikka toimeentulotuki on tarkoitettu viimesijaiseksi ja lyhytaikaiseksi, 1–3 kuukauden mittaiseksi tarkoitetuksi tueksi, toimeentulotuella on myös kasvavissa määrin pitkäaikaisia käyttäjiä (Kivipelto, Tanhua, ja Jokela 2019, 9). Vuonna 2020 pitkäaikaisesti toimeentulotukea sai jopa 27,5 prosenttia kaikista toimeentulotukea saavista hakijoista. Keskimäärin tukea saatiin 5,9 kuukauden ajan. (Kiuru ja Tanhua 2021, 5.) Sosiaali- ja terveysministeriö korostaa asiakastyön tärkeyttä pitkäaikaisille toimeentulotuen hakijoille (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021). Pitkäaikaisen toimeentulotuen käytön on katsottu myös olevan ongelma niin yhteiskunnalle kuin yksilöllekin (Vaalavuo, Haula, ja Bakkum 2020, 12). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2014 pitkäkestoisesti toimeentulotukea saaneet käyttivät enemmän erikoissairaanhoidon palveluita kuin muu samanikäinen väestö. Myös päihteiden käyttöön liittyvät häiriöt ovat yleisempiä niillä henkilöillä, jotka saavat toimeentulotukea pitkäaikaisesti. Pitkäaikaisella toimeentulotuen käytöllä on selvityksen mukaan myös yhteys persoonallisuus- ja käytöshäiriöihin kuin muilla toimeentulotukea saavilla.

Pitkäaikainen toimeentulotuen käyttö on siis yhteydessä laajempaan huono-osaisuuteen ja ongelmien kasaantumiseen. (Vaalavuo, Haula, ja Bakkum 2020, 45–51.)

4.5 Etuuskäsittely ja ammatillinen harkinta sosiaalityöntekijän työnkuvassa

Jo ennen toimeentulotuen Kela-siirtoa etuuskäsittely on ollut vain yksi osa sosiaalityötä. Kela-siirtoa edeltävissä raporteissa on havaittavissa myös huolta siitä, viekö toimeentulotukityöntekijöiden aikaa pois muulta sosiaalityöltä (Kuivalainen ja Saikku 2013b, 115–116.) Harkinnanvarainen toimeentulotuki on edelleen kuntien sosiaalitoimen vastuulla. Tutkielman kannalta on olennaista hahmottaa vielä etuuskäsittelyn paikkaa osana sosiaalityöntekijöiden työtä nykypäivänä.

Etuuskäsittelyn paikka osana sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvaa vaihtelee kunnittain. Vuonna 2019 Kuntaliiton tekemän toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä koskevan kuntakyselyn perusteella vuonna 2018 sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekivät 92 prosenttia ehkäisevistä toimeentulotukipäätöksistä. Sosiaalityöntekijät tekivät ehkäisevistä toimeentulotukipäätöksistä 66 prosenttia. Täydentävät toimeentulotukipäätökset jakautuivat melko tasaisesti sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja etuuskäsittelijöiden kesken. (Cammarano ja Sjöholm 2019, 1–6.) Täydentävään toimeentulotukeen ei katsota liittyvän niin paljon harkintavaltaa ja täydentävään toimeentulotukeen kunnilla on usein ohjeistukset, jonka vuoksi täydentävän toimeentulotuen käsittely on pääsääntöisesti etuuskäsittelijöillä (Kuivalainen ja Saikku 2013a, 153). Ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittely on useissa kunnissa rajattu ainoastaan sosiaalityöntekijöille, ja useissa kunnissa ehkäisevä toimeentulotuki onkin rajattu vain sosiaalityöntekijöiden asiakkaille (Kuivalainen ja Saikku 2013a, 166). Tämän perusteella näyttää siltä, että ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvä harkintavalta on avainasemassa osoittamassa sitä, miksi kyseinen etuus kuuluu vahvasti sosiaalityöntekijöiden käsiteltäväksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön toimeentulotuen soveltamisoppaassa on korostettu sosiaalisten ongelmien tunnistamisen tärkeyttä myös etuuskäsittelytyössä, jotta toimeentulotuen käsittelyä voidaan toteuttaa mahdollisimman asiakaslähtöisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 67–68). Tässä velvoitteessa korostuu sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tärkeys osana sosiaalityöntekijän tekemää etuuskäsittelytyötä. Sosiaalityöntekijän koulutuksen tuottama kattava ymmärrys sosiaalisiin ongelmiin niin yksilön kuin yhteiskunnankin tasolla edesauttaa asiakaslähtöisyyden toteuttamista. Tämä voi myös mahdollistaa asiakkaan tilanteeseen vaikuttavamman intervention, eli väliintulon, tekemisen.

Työntekijöiden harkintavaltaa erilaisissa päätöksentekotilanteissa ohjaavat ja määrittävät lait, joilla pyritään takaamaan hakijoiden oikeusturvan ja yhdenvertaisen kohtelun toteutumista (Rajavaara 2014, 136–137). Ehkäisevässä toimeentulotuessa keskeisiä lakeja ovat perustuslaki, laki toimeentulotuesta sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Lait kuitenkin jättävät työntekijälle varaa ammatillisen harkinnan käyttöön, sillä usein asiakkaiden tilanteet ovat yksilöllisiä ja monenkirjavia. (Rajavaara 2014, 136–139.) Ehkäisevä toimeentulotuki perustuu lähes yksinomaan yksilökohtaiseen harkintaan. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää riippumatta Kelan perustoimeentulotuen päätöksestä. (Kuivalainen ja Saikku 2013a, 152.)

Hakijoiden tilanteiden yksilöllisyydestä johtuen siis tarkkojen, yhteneväisten toimeentulotukiohjeiden laatiminen voisi olla lähes mahdotonta. Sosiaaliturvaan liittyvän päätöksenteon onkin luonnehdittu olevan tietointensiivistä ammattityötä (Rajavaara 2014, 140). Toimeentulotuen myöntämistä tekevän sosiaalityöntekijän on myös kuvattu tekevän ruohonjuuritason byrokraattityötä, sosiaalityöntekijän ollessa suorassa kontaktissa asiakkaan kanssa. Tämä asetus saattaa asettaa sosiaalityöntekijän ristiriitaiseenkin positioon, kun sosiaalityöntekijän tulee soveltaa yksittäisen asiakkaan tilannetta ylhäältä päin tuleviin säädöksiin ja odotuksiin. (Rostila 1997, 30–31.) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen yhdessä byrokraattisen, asiakkaan elämäntilannetta määrittävän etuusratkaisutyön kanssa saattaa myös johtaa ristiriitaisiin ja asiakassuhdetta horjuttaviin tilanteisiin.

Myös Talentian laatimissa ammattieettisissä ohjeissa korostuu ammattietiikan merkitys työntekijän harkintavallan käytölle. Ammattietiikka ohjaa harkintavaltaa ja eettisen harkinnan käyttö kuuluu sosiaalityön ammattikäytäntöihin. Eettiseen harkintaan kuuluu olennaisesti työn perimmäisten arvojen, tavoitteiden, päämäärien ja seurausten pohdinta. Talentian ammattieettisissä ohjeissa huomioidaan myös tunteiden vaikutus käytännön päätöksentekoon.

(Hallikainen ym. 2017, 25.)

Harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyssä ei ole yksiselitteistä, mikä lienee oletettavaakin aiemmin esitellyn informaation valossa. Ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvä harkintavalta on moniulotteista, johon vaikuttavat niin asiakkuuden, professionaalisuuden kuin byrokraattisuudenkin ulottuvuudet (Sirviö ym. 2015, 260). Harkintavallan käyttöön on yleisestikin nähty kuuluvaan eri ulottuvuuksia (Rajavaara 2014, 140). Sirviö ym. (2015) ovat nimenneet nämä ulottuvuudet objektiivaksi ja vastuuttavaksi harkintavallaksi, subjektiivaksi ja huolta pitäväksi harkintavallaksi sekä tietoa konstruoivaksi ja arvottavaksi

harkintavallaksi. Nämä eri harkintavallan ulottuvuudet eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ilmenevät harkintavallan käytössä toisiinsa kietoutuneina. Objektioiva ja vastuuttava harkintavalta kuvastaa sosiaalityöntekijän asiakasta vastuuttavaa roolia, jossa korostuu päätöksenteon moraalinen ulottuvuus. Tietoa konstruoivaan ja arvottavaan harkintavaltaan sisältyy päätöksentekoon liittyvän tiedon rakentamisen ja tulkinnan ulottuvuudet. Subjektioiva ja huolta pitävä harkintavalta korostaa asiakkaan näkökulman huomioonottamiseen. Sosiaalityöntekijä pyrkii päätöksissään asiakkaan parhaaksi. Tässä ulottuvuudessa olennaista on asiakassuhde. (Sirviö ym. 2015, 252–59.) Näistä tulkinnoista tulee esiin myös ehkäisevään toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liittyvän harkintavallan vaikeakin rooli. Eri ulottuvuudet kuvastavat toisaalta hyvinkin eri puolia päätöksenteossa; toisaalta harkintavallan käytössä on läsnä lämmin asiakassuhde ja asiakkaan inhimillinen kohtaaminen, ja toisaalta taas sosiaalityöntekijän rooliksi muodostuu kontrolloijan ja vastuuttajan asema. Olennaista onkin ymmärtää, että vaikka ulottuvuudet eivät poissulje toisiaan, voivat ne painottua eri tavalla eri päätöksentekotilanteissa.

Työntekijän harkintavaltaan perustuvilla päätöksillä voi olla merkittäviä seurauksia hakijalle. Mahdollisuus harkintavallan käyttöön voi myös johtaa tilanteisiin, joissa hakijoiden kohtelu ei ole yhdenvertaista työntekijöiden eriäväsistä myöntöratkaisuista johtuen. (Rajavaara 2014, 137–138.) Harkintavalta on osa sosiaalityön ydintä, ollen merkityksellistä niin työntekijöille kuin asiakkaillekin (Sirviö ym. 2015, 259). Ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvän harkintavallan merkityksellisyys toisaalta painottaa myös sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tärkeyttä päätöksenteossa. Aikaisemmin sosiaalityön asiantuntijuutta tarkasteltaessa selvisi, että myös sosiaalityön asiantuntijuus on moniulotteista, joka heijastuu myös sosiaalityön asiakassuhteisiin. Asiantuntijuuden laajuuden ymmärtäminen voi edesauttaa myös ehkäisevän toimeentulotuen syvempää ymmärtämistä.

5 Tutkimusasetelma

5.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimus keskittyy ehkäisevään toimeentulotukeen, koska tämä etuus perustuu lähes yksinomaan harkinnalle (Kuivalainen ja Saikku 2013a, 152). Tutkielmassa perehdytään ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn mahdollisesti liittyviin ja siitä kumpuaviin tunteisiin. Kiinnostus on tunteiden ja ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyn harkintavallan yhdistelmässä. Kuten aikaisemmassa teoreettisessa tarkastelussa on tullut ilmi, tunteet ovat väistämätön, joskin hankalakin, osa sosiaalityötä. Toimeentulotuki lakiin perustuvana ja byrokraattisena toimintana on mielenkiintoinen tutkimuskohde yhdistettynä harkintavaltaan ja sosiaalityöhön ihmissuhdetyön kontekstissa. Tutkielmassa pohditaan myös sitä, millä tavalla tunteiden ilmeneminen ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyössä kytkeytyy osaksi sosiaalityön asiantuntijuutta ihmissuhdeperustaisen auttamistyön ja eri asiakassuhteiden ulottuvuuk-sien näkökulmasta. Tutkimuksessa keskitytään sosiaalityöntekijöiden omiin, henkilökohtaisiin kokemuksiin eli subjektiiviseen näkökulmaan heidän tunteistansa.

Tässä tutkielmassa keskitytään ainoastaan sosiaalityöntekijöiden näkökulmaan ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn kytkeytyvistä tunteista, vaikka myös sosiaaliohjaajat ja pieneltä osin myös etuuskäsittelijät tekevät ehkäiseviä toimeentulotukipäätöksiä (Cammarano ja Sjöholm 2019, 1–6). Rajaus on tehty, jotta tutkimuksessa käytettyyn kirjoituskutsun vastaajilla olisi koulutuksen osalta samankaltaiset lähtökohdat tehdä ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyötä ja reflektoida siitä kumpuavia tunnereaktioita.

Sosiaalityössä tunteet ovat osa asiakastyötä, eikä tunneyöllä ole sosiaalityössä ennalta määriteltyä asemaa (Sipilä 2011, 35). Ehkäiseviä toimeentulotukipäätöksiä tehdessä työntekijä saattaa joutua oman harkintansa ja etuusratkaisua ohjaavien lakien ja muiden säädösten perusteella tekemään asiakkaan kannalta kielteisiä päätöksiä. Toisaalta myös asiakkaiden elämäntilanteet, erilaiset asiakkaat ja eri tavoin rakentuvat asiakassuhteet saattavat vaikuttaa työntekijän tunteisiin. Sosiaalityön asiantuntijuus rakentuu ihmisoikeuksille ja -arvoille, oikeudenmukaisuudelle ja auttamistyölle, jonka vuoksi asiakkaan kannalta kielteisten päätösten tekeminen saattaa olla kuormittavaa.

Tutkimuskysymykset pro gradu -tutkielmassa ovat:

1. Millaisia tunteita sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmissa ehkäisevään toimeentulotukeen liittyen tulee esiin?
2. Miten kirjoittajat kuvaavat tunteiden merkitystä päätöksentekoprosessissa?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kautta selvitetään sisällönanalyysiä hyödyntäen, millaisia tunteita ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittely sosiaalityöntekijöissä mahdollisesti herättää. Toisessa tutkimuskysymyksessä keskitytään diskurssianalyysiä hyödyntäen siihen, millaisena tunteiden ja päätöksenteon yhteys ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyssä kuvautuu. Toisessa tutkimuskysymyksessä pääpaino on siinä, millainen yhteys sosiaalityöntekijän tunteilla on, tai on olematta, ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelylle ja millaisia merkityksiä tunteet saavat osana ehkäisevän toimeentulotuen päätöksentekoa. Vaikka ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittely olisikin tunteita herättävää työtä, se ei välttämättä kerro, millainen tosiasiallinen yhteys tunteilla etuuskäsittelyssä tehtäviin päätöksiin on.

Tutkimus perustuu diskurssianalyysin osalta konstruktionistiselle näkökulmalle. Tämä tarkoittaa, että todellisuuden nähdään rakentuvan toiminnassa ja puheissa, jolloin mielenkiinto kohdistuu vuorovaikutukseen, toimintaan ja merkityksenantoihin (Jokinen, Juhila, ja Suoninen 2016, 14).

5.2 Aineisto

Aineistona käytetään sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmia ehkäisevästä toimeentulotuesta. Kirjoitelmien keräämiseksi käytettiin kirjoituskutsua, joka jaettiin Sosiaalityön uraverkosto -Facebook-ryhmässä. Ryhmä on suljettu ryhmä, jossa on jäsenenä sosiaalityöntekijöitä sekä sosiaalityön tutkinto-opiskelijoita. Kirjoituskutsuun saivat vastata laillistetut sosiaalityöntekijät sekä sijaispätevät sosiaalityön opiskelijat, jotka tekevät tai ovat tehneet työssään ehkäiseviä toimeentulotukipäätöksiä. Asiakasryhmää tai tarkempaa sosiaalityön yksikköä ei kysytty. Muita taustatietoja kirjoittajista ei myöskään kerätty, sillä ne eivät ole tutkimukselle merkityksellisiä tai tarpeellisia.

Kirjoituskutsuun oli mahdollista vastata yhden kuukauden ajan alkuvuodesta 2022. Kirjoituskutsuun vastasi seitsemän sosiaalityöntekijää. Kirjoitelmien pituudet vaihtelivat aina noin 250 (0,5 liuskaa) sanasta noin 800 (2,5 liuskaa) sanaan. Yhteensä aineistoa kertyi noin yhdeksän sivua.

Kirjoituskutsuun vastattiin anonymisti. Anonymiteetin tarkoitus on mahdollistaa sosiaalityöntekijöille kertoa tunteistaan vapaasti ja avoimesti. Kirjoituskutsu luotiin Google Forms -alustalle, jonka tarkoituksena oli nopeuttaa ja helpottaa kohderyhmän vastaamista kirjoituskutsuun. Kirjoituskutsussa ei ollut määritelty vastaukselle valmista muotoa tai pituutta, vaan kirjoituskutsuun sai vastata täysin vapaamuotoisesti. Tämän tarkoituksena oli helpottaa vastaamista, sekä madaltaa kynnyistä kirjoituskutsuun vastaamiseen. Kirjoituskutsussa oli esitetty vastaamista mahdollisesti helpottavia apukysymyksiä. Apukysymysten tarkoituksena on myös herättää sosiaalityöntekijöitä pohtimaan tunteita osana etuuskäsittelyä. Kirjoituskutsu on liitteenä tutkielman lopussa.

5.3 Tieteenfilosofiset lähtökohdat

Tämä pro gradu -tutkielma toteutetaan laadullisena tutkimuksena. Laadullista tutkimusta voidaan lähestyä useista eri tieteenfilosofisista lähtökohdista (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 24). Tämän tutkielman tieteenfilosofiset lähtökohdat paikantuvat fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusotteeseen.

Fenomenologisessa ja hermeneuttisessa ihmiskäsityksessä olennaista on kokemuksen, merkityksellisyyden ja yhteisöllisyyden käsitteet. Fenomenologiassa ihmisen ja ympäristön nähdään olevan yhteydessä toisiinsa, ja ymmärrystä ilmiöille haetaan nimenomaan yksilön omista kokemuksista. (T. Laine 2018, 29–32.) Tässä tutkielmassa fenomenologinen lähestymistapa ilmenee sosiaalityöntekijöiden koettujen tunnekokemusten peilaamisessa ympäristönsä, joka tässä kontekstissa on sosiaalityön yhteiskunnallinen ulottuvuus ja sosiaalityön asiantuntijuus.

Hermeneuttinen ulottuvuus puolestaan keskittyy ilmaisujen ymmärtämiseen ja tulkintaan. Tarkoitus on tuoda esiin ja tiedetyksi niitä asioita, jotka saattavat muuten jäädä huomaamattomiksi, ikään kuin itsestäänselvyyksiksi. (T. Laine 2018, 33–34.) Tässä tutkielmassa keskitytään siihen, miten sosiaalityöntekijät tunteet kokevat, ja miten he kielellisten ilmaisujen kautta tuovat esiin tunteiden merkitystä ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelylle.

5.4 Tutkimusmenetelmät

Tässä tutkimuksessa menetelmänä käytetään sisällönanalyysiä sekä diskurssianalyysiä. Sisällönanalyysiä on kuvattu laadullisen tutkimuksen perusanalyysinä, joka toimii metodina ja teo-

reettisena kehyksenä, johon voidaan yhdistää muita erilaisia analyysimuotoja (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 78). Sisällönanalyysi toimii tutkimusmenetelmänä tutkimuksen ensimmäiselle kysymykselle. Diskurssianalyysin avulla vastataan tutkielman toiseen tutkimuskysymykseen.

Sisällönanalyysin kautta aineistosta rakennetaan selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto siis järjestetään selkeään, sanalliseen muotoon ja analyysi perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 91.) Tässä tutkielmassa tarkoitus on luoda sisällönanalyysin avulla kuvaus niistä sosiaalityöntekijöiden tunteista, jotka liittyvät ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn.

Sisällönanalyysiä voidaan toteuttaa joko aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjautuvasti (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 80–84). Tässä tutkielmassa sisällönanalyysiä käytetään aineistolähtöisesti. Aineistolähtöinen lähtökohta tarkoittaa, että tutkielmassa analyysi ei pohjautu suoraan mihinkään tiettyyn aikaisempaan teoriaan, vaan teoria rakentuu aineistosta. Aineistolähtöisyys on myös luontevaa tutkielman tieteenfilosofiset lähtökohdat huomioon ottaen, sillä fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusote pyrkii yleensä aineistolähtöiseen analyysiin (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 80–81).

Sisällönanalyysin avulla perehdytään siihen, millaisia tunteita sosiaalityöntekijät liittävät ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyöhön. Tunteet voivat näkyä sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmissa tunnesanoina tai esimerkiksi kuvailuina etuuskäsittelytyöstä. Tärkeää sisällönanalyysiä tehdessä on kiinnittää huomiota siihen, että vastauksia ei pelkästään todeta tai järjestellä (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 106). Tässä tutkielmassa sisällönanalyysiä tehdessä kiinnitetäänkin huomiota myös siihen, miten tunteet ilmenevät myös tunnesanojen käyttämisen ulkopuolella; miten tunteet sosiaalityöntekijöiden kertomuksista heijastuvat.

Diskurssianalyysi puolestaan perustuu oletuksille siitä, että kielen käytöllä on merkityksiä ja että näillä kielen käytön tuottamilla merkityksillä on yhteys siihen maailmaan ja todellisuuteen, jossa tällä hetkellä elämme. Diskurssianalyysin avulla voidaan siis tutkia sitä, miten sosiaalista todellisuutta rakennetaan ja tuotetaan esimerkiksi kirjoittamisen tai puheen kautta. Diskurssianalyysin avulla tuodaan näkyväksi sitä, miten meille vakiintuneet käsitteet, termit ja puhettavat rakentavatkin oikeastaan monipuolista todellisuutta. (Jokinen, Juhila, ja Suoninen 2016, 14–21).

Tutkimuksessa tutkitaan, miten sosiaalityöntekijät kuvaavat tunteiden merkitystä ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelylle. Koska diskurssianalyysi perustuu ajatukselle siitä, kuinka

käyttämämme kieli luo todellisuutta, tutkimuksen kannalta on mielenkiintoista tutkia sitä, millainen todellisuus tunteiden ja ehkäisevän toimeentulotuen välillä on. Ajatuksena on, että sosiaalityöntekijöiden kirjoituskutsussa käyttämä kieli, termit ja kielikuvat voivat mahdollisesti kuvata paremmin tunteiden merkitystä osana etuusratkaisua, kuin se, mitä he varsinaisesti sanovat tai kertovat. Tarkoituksena on siis ikään kuin kurkistaa heidän kertomansa tarinan taakse, jotta nähdään millaista todellisuutta he sanomallaan rakentavat. Sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmista tuodaan esiin tunteiden ja etuuskäsittelytyön välisiä merkityssysteemejä eli repertuaareja.

Repertuaareilla tarkoitetaan toimijoiden, eli tässä tutkielmassa sosiaalityöntekijöiden, kielenkäytön vaihtelevuutta eri kielenkäytön tilanteissa. Merkityssysteemit ovat yhteydessä niitä ympäröivään todellisuuteen. (Suoninen 2016, 52.) Tämän tutkielman tapauksessa merkityssysteemien voidaan katsoa kiinnittyvän sosiaalityön ja etuuskäsittelyn kontekstiin ja kulttuuriin. Tutkielman kannalta mielenkiintoista on se, missä määrin työntekijän omista tunteista on sopiva puhua, kun kyse on asiakkaiden elämään vahvastikin vaikuttavasti etuuskäsittelytyöstä.

Diskurssianalyysin keinoin voidaan tutkia monenlaisia aineistoja, kuten esimerkiksi haastatteluita, ääni- ja videomateriaalia, artikkeleita, uutisia, asiakirjoja ja niin edelleen. Diskurssianalyysi ohjaa tutkijaa nojaamaan vahvasti tutkimusaineistoon, jonka katsotaan olevan osa sosiaalista todellisuutta, ei vain kuvaavan sitä. (Jokinen, Juhila, ja Suoninen 2016, 43.) Diskurssianalyysi kiinnittää huomion kielen käytön tarkoituksenmukaisuuteen ja siihen, millaisia mahdollisia funktiota kielellä on. (Suoninen 2016, 52.) Tässä tutkielmassa kiinnostuksen kohteena on sosiaalityöntekijöiden omat kokemukset, jonka vuoksi aineistona käytetyt anonyymit sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmat palvelevat tutkimustehtävää hyvin diskurssianalyysin näkökulmasta.

Diskurssianalyysiä voidaan lähestyä useista eri näkökulmista riippuen kunkin tutkimuksen lähtökohdista ja orientaatioista. Diskurssianalyysin painotuksia on jaettu ulottuvuuspareihin, joita ovat 1) tilanteisuus ja kulttuurinen jatkumo, 2) merkitykset ja merkitysten tuottaminen, 3) retorisuus ja responsiivisuus sekä 4) kriittisyys ja analyttisyys. Diskurssianalyttinen tutkimusote voi painottua ulottuvuusparin jompaankumpaan päähän. (Jokinen, Juhila, ja Suoninen 2016, 216.)

Tässä tutkimuksessa diskurssianalyttinen tutkimusote painottuu merkityksiin ja merkitysten tuottamisen tapoihin sekä retorisuuteen ja responsiivisuuteen. Nämä ulottuvuusparit ovat toisiinsa yhteydessä, sillä retorisuus ja responsiivisuus ovat yhteydessä merkityksenantoihin. Retorisuuden kautta voidaan tutkia merkitysten tapojen luomista ja perustelua. (Jokinen, Juhila, ja Suoninen 2016, 233.)

Retorisuuden tutkimisen kautta selvitetään sitä, miten todellisuutta rakennetaan ja millä keinoin yleisöön vaikutetaan. (Jokinen, Juhila, ja Suoninen 2016, 234–35.) Ehkäisevä toimeentulotuki on loppupeleissä lain ohjaamaan työtä (Laki toimeentulotuesta 1412/1997). Tunteet eivät saa ohjata sosiaalityöntekijän käyttämää ammatillista harkintaa, vaan harkinnan on perustuttava ammattieettisille arvoille ja ammattietiikalle (Hallikainen ym. 2017). Diskurssianalyysin retorisuuden ulottuvuuden kautta onkin mielenkiintoista selvittää, millaiseksi kuvaus tunteiden yhteydestä ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn muodostuu. Tutkimuksessa keskitytään tutkimaan sosiaalityöntekijöiden argumentointia eli heidän käyttämäänsä kieltä, esimerkiksi sanavalintoja, sanapareja, ääri-ilmaisuja ja muita kielellisiä ratkaisuja heidän kirjoituksissaan. Tämän myötä päästään myös tutkimaan merkityksiä sekä merkityksen tuottamisen tapoja. Tämä tutkimus painottuu tämän diskurssianalyysin ulottuvuusparin osalta enemmän merkityksiin, kuin merkityksen tuottamisen tapoihin.

Argumentaatioissa tärkeää on yleisö, sillä sen katsotaan määrittävän argumentoinnin lähtökohdat ja antavan sille suuntaa (Jokinen, Juhila, ja Suoninen 2016, 208). Kirjoituskutsu antaa sosiaalityöntekijöille mahdollisuuden kertoa tuntemuksistaan vapaasti ja anonymisti. Suoraa julkista yleisöä ei ole, vaan yleisönä tässä tapauksessa voidaan pitää minua, eli pro gradu -tutkielman kirjoittajaa. Kirjoittajilla on kuitenkin tiedossa, että heidän kirjoituksensa ovat aineistona tälle pro gradu -tutkielmalle, joka tulee olemaan julkinen.

Sisällönanalyysin ja diskurssianalyysin yhdistelmällä on tarkoitus luoda aiheesta laaja, aineistolähtöinen kokonaiskuva, jota voidaan myöhemmin pohtia myös aiempaan teoriaan kytkien.

5.5 Analyysin vaiheet

Aineistoa analysoidaan tässä tutkielmassa kahdessa osassa. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastataan sisällönanalyysillä. Toiseen tutkimuskysymykseen käytetään diskurssianalyysiä. Analyysi on luonteiltaan aineistolähtöistä, eli analyysiä ei pyritä sovittamaan mihinkään valmiiseen, aikaisempaan teoriaan, vaan teoria ikään kuin rakentuu aineistosta analyysin

kautta (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 81). Tutkimustuloksia peilataan myöhemmin tutkielman viitekehukseen, eli tunteisiin ja sosiaalityön lähtökohtiin. Laadulliselle tutkimukselle olennaista onkin teorian ja aikaisempien tutkimusten yhdistäminen oman tutkimuksen analyysiin ja tuloksiin esimerkiksi viittausten ja pohdinnan kautta (Eskola 2018, 213).

Sisällönanalyysin keinoin tutkielmassa analysoidaan ensin, millaisia tunteita sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmissa tulee esiin ehkäisevän toimeentulotuen etuskäsittelyyn liittyen. Sisällönanalyysiä hyödyntäen aineistoa voidaan järjestellä eri tavoin. Järjestelyn tapoja ovat luokittelu, teemoittelu ja tyypittely. Luokittelulla tarkoitetaan aineiston järjestyä luokkiin, ja yleensä luokittelua käytetäänkin suuriin aineistoihin. Teemoittelulla aineisto puolestaan jaetaan aihepiireittäin eri teemoihin. Teemat rakennetaan aineistosta, eli ne eivät ole valmiiksi määriteltyjä. Tyypittely tarkoittaa sitä, että aineisto ryhmitellään erilaisiksi tyypeiksi, ja kyseessä onkin luokittelua ja teemoittelua laajempi aineiston ryhmittelytapa, ja tyypit voivat esimerkiksi koostua teemoista. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 78–80.) Tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden tunteita analysoidaan sisällönanalyttisellä teemoittelulla. Teemoittelua olen käyttänyt apuna myös diskurssianalyysin lopullisten tulkintarepertuaarien muodostamisessa.

Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa perehdyin aineistossa esiintyvään tunnepuheeseen, jolloin karsin aineistosta muun epäolennaisen pois. Kiinnitin huomioita myös niihin ilmauksiin ja kertomuksiin, joissa tunteista ei suoraan puhuttu, mutta jotka edustivat jotakin tunnetta, esimerkiksi tekojen tai sanoituksen perusteella. Wordin kommenttityökalua käyttäen merkitsin ylös aineistossa toistuvia, tunteita ilmentäviä ilmaisuja.

Toisessa vaiheessa kävin lävitse näitä alkuperäisilmaisuja, joista etsin eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia. Näiden eroavaisuuksien tai samankaltaisuuksien perusteella kokosin maininnat yhteen, jotka yhdistin neljäksi eri pääluokaksi. Olennaista sisällönanalyysin tekemisessä oli, että sosiaalityöntekijän ilmaisusta tuli selkeästi esiin tunne. Pelkät selonteot päätöksentekoprosessista ilman tunnepuhetta ohitettiin tässä sisällönanalyysissä. Huomioitavaa analyysissä on, että maininnat saattoivat jakautua useampaan eri alaluokkaan. Esimerkiksi maininta epävarmuudesta, joka johtui päätösten suurista seurauksista asiakkaan elämässä, laskettiin mukaan niin epävarmuuden kuin merkityksellisyydenkin teemaan.

Taulukossa 1 kuvataan pääteemat, ja millaisista maininnoista teemat koostuvat – toisin sanoen millaisessa kontekstissa sosiaalityöntekijät toivat esiin tunteitansa.

Taulukko 1. Sisällönanalyysin teemoittelu

PÄÄTEEMAT			
Työn merkityksellisyyden tunteet 7 mainintaa	Turhautumisen tunteet 7 mainintaa	Myötäelämisen tunteet 6 mainintaa	Epävarmuuden tunteet 4 mainintaa
MAININTOJEN ALALUOKAT			
Päätösten suuret ja konkreettiset seuraukset asiakkaiden elämässä	Ristiriitaiset päätöksentekotilanteet	Paha mieli asiakkaan puolesta	Monitulkintaiset päätöksentekotilanteet
Palkitsevuuden tunteet	Asiakkaan toiminta	Hyvä mieli asiakkaan puolesta	Päätösten oikeellisuuden pohtiminen jälkikäteen
Sosiaalityön asiantuntijuuden tärkeys päätöksentekoprosessissa	Päätöksentekoprosessin monimutkaisuus	Päätösten seurausten pohtiminen asiakkaan elämässä	
	Etuuskäsittelytyön arvostuksen puute		

Diskurssianalyysiin siirtyessäni aineiston käsittely oli jouhevampaa ja nopeampaa, sillä aineisto oli tullut sisällönanalyysin toteuttamisen kautta jo tutuksi. Diskurssianalyysiin siirtyessä aineiston analyysiin tuli kuitenkin uusi näkökulma, eli sosiaalityöntekijöiden tunnepuheeseen ja etuuskäsittelyn yhteyteen liittyvien merkitysten etsiminen. Merkityssystemien eli tulkintarepertuaarien jäsentämiseen ei ole olemassa mitään tiettyä, mekaanista ohjetta (Suoninen 2016, 61). Etenkinkin diskurssianalyysin kanssa sisällönanalyysin tavoin, sillä olin todennut tämän työtaktiikan toimivaksi itselleni ja aineistolleni.

Etsin aineistosta tunteiden ja etuuskäsittelyyn liittyviä merkityksiä, ja merkitsin ne ylös Wordin kommenttityökalua hyödyntäen. Tulkintarepertuaareja rakennettaessa on tiedostettava,

että ne eivät ole aineistossa esillä selkeinä, valmiina kokonaisuuksina. Sen sijaan ne ovat aineistona palasina, joiden osuus tulkintarepertuaarissa täsmentyy ja muovautuu analyysin aikana (Suoninen 2016, 53.).

Nämä alustavat, eri tulkintarepertuaareja ilmentävät maininnat kokosin yhteen, ja järjestelin ne pääteemoihin, eli tutkielman lopullisiin tulkintarepertuaareihin tunteiden ja etuuskäsittelyn välisestä suhteesta. Sisällönanalyysin tavoin myös aineiston diskurssianalyttisessä tarkastelussa huomasin, kuinka aineistosta rakennetut tulkintarepertuaarit muodostuivat jonkin verran päällekkäisiksi, eli tulkintarepertuaarit ovat yhteydessä toisiinsa, eivätkä ne ole täysin toisensa poissulkevia kokonaisuuksia.

Tulkintarepertuaarien tunnistamisen lisäksi olennaista on myös niiden funktion pohtiminen (Suoninen 2016, 57). Tulkintarepertuaarien rakentamisen ohessa keskityin myös sosiaalityöntekijöiden lausumien tarkastelu siitä näkökulmasta, mitä niillä yritettiin saavuttaa. Tulkintarepertuaarien yhtenäiseksi funktioksi tunnepuheessa korostui sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden ja ammattitaidon korostaminen, johon molemmat tulkintarepertuaarit loppujen lopulta kytkeytyivät.

Taulukko 2. Tulkintarepertuaarien rakentuminen

SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ASIANTUNTIJUUDEN JA AMMATTIT AidON KOROSTAMINEN	
Tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen tulkintarepertuaari	Ihmissuhdetyön tulkintarepertuaari
Tunteiden kieltäminen päätöksenteossa	Tunteet ovat läsnä päätöksenteon eri vaiheissa
Rationaalisuuden korostaminen päätöksenteossa	Myötäelämisen tunteet päätöksenteossa
Tunteet eivät vaikuta päätöksentekoon	Byrokraattisen työn ja psykososiaalisen työn ristiriita tunnetasolla
Asiantuntijuuden tärkeyden korostaminen	Päätöksenteon vaikeus tunnetasolla

Tutkimusprosessissa analyysille olennaista on tutkijan reflektiivisyys ja itsekritiikki, jonka kautta tutkija kyseenalaistaa oman tulkintansa. Tämän tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään oma subjektiivinen näkökulma niin, että tutkijan oma esiyymmärrys aiheesta ei vaikuttaisi analyysin tekemiseen. (T. Laine 2018, 35–37.) Tässä tutkimuksessa analysoidessani sosiaalityön-

tekijöiden tunteita ja tunnepuhetta, tärkeää on, että reflektoin myös omia tulkintoja ja ratkaisujani tutkijana. Aineistosta tuon molempien analyysien tueksi esiin myös lainauksia, jotka tukevat analyysiä ja hahmottamat myös omia ratkaisujani analyysiä tehdessäni. Lainaukset esitän analyysissä keskitettynä, jotta ne erottuvat varsinaisesta analyysistä.

5.6 Tutkimusetiikka ja tutkielman luotettavuuden pohdinta

Tutkielman teossa on syytä kiinnittää huomiota sen eettisyyteen ja luotettavuuteen. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on koostanut tutkimuseettisen ohjeen hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Ohjeessa painotetaan sitä, että eettisesti hyväksyttävä tieteellinen tutkimus perustuu aina hyvälle tieteelliselle käytännölle ja näiden ohjeiden mukaiselle toiminnalle. Tärkeää on avoimuus ja rehellisyys läpi tutkielman eri vaiheiden, sekä aineiston huolellinen ja tarkkaavainen käsittely. (Varantola ym. 2013, 6.) Avoimuuteen ja rehellisyyteen tässä tutkielmassa on kiinnitetty huomiota esittelemällä analyysin eteneminen ja aineistonkeruumenetelmät mahdollisimman selkeästi ja läpinäkyvästi. Aikaisempaan teoreettiseen tietoon ja tutkimuksiin on viitattu asianmukaisesti.

Tässä tutkielmassa ei käsitelty henkilötietoja. Aineisto kerättiin lähtökohtaisesti anonyyminä, eikä vastaajilta pyydetty mitään yksilöiviä taustatietoja. Kirjoituskutsuun sai vastata anonyymin Google forms -lomakkeen kautta tai sähköpostitse. Sähköpostitse kirjoituskutsuun vastanneiden vastaukset erotin omaan Word-tiedostoonsa ja poistin alkuperäiset sähköpostit. Säilytin tutkielman teon ajan aineistoani sähköisessä muodossa niin, että muilla ei ollut siihen pääsyä. Kirjoituskutsussa kerrottiin selkeästi, mihin tarkoitukseen sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmia käytetään. Kirjoituskutsuun vastaaminen oli täysin vastikkeetonta ja vapaaehtoista.

Tutkimuksen ja tutkimusmenetelmien luotettavuutta voidaan arvioida validiteetin (miten hyvin menetelmä toimii tutkittavalle ilmiölle) ja reliabiliteetin (tutkimuksen toistettavuus) käsitteiden kautta. Laadulliseen tutkimukseen nämä eivät kuitenkaan sovellu niin hyvin, niiden ollessa alun perin määrälliseen tutkimukseen suunnattuja käsitteitä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei olekaan olemassa mitään tiettyä ohjetta, vaan luotettavuutta arvioidaan kokonaisuutena. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 199–123.) Tässä tutkielmassa luotettavuuteen on kiinnitetty huomiota avaamalla ja perustelemalla käytetyt menetelmät, analyysin vaiheet ja johtopäätökset mahdollisimman selkeästi ja riittävällä laajuudella.

Tutkielman luotettavuutta arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota myös siihen, että tutkielmaan vastanneilta henkilöiltä ei pystytty mitenkään tarkastamaan, että he olivat oikeasti eh-

käisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyä tekeviä sosiaalityöntekijöitä. Kirjoituskutsu kuitenkin julkaistiin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön tutkinto-opiskelijoiden Facebook -ryhmässä, mihin lähtökohtaisesti hyväksytään vain näihin ryhmiin kuuluvia ihmisiä. Kirjoituskutsua ei jaettu muualla. Tämän perusteella voinee olettaa vastaajien kuuluvan haluttuun kohderyhmään. Tutkielman alussa pohdintaa herätti myös se, miten avoimesti sosiaalityöntekijät haluavat kirjoituskutsussa aiheesta kertoa. Aikaisemman tiedon perusteella työntekijöiden omien tunteiden on katsottu olevan sosiaalityössä jopa hankalasti käsiteltävissä oleva asia. Tästäkin syystä aineisto päätettiin kerätä nimenomaan täyden anonymiteetin mahdollistavalla kirjoituskutsulla, jotta sosiaalityöntekijät voisivat kertoa aihepiiristä mahdollisimman rehellisesti ja vapaasti, joka puolestaan lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Pohdin tutkimuksen luotettavuuden kannalta myös omaa positiotani tutkijana. Olen itse työskennellyt sosiaalityöntekijänä tehden ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä, josta myös kiinnostukseni tämän tutkielman aiheeseen kumpuaa. Tunnistan kuitenkin, että tutkijana minun on tähdättävä mahdollisimman objektiiviseen aineiston tulkintaan. Tätä varten minun on kuitenkin tiedostettava, että omilla, subjektiivisilla näkemyksillä aiheeseen voi olla taustavaikutusta analyysin suorittamiseen. Tämän vuoksi tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi olen läpi tutkimusprosessin reflektoinut myös omaa asemaani tutkijana, jotta olen pystynyt minimoimaan oman subjektiivisen näkökulman vaikuttamisen tutkimuksen kulkuun.

6 Sosiaalityöntekijöiden ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liittyvät tunteet

Aineistosta olen sisällönanalyysiä käyttäen rakentanut neljä teemaa, jotka kuvaavat niitä tunteita, joita sosiaalityöntekijät liittävät ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn.

Nämä teemat ovat:

- Työn merkityksellisyyden tunteet
- Turhautumisen tunteet
- Myötäelämisen tunteet
- Epävarmuuden tunteet

Tässä luvussa tarkastelen jokaista tunnekokonaisuutta teemoittain yksi kerrallaan.

Teemat on rakennettu sen perusteella, mitä sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa tuli toistuvasti esiin. Olennaista analyysin kannalta on ymmärtää, että etuuskäsittelyyn liittyvät tunteet eivät synny täysin tyhjästä, vaan ne kumpuavat toiminnasta, teoista ja ympäristöistä. Sen vuoksi analyysissa on hahmotettu myös sitä, mistä ja miksi nämä tunteet ovat läsnä etuuskäsittelytyössä. Analyysin vaiheet -luvussa on tuotu esiin teemojen muodostamista hahmottavia alaluokkia. Nämä alaluokat kuvaavat niitä konteksteja ja tunnekokemuksia, joista varsinainen teema on rakentunut.

Vaikka sosiaalityöntekijät sanoittavat tunteitaan kirjoitelmissa toisinaan hyvinkin selkeästi tunnesanoja käyttäen, sisällönanalyysissä on kiinnitetty huomiota myös niihin tunteisiin, jotka tulevat esille myös muunlaisen kertomisen kautta, esimerkiksi toiminnan kuvaamisen kautta.

Tunteet kietoutuvat kertomuksissa osaksi toisiaan, jonka vuoksi niiden erottaminen omiksi erillisiksi teemoiksi on joiltain osin haastavaakin. Olennaista onkin ymmärtää, kuinka tunteet täydentävät ja tukevat toisiaan. Teemojen hahmottamiseksi olen lisännyt analyysiin lainauksia aineistosta. Lainausten tarkoituksena on tuoda analyysiä myös läpinäkyvämmäksi niin, että tehdyt analyytiset ratkaisut tulevat selkeämmiksi.

6.1 Työn merkityksellisyyden tunteet

Sosiaalityöntekijöiden kertoessa ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelystä, nousi kirjoitelmissa selkeästi esille työn merkityksellisyyden tunteet. Tälle teemalle ominaista on se, että etuuskäsittelytyöllä nähtiin olevan suuria merkityksiä asiakkaan elämään. Toisaalta työn merkityksellisyyden tunteet kietoutuvat vahvasti myös muiden tunteiden ympärille. Koska työn

nähtiin olevan merkityksellistä, aiheutti se työntekijöissä myös muita, vahvojakin tunnekokemuksia.

Merkityksellisyyden tunne on nostettu ensimmäiseksi käsiteltäväksi teemaksi, sillä se tuli vahvasti esiin aineistosta. Merkityksellisyyden tunteet liittyvät tämän aineiston ja analyysin perusteella vahvasti ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn.

Ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen on palkitsevaa, jos näkee, että siitä on oikeasti hyötyä. Jos asiakas saa asumisensa jatkumaan, sähköt takaisin sähkökatkon jälkeen tai kalustettua uuden asuntonsa asunnottomuuden jälkeen.

Yllä olevassa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä kertoo ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen olevan palkitsevaa. Sosiaalityöntekijä näkee, että hänen päätöksestään on asiakkaalle konkreettista hyötyä. Tässä sosiaalityöntekijä ei suoraan sanoita työn merkityksellisyyden tunnetta, mutta merkityksellisyys tulee esiin työn konkreettisten seurausten myötä.

Kun sosiaalityöntekijät kertoivat kielteisistä päätöksistä, on niistä tulkittavissa myös merkityksellisyyden tunteita. Sosiaalityöntekijät ymmärtävät sen, miten suuri merkitys kielteisellä päätöksellä asiakkaalle on. Päätöksillä ymmärrettiin olevan selvästi vaikutuksia ihmisten elämään, joka vaikutti osaltaan myös työntekijän omiin tunnekokemuksiin päätöksentekoprosessissa.

Pidän ehkäisevää toimeentulotukea tärkeänä sosiaalityön välineenä. Sillä voi parhaimmillaan auttaa asiakasta paljon eteenpäin, ja asiakkaat ovat usein hyvin kiitollisia avusta.

Merkityksellisyys tulee ilmi myös siitä, kuinka sosiaalityöntekijät kertovat tuen olevan tärkeä työväline sosiaalityössä. Tämä tuli hyvin usein ja toistuvasti esiin sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmissa.

Työ voi olla merkityksellistä, jos se sopii työntekijöiden omiin arvoihin. Työn merkityksellisyttä lisää myös se, jos työntekijä kokee voivansa tehdä sellaista työtä, johon hän näkee itsellä olevan kyvykkyyttä ja taitoja. (Rosso, Dekas, ja Wrzesniewski 2010, 108–10.) Sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmista merkityksellisyyden tunne tuli usein esiin sen kautta, kuinka sosiaalityöntekijät uskoivat toimeentulotuen päätöksellä olevan asiakkaalle merkittävä vaikutus. Sosiaalialan ammattiliitto Talentian määrittelemiin sosiaalialan arvoihin kuuluu muun muassa osallisuuden edistäminen, sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen, ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen (Hallikainen ym. 2017, 10–23). Sosiaalityöntekijät pystyvät ehkäisevän toimeentulotuen päätöksillä vaikuttamaan konkreettisesti asiakkaan elämään.

Asiakas saattoi saada sähkönsä asuntoonsa, tai vuokravelkoihin ehkäisevää toimeentulotukea maksamalla sosiaalityöntekijä saattoi estää asiakkaan asunnottomaksi joutumisen. Nämä konkreettiset teot mitä todennäköisimmin sopivat sosiaalityöntekijöiden ammattikunnan eettisiin arvoihin ja periaatteisiin, jotka voivat täten lisätä tunnetta työn merkityksellisyydestä.

Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen – tai myöntämättömyyden – konkreettiset seuraukset toivat esiin myös sitä, että päätöksenteolla on selvä tarkoitus. Työn tarkoitus voi olennaisesti myös lisätä työn merkityksellisyyden kokemuksia (Rosso, Dekas, ja Wrzesniewski 2010, 110–11). Ehkäisevä toimeentulotuki näyttäytyi selkeänä ja tärkeänä työvälteenä sosiaalityöntekijöille, joka lisää merkityksellisyyden tuntua.

Työn merkityksellisyyden tunnetta sosiaalityöntekijät eivät kirjoitelmissa sanoittaneet itse suoraan, minkä vuoksi tämä teema poikkeaa muista teemoista. Merkityksellisyyden tunteen voidaan katsoa muodostuvan useista seikoista, joita myös muut ehkäisevän toimeentulotukeen liittyvät tunteet olennaisesti täydentävät. Moninaisena näyttäytyvä merkityksellisyys on kuitenkin tärkeä, sillä kuten aikaisemmin tuli ilmi, merkityksellisyys on vahvasti yhteydessä työntekijöiden arvoihin ja työssä suoriutumiseen. Ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittely voi lisätä merkityksellisyyden tunteita antamalla työntekijöille mahdollisuuden toimia arvonsa mukaisesti, toimia tarkoituksenmukaisesti ja käyttää ammatillista harkintaansa liittyviä taitoja ja kykyjä.

Merkityksellisyys kuvautuu myös hyvin laajana kokonaisuutena. Ehkäisevän toimeentulotuki-työn merkityksellisyyden tunteen ymmärtäminen on tärkeää. Koska toimeentulotukityö koetaan merkitykselliseksi, siihen liittyvien tunteiden huomioonotto palvelee tutkimuksen alkuperäistä tarkoitusta; lisätä tietoa ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvistä tunteista, jotta jatkossa ne voitaisiin ottaa paremmin huomioon osana sosiaalityön asiantuntijuutta, sosiaalityöntekijöiden koulutusta ja perehdyttämistä etuuskäsittelytyöhön.

6.2 Turhautumisen tunteet

Ehkäisevään toimeentulotukeen liittyi sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmissa turhautumisen tunteita. Näistä tunteista kirjoituskutsuun vastanneet sosiaalityöntekijät kertoivat hyvin suorasti tunnesanoja ja esimerkkejä käyttäen.

Turhautumisen tunnetta voidaan tarkastella tämän aineiston perusteella useista eri näkökulmista. Turhautumisen tunne saattoi kytkeytyä asiakkaisiin kohdistuviin turhautumisen tunteeseen tai ehkäisevän toimeentulotuen riittämättömyyteen tukimuotona. Tällöin turhautumisen

tunteet kohdistuivat siihen, kuinka palveluilla ei pystytty vastaamaan asiakkaiden palveluntarpeeseen. Turhautuminen saattoi kohdistua myös siihen, ettei toimeentulotukityötä nähty arvostettavan. Olennaista tälle teemalle on kuitenkin se, että sosiaalityöntekijöiden turhautumisen tunteet kumpusivat ulkoisista tekijöistä, eikä niinkään työntekijän oman toiminnan seurauksena.

Vanhat asiakkaat aiheuttavat myös ajoittain turhautumista, kun sähköt on menossa taas poikki, eikä asiakas ole oppinut tai muuttanut mitään toiminnassaan.

Edellä olevassa aineistolainauksessa tulee esiin sosiaalityöntekijöiden turhautuminen, joka kohdistuu tuen hakijan toimintaan. Turhautumisen tunne kytkeytyy olennaisesti pettymykseen, kun asiat eivät mene niin kuin olisi toivottavaa (Jeronimus ja Laceulle 2017, 1). Usein näissä tapauksissa tuotiin esiin, kuinka tuella ei ollut pystytty tekemään haluttua interventiota asiakkaan elämään. Aineistolainauksessa tulee ilmi, kuinka asiakkaan sähköt ovat menossa poikki, vaikka sosiaalityöntekijä on mitä ilmeisemmin jo aikaisemmin myöntänyt ehkäisevää toimeentulotukea kyseiseen asiaan.

Se on turhauttavaa, jos asiakas on vailla pelkästään ehkäisevää toimeentulotukea, mutta ei sitoudu muihin palveluihin.

Turhautumisen tunteeseen voi liittyä odotus siitä, että asiat nähdään kontrolloitavina ja ongelmat ratkaistavina (Jeronimus ja Laceulle 2017, 2). Sosiaalityöntekijöiden kokemat turhautumisen tunteet voivat siis kummuta siitä, että he ovat jo oikeastaan kertaalleen yrittäneet ratkaista asiakkaan ongelman myöntämällä asiaan ehkäisevää toimeentulotukea. Turhautumista saattoi syntyä myös siitä, että asiakas ei halunnut sitoutua muihin tukipalveluihin, eikä ehkäisevä toimeentulotuki itsessään riittä ongelmaa ratkaisemaan.

Se on turhauttavaa, jos esihenkilöt tai johto eivät ymmärrä, miten tärkeää työtä ehkäisevän toimeentulotuen käsittelytyö on. Joskus ehkäisevän toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn menee puoli päivää tai enemmänkin ja on konsultoitava useita työkavereita ja mietittävä useita eri vaihtoehtoja, pyydettyä asiakkaalta lisäliitteitä, soitettava hänelle tai tavattava hänet, tarkistettava Kelan kaikki mahdolliset etuustiedot ja maksut, katsottava tiliotteet jne. On todella epäeettistä esihenkilöltä sanoa, että ”myöntäkää vaan, älkää niin tarkasti katsoko”. Missä on sosiaalityön asiantuntijuuden arvostus?

Sosiaalityöntekijät kokivat myös palvelujärjestelmään kohdistuvaa turhautumista. Edellä olevassa lainauksessa tulee myös esiin turhautumisen tunteen kytkeytyminen työn merkityksellisyyteen. Sosiaalityöntekijä kokee turhautumista siitä, että johto ei ymmärrä, kuinka tärkeää ja asiantuntijuutta vaativaa työtä ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittely on, joka puolestaan

kytkeytyy myös työn merkityksellisyyden tuntemuksiin. Turhautuminen voi kytkeytyä myös siihen, että sosiaalityöntekijän voidaan olettaa toimivansa ammattieettisten arvojensa vastaisesti. Edeltävässä lainauksessa tämä tulee esiin, kun sosiaalityöntekijä kertoo esihenkilön ohjeistavan tuen myöntöön ilman asian tarkempaa perehtymistä.

Lisäksi usein ehkäisevän toimeentulotuen päätöstä edellyttävät hakemukset olivat sellaisia, joissa asiakkaalle olisi pitänyt pystyä päätöksen teon jälkeen tarjota vankkaa tukea talouden hallintaan, mutta mitään sellaista palvelua ei ollut tarjolla.

Sosiaalityöntekijät toivat kirjoitelmissa esiin myös, kuinka asiakkaan tukemiseen ei ollut riittävästi muita palveluita toimeentulotuen lisäksi. Ehkäisevää toimeentulotukea ei tällöin nähty yksistään riittävänä tukitoimena asiakkaalle.

Turhautumisen tunne tulee selkeänä tunteena esiin aineistosta. Sosiaalityöntekijät kertoivat turhautumisen tunteista avoimesti ja kertomalla esimerkkejä heitä turhauttavista tekijöistä. Vaikka turhautumisen tunteet tulivat esiin eri tilanteissa ja kohdistuivat eri asioihin, esimerkiksi asiakkaiden käyttäytymiseen tai palvelujärjestelmän puutteisiin, on havaittavissa, että loppujen lopuksi turhautumisen tunteilla on kuitenkin sama alkuperä. Turhautumisen tunteet tulivat esiin, kun ehkäisevä toimeentulotuki ei syystä tai toisesta toiminut. Tällöin ehkäisevän toimeentulotuen avulla ei saatu oikeudenmukaista, selkeää ratkaisua asiakkaan tilanteeseen.

Turhautumisen tunteet, jotka kohdistuivat asiakkaan toimintaan, voivat osaltaan myös kuvaistaa asiakkaasta herännyttä huolta ja toisaalta myös asiakkaan selontekovelvollisuutta sosiaalityöntekijälle. Tällaisessa tapauksessa asiakas ei ole toiminut sosiaalityöntekijän odotusten mukaisesti, eivätkä työn tavoitteet ole välttämättä toteutuneet.

6.3 Myötäelämisen tunteet

Kolmanneksi teemaksi sosiaalityöntekijöiden kokemista tunteista ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyssä nousee myötäelämisen tunne. Tässä teemassa yhdistyvät mielipahan ja -hyvän tunteet, joita työntekijät tuntevat pohtiessaan sitä, miten päätös on mahdollisesti vaikuttanut asiakkaan elämään. Koska nämä tunteet olivat nimenomaan tunteita, joita työntekijät sanoittivat kokevansa asiakkaan puolesta, on ne koottu tämän teeman alle osaksi myötäelämisen tunnetta.

Jos asiakasta ei voida tukea ehkäisevän avulla, koen toisinaan pahaa mieltä asiakkaan puolesta.

Jos on hankala elämäntilanne asiakkaalla ja yrittää sitä parantaa, niin tuntuu tehdä päätös ihan mukavalle ja tunne siitä, että pystyt auttamaan taloudellisesti ja siten edistämään tilannetta.

Edeltävissä aineistolainauksissa sosiaalityöntekijät kertovat selkeästi, kuinka tehty päätös vaikuttaa myös sosiaalityöntekijöiden omiin tunteisiin joko negatiivisesti tai positiivisesti riippuen siitä, miten päätös on vaikuttanut asiakkaan elämään.

Myötäelämisen tunne liittyy olennaisesti myös empatiaan. Empatiaa voidaan määritellä usealla eri tavalla, ja empatia onkin hyvin moninainen käsite. Empatia tarkoittaa muun muassa kykyä ymmärtää toisen tunteita ja kokemuksia hänen näkökulmastaan käsin. (Elliott ym. 2011, 44.) Auttamistyössä, kuten sosiaalityössä, empatia on olennainen osa työntekijän sosiaalisia taitoja (Holm 2002, 66). Asiakkaiden ja toimeentulotuen hakijoiden tilanteet saattavat olla hyvinkin vaikeita, joten on ymmärrettävää, että työntekijät kokevat mielipahaa, jos eivät pysty asiakasta ehkäisevän toimeentulotuen avulla auttamaan.

Kielteisiä päätöksiä on helpompi tehdä jos ei tunne asiakasta ja kielteinen päätös esim. vuokravelkaan on henkisesti helpompi tehdä.

Toisinaan myös asiakassuhteen syvyys vaikutti siihen, kuinka paljon sosiaalityöntekijä myötäeli asiakkaan tunteisiin. Yllä olevassa aineistolainauksessa sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka kielteisiä päätöksiä on helpompi tehdä, jos asiakasta ei tunne. Ihmiset ovatkin usein empaattisempia läheisimmille ihmisille (Nummenmaa 2019, 141). Tämän vuoksi työntekijä voi kokea helpommaksi tehdä kielteisiä päätöksiä asiakkaille, jotka eivät ole niin tuttuja. Voi olla, että tällöin hän ei myötäelä asiakkaan tunteita niin vahvasti. Empatian ja myötäelämisen hillitseminen voi toisaalta olla myös työlle hyödyllistä (Nummenmaa 2019, 142). Ehkäisevä toimeentulotuki on rahan liittyvää työtä, johon voi liittyä myös vaade tunteiden neutraalisuudesta päätöksenteossa (Forsberg 2002, 300–301). Tämä voi selittää, miksi sosiaalityöntekijät saattavat kokea päätöksenteon olevan helpompaa, kun he eivät koe myötäelämisen tunteita niin vahvana. Päätöksenteko voi tuntua neutraalimmalta.

Myötäelämisen ja empatian tunteet liittyivät päätöksentekohetkeen ja asiakkaan elämäntilanteen reflektointiin. Sosiaalityöntekijät tekivät myönteisiä ja kielteisiä päätöksiä siitäkin huolimatta, että nämä päätökset aiheuttivat myös heissä itsessään mielipahan tai -hyvän tunteita. Myötäelämisen tunteen kokemukset paljastavat, että sosiaalityöntekijät eivät tee päätöksiä täysin tyhjiössä, vaan asiakkaiden kokonaistilanne koskettaa myös työntekijöitä. Myötäelämisen tunne ei kuitenkaan itsessään tarkoita, että myötäeläminen vaikuttaisi päätökseen. Usein myötäelämisen tunteista kerrottiinkin osana päätöksenteon jälkeistä hetkeä.

6.4 Epävarmuuden tunteet

Ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liitettiin tunteita epävarmuudesta. Epävarmuuden tunteet liittyivät usein ehkäisevän toimeentulotuen harkinnanvaraiseen luonteeseen sekä tunteisiin ja kokemuksiin toimeentulotuen merkityksellisyydestä. Epävarmuuden tunteet kytkeytyivät sosiaalityöntekijöiden omaan toimintaan, kun he pohtivat, ovatko toimineet, tulkinneet tai päättäneet asiassa oikein.

Kuitenkin jokaisella päätöksellä on jonkinlainen vaikutus asiakkaan elämään, joten välillä jää jälkikäteen miettimään, oliko tehty päätös oikea.

Epävarmuus etuuskäsittelyssä saattoi näkyä niin, että päätöksen tehnyt sosiaalityöntekijä vielä jälkikäteenkin pohti tehdyn päätöksen ratkaisua. Tässä tapauksessa epävarmuuden tunteet liittyivät siis työntekijän omaan toimintaan ja sen oikeellisuuteen. Kuten edeltävässä aineistotteessakin ilmenee, myös tässä ymmärretään tuella olevan merkitys asiakkaan elämään, joka osaltaan saattaa lisätä myös epävarmuuden tunnetta.

Päätösten ristiriitaisuus herättää epävarmuutta. Olenko tulkinnut oikein? Yrittääkö asiakas vetää minua höplästä? Näissä tapauksissa parasta on, jos jollain muulla työntekijällä on näkemystä Asiakkaasta. Voidaan pyytää toinen näkemys.

Toisaalta epävarmuuden tunteet liittyivät siihen, kuinka moniulotteisia hakijoiden ja asiakkaiden tilanteet saattoivat olla. Työntekijälle saattoi tulla epävarmuutta jopa sitä kohtaan, pystyykö hän luottamaan asiakkaisiin. Työntekijät saattoivat pohtia, ovatko he tulkinneet hakeumuksen ja asiakkaan tilanteen oikealla tavalla.

Epävarmuuden tunteet liittyvät tämän aineiston perusteella hyvin vahvasti harkintavallan käyttöön. Ehkäisevä toimeentulotuki ei perustu mekaaniselle laskemiselle tuloista ja menoista, vaan lähes kokonaan työntekijän omaan harkintaan (Kuivalainen ja Saikku 2013a, 152). Kun ottaa huomioon, kuinka merkityksellisenä sosiaalityöntekijät kokevat ehkäisevän toimeentulotuen ja kuinka monenkirjavia asiakkaiden tilanteet saattavat olla, päätöksentekoon liittyvät epävarmuuden tunteet näyttävät ymmärrettävinä.

Sosiaalityöntekijöiden käyttämä harkintavaltaan liittyy päätösten seurausten pohtiminen; onko päätös tuottanut asiaan toivotun ratkaisun (Sirviö ym. 2015, 259). Aineiston kirjoitelmissa työntekijöiden epävarmuuden tunteet paikantuivat nimenomaan päätöksenteon jälkeiseen ajankohtaan, kun työntekijät pohtivat päätöksen oikeellisuutta tai seurauksia asiakkaille. Tämä voidaan kuitenkin nähdä toisaalta myös luontevana osana harkintavallan käyttöä ja oman tulkinnan reflektio voikin oikeastaan olla osa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta. Ehkäisevään

toimeentulotukeen liittyvä harkintavallan käyttö ei ole helppoa, ja päätöksenteossa moniääninen reflektio on tärkeää (Sirviö ym. 2015, 259). Sosiaalityöntekijät kirjoitelmissaan saattoivatkin tuoda esiin, kuinka näinä epävarmuuden hetkinä he turvautuivat myös muiden työntekijöiden näkökulmaan.

Epävarmuuden tunteet voivat myös kytkeytyä ajatuksiin ammattieettisistä arvoista ja ammatietiikan mukaisesta toiminnasta. Sosiaalityöntekijät toivat kirjoitelmissa usein esille pohdintaa päätösten oikeellisuudesta, joka voi puolestaan kieliä siitä, että he ovat aidosti halukkaita toimimaan arvojen ja etiikan mukaisesti. Epävarmuuden tunteet ovat toisaalta tavanomaisia aloitteleville sosiaalityöntekijöille (Forsberg 2002, 299).

7 Sosiaalityöntekijöiden tunteiden ja ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyn välinen suhde

Aikaisemmassa luvussa kuvattiin, millaisia tunteita sosiaalityöntekijät kokevat osana ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyä. Diskurssianalyysin keinoin aineistoa on tutkittu siitä näkökulmasta, millainen on tunteiden ja ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyön välinen suhde. Kiinnostus on olennaisesti siinä, miten näistä tunteista puhutaan etuuskäsittelytyön kontekstissa ja millaisia merkityksiä tunteet saavat osana ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyä. Ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteon ja tunteiden suhdetta on tulkittu rakentamalla aineistosta tulkinnallisia repertuaareja. Olennaista repertuaareille on, että ne eivät esiinny aineistossa toisistaan täysin irrallisina kokonaisuuksina, vaan ne ovat toisiinsa kytkeytyneitä ja tukevat täten toisiaan.

Repertuaarien yhteiseksi funktioksi muodostui asiantuntijuuden ja ammattitaidon korostaminen ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liittyvässä tunnepuheessa. Tämä tarkoittaa, että kaikilla aineistosta rakennetuilla repertuaareilla on pohjimmiltaan yhteinen tarkoitusperä, joka on vakuuttaa yleisö siitä, että tunteet eivät vaikuta päätöksentekoon, vaan harkintavalta perustuu olennaisesti niin ammattieettisille periaatteille kuin säädöksiin ja lakeihinkin. Repertuaarit lähestyvät tätä funktiota hieman eri näkökulmasta.

Aineistosta rakentui kaksi tulkinnallista repertuaaria, jotka kuvastavat sitä, millainen suhde sosiaalityöntekijöiden tunteilla ja ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyöllä on. Repertuaarien rakentumista olen kuvannut tarkemmin aikaisemmassa luvussa 5.5.

Aineistosta rakennetut repertuaarit ovat:

- Tunteiden kieltämisen repertuaari
- Ihmissuhdetyön repertuaari

Repertuaarien kautta perehdytään siihen näkökulmaan, mitä sosiaalityöntekijöiden puhe tunteista saa aikaan varsinaisessa etuuskäsittelyn päätöksentekoprosessissa. Tunteiden yhteys päätöksentekoon kuvautuikin varsin moniulotteisena asiana ja senkin puolesta repertuaarien keskinäinen limittäisyys on tärkeä huomioida.

7.1 Tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaari

Ensimmäinen tulkinnallinen repertuaari on nimetty tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaariksi. Sosiaalityöntekijät toivat kirjoitelmissaan ajoittain hyvin vahvasti esiin, kuinka tunteet eivät vaikuta ehkäisevän toimeentulotuen päätöksentekoon. Vahvalla esiintuomisella tässä tarkoitetaan, että sosiaalityöntekijät kielsivät suoraan tunteiden yhteyden päätöksentekoon. Sanavalinnat sisälsivät suoria kieltosanoja eikä tunteiden yhteyttä päätöksentekoprosessiin refleктоitu tai pohdittu lähes ollenkaan.

Toisinaan tunteiden kieltämisen repertuaaria vahvistettiin myös korostamalla ammatillisen toimimisen tärkeyttä. Etuuskäsittelytyön herättämien tunteiden ei annettu vaikuttaa päätöksentekoon ja tätä perusteltiin korostamalla ammatillisuutta. Ammatillisuuteen tässä liittyy siis ajatus siitä, ettei tunteiden anneta vaikuttaa päätöksentekoon. Nämä kaksi ulottuvuutta esiintyivät aineistossa yhdessä ja tukevat toinen toisiaan, jonka vuoksi ne on yhdistetty yhteiseksi repertuaariksi.

Harkintavallan käyttö ei itsessään herätä minussa mitään tunteita. Ehkäisevä toimeentulotuki on osa työtä.

Edeltävässä aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä kertoo kuinka ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvä harkintavallan käyttö ei herätä hänessä ollenkaan tunteita. Sosiaalityöntekijän myös näyttää perustelevan asiaa sillä, että ehkäisevä toimeentulotuki on osa työtä, mikä puolestaan saattaa viitata myös edellä mainittuun ammatillisuuden aspektiin.

Sosiaalityöntekijä mainitsee kuitenkin, kuinka harkintavalta ei itsessään herätä tunteita. Sanavalinta tässä lauseessa on tulkittavissa niin, että tunteita saattaa kyllä ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyössä olla läsnä, mutta harkintavallan käytössä niitä ei ole. Sosiaalityöntekijät kertoivatkin tunteistaan kuitenkin melko avoimesti, kuten edeltävästä sisällönanalyysistä selvisi.

Tunteet eivät ohjaa päätöksen tekoa, vaan rationaalisuus, ammattieettiset periaatteet kuten yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus. Kuitenkin toki yksilöllinen tilanne on aina keskiössä, mutta myös yhdenvertaisuus periaate mielessä. En esimerkiksi myönnä tukea ns. mukaville / dialogissa oleville asiakkaille enemmän tai eri perusteilla.

Edeltävässä aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä kertoo, mitkä asiat ohjaavat päätöksentekoa tunteiden sijasta. Vaikka tässä aineisto-otteessa tunteiden olemassaoloa ei suoraan kielletä,

tunteita ei kuitenkaan jäädä refleктоimaan tai pohtimaan, mikä näyttäytyi kieltämisen repertuaarille tunnusomaisena piirteenä. Aineistolainauksen sosiaalityöntekijä kertoo esimerkkinä, että ei myönnä enemmän tukea asiakkaille, jotka ovat mukavia tai jotka tulevat paremmin vuorovaikutukseen. Tästä on tulkittavissa oletamus siitä, että tunteiden vaikutus päätöksentekoon olisi näinkin suora.

Kieltämisen repertuaari on linjassa sen kanssa, mitä harkintavallasta ja sosiaalityön asiantuntijuudesta tunteiden kontekstissa on aikaisemmin kirjoitettu. Tunteita ei välttämättä nähdä ollenkaan osana ammatillisuutta (Forsberg 2006, 5). Kieltämisen repertuaarille mielenkiintoista on myös se, että tunteiden ja päätöksenteon välistä yhteyttä ei refleктоitu lähes ollenkaan, siitäkään huolimatta, että tunteista muuten kerrottiin avoimesti ja selkein esimerkein.

Toisaalta kieltämisen repertuaari ehkäisevän toimeentulotuen ja tunteiden kontekstissa näyttäytyy ymmärrettävältä ja luontevalta. Vaikka ehkäisevä toimeentulotuki antaakin työntekijälle laajasti tilaa harkintavallan käytölle, on päätösten oltava perusteltuja ja nojata viimekädessä toimeentulotuesta annettuun lakiin (Rajavaara 2014, 136–139). Tunteiden kieltämisen repertuaari voi siis kuvastaa tietyllä tapaa myös sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden byrokrattista ulottuvuutta. Työntekijät ovat varmoja siitä, että tunteet eivät vaikuta heidän tekemiinsä päätöksiin, vaan päätökset perustuvat ammattieettisille arvoille, periaatteille ja laissa annetuille säädöksille ja ohjeille. Sosiaalityöntekijöille on julkisen hallintotehtävän raameissa tärkeää se, että lähtökohtana ovat työlle lait ja virastojen säädökset (Sipilä 2011, 67–68).

Tunteiden kieltämisen repertuaari oli aineistosta varsin selkeästi rakennettava kokonaisuus. Toisaalta tunteiden kieltäminen näyttäytyy ikään kuin pohjustuksena varsinaiselle tunnepuheelle. Tunteiden vahva kieltäminen herättääkin kysymyksen siitä, miksi tunteet tai jopa niiden olemassaolo päätöksentekoprosessissa halutaan selkeästi kieltää? Kirjoituskutsussa tai kirjoituskutsun suuntaa antavissa kysymyksissä ei varsinaisesti tuotu esiin oletusta siitä, että tunteilla olisi alun perinkään vaikutus sosiaalityöntekijöiden tekemiin ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiin.

Tunteista kerrottaessa työntekijät toivat esiin myös omaa ammattitaitoa ja itsevarmuutta ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. Tämän aineistosta korostuvan repertuaariin olen nitonut yhteen kieltämisen repertuaarin kanssa, sillä ammatillisella itsevarmuudella ja ammattitaidolla näytettiin ikään kuin perustelevan sitä, miksi tunteet eivät vaikuta päätöksentekoon tai miksi niitä ei päätöksentekovaiheessa ole. Sosiaalityöntekijät korostivat omaa osaamistaan

kuvaamalla päätöksentekoon mahdollisesti liitettyjä vaikeitakin tunteita. Ammattitaidon korostaminen tarkoittaa sosiaalityön byrokraattisen ammattitaidon korostamista tunteiden kautta.

Joten sen vuoksi varmaan koen luontevana päätöksen teon itselleni. Määräajat eivät itseäni hetkauta tai mitenkään ahdista.

Edeltävässä aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä mainitsee, kuinka määräajat eivät häntä hetkauta tai ahdista, vaan toimeentulotukityö tuntuu luontevalta. Sosiaalityöntekijän sanavalinnat herättävät oletuksen siitä, että ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liitettävät määräajat kuitenkin saattaisivat tuntua ahdistavalta.

Perustelen kaikki päätökset todella hyvin ja tuon esille mitä on tarkoitus ennalta-ehkäistä. Harkintavallan käyttö tuntuu välillä huonolle, koska jos joutuu tekemään kielteisen päätöksen vuokravelkaan, niin sillä on toki vaikutuksia perheen elämään.

Ammattitaidon korostaminen tulee esille myös, kun työntekijät kertovat päätösten herättämistä kielteisistäkin tunteista. Näistä tunteista huolimatta päätös on tehty, vaikka seuraukset asiakkaalle eivät välttämättä ole mieluisia. Tunteet eivät ole vaikuttaneet päätöksentekoon, vaikka päätös itsessään on saattanut tuntua sosiaalityöntekijästäkin huonolta.

Ammattitaidon korostamiselle ja tunteiden kieltämiselle päätöksenteossa olennaista on, että työntekijä ymmärtää ehkäisevän toimeentulotuen lainsäädännön ja perusteet ja toimii näiden mukaisesti. Sosiaalityöntekijät korostivat myös ymmärtävänsä asiakkaiden tilanteiden yksilöllisyyttä. Tunteista kertomisen kautta työntekijät ikään kuin todistavat tehneensä perusteltuja päätöksiä. Jos päätöksenteko perustuisi tunteille, työntekijät tuskin tuntisivat pahaa oloa asiakkaan puolesta päätöksenteon jälkeen.

Harkinnalle olennaista on, että asiaa mietitään ja pohditaan useista eri näkökulmasta. Harkinnan käyttö on loppujen lopuksi työntekijän näkemyksille perustuvaa valintojen tekemistä. Harkintavaltaan liittyy rakenteellinen ja episteeminen ulottuvuus, eli harkintaa ohjaavat lait ja säädökset sekä työntekijän omat johtopäätökset tilanteissa, joissa varmaa tietoa ei ole. (Rajavaara 2014, 139–40.) Tämä näyttäytyy osana ammatillisuuden korostamista, kun työntekijät kertovat päätyvänsä tiettyihin päätöksiin erilaisista tunnekokemuksista huolimatta. Ammattitaidon korostamisen repertuaarin ydinajatuksen voisi tiivistää niin, että ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä tehdään siitä huolimatta, millaisia tunteita ne työntekijöissä herättävät.

7.2 Ihmissuhdetyön repertuaari

Sosiaalityöhön toisinaan kuuluvasta byrokraattisuudesta huolimatta sosiaalityöhön liittyy ihmishuone- ja auttamistyöuolottuvuus (Hänninen ja Poikela 2016, 164; Särkelä 2001, 27). Tämä asiantuntijuuden ulottuvuus ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyssä tulee esiin ihmishuone-uhdetyön repertuaarin kautta. Kun sosiaalityöntekijät kertoivat tunteista ja ehkäisevästä toimeentulotuesta, toivat he myös esiin sosiaalityön ihmishuoneuolottuvuutta. Etuuskäsittely ja päätökset vaikuttivat tunnetasolla sosiaalityöntekijään ihmishuoneiden ja asiakassuhteiden kontekstissa.

Tunteiden osuutta päätöksenteossa ei siis kielletty, vaan tunteet näyttäytyivät oikeastaan luonnolliseltakin osana päätöksentekoprosessissa. Tämä repertuaari ei tullut aineistosta esiin niin selkeästi, kuin kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaari. Ihmissuhdetyön ulottuvuus oli kuitenkin rakennettavissa eri palasista, joissa korostui tunteiden yhteys päätöksentekoon. Siinä missä tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaarissa korostui se, mitä sosiaalityöntekijät itse halusivat sanoa ja tuoda ilmi, ihmishuone-uhdetyön repertuaari oli ikään kuin kertomusten taustalla vallitseva todellisuus, jota ei välttämättä suoraan edes sanoitettu.

On oikeasti hyvin vaikeaa olla samaan aikaan auttava, ymmärtävä ja kuunteleva taho, kun asiakas tietää, että minulla periaatteessa olisi valta auttaa häntä konkreettisesti (=rahallisesti) enemmän.

Tässä aineisto-otteessa työntekijä tuo ilmi sen ristiriidan, kuinka hänen tulisi samaan aikaan tarjota asiakkaalle psykososiaalista tukea, kun hänellä on oikeastaan myös valta antaa asiakkaalle rahallista ja täten selkeästi nopeasti konkreettista apua. Työntekijä kertoo kokevansa tilanteen vaikeaksi, koska asiakas on myös tietoinen tästä sosiaalityöntekijän mahdollisuudesta tarjota asiakkaalle rahallista apua.

Kielteiset päätökset (erityisesti siis sellaiset, jotka olisi ehkä voitu hyväksyä) herättävät joskus myös syyllisyyttä, koska saatan ajatella, että mitä jos en ollutkaan nyt tarpeeksi se auttava sosiaalityöntekijä vaan pettymyksen tuoja.

Sosiaalityöntekijät toivat esiin ihmishuone-uhdetyön ja byrokraattisen etuuskäsittelytyön välistä ristiriitaa, jolla he myös perustelivat vaikeaksi koettuja tunteita. Edeltävässä aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä kertoo tuntevansa myös syyllisyyttä. Ihmissuhdetyön repertuaariin liittyy selkeästi myös odotus auttamistyöstä, johon ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittely myös liittyy. Työntekijät myös kertoivat, että päätöksiä on helpompi tehdä asiakkaille, joita he eivät

välttämättä tunne niin hyvin. Tässä korostuu asiakassuhteen merkitys päätöksenteon herättämiin tunteisiin. Päätöksentekoon liittyvät tunnekokemukset esiintyivät vahvempina, jos asiakassuhde oli syvä, joka puolestaan korostaa ihmissuhdetyön ulottuvuuden merkityksellisyyttä tunnetasolla.

Vaikka ihmissuhdetyön ja byrokraattityön ulottuvuuksien ristiriita ei näy varsinaisissa päätöksissä, aiheuttaa se työntekijässä erilaisia tunnekokemuksia päätöksentekoprosessissa. Ihmissuhdetyön repertuaarin funktio näyttäytyy etuuskäsittelytyön vaativuuden esiintuomisena.

8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena oli kartoittaa sosiaalityöntekijöiden ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liittyviä tunteita sekä tutkia tunteiden ja ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyn välistä suhdetta perehtymällä tunteille annettuihin merkityksiin. Aineistona oli seitsemän sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmaa, joissa he kertoivat ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelystä ja siihen liittyvistä tunteista.

Tutkimusmenetelminä käytettiin sisällönanalyysiä ja diskurssianalyysiä. Sisällönanalyysin avulla aineistosta analysoitiin ehkäisevään toimeentulotukeen liittyviä tunteita ja diskurssianalyysiä hyödyntäen aineistosta tutkittiin tunteiden ja etuuskäsittelytyön välistä suhdetta. Kahden laadullisen menetelmän käyttö antoi laajan katsauksen aineistoon, ja mahdollisti aineiston käsittelemisen kahdesta eri näkökulmasta. Kahden menetelmän käyttö osoittautui oivalliseksi, sillä tunteiden ja etuuskäsittelytyön väliset merkitykset olisivat ilman aiempaa sisällönanalyttistä tulkintaa tunteista herättäneet mahdollisesti kysymyksen siitä, millaisia tunteita etuuskäsittelytyöhön liittyy. Tunteiden merkitysten tutkiminen sai myös syvyyttä, kun tiedettiin, millaisista tunteista oikeastaan onkaan kyse.

Sosiaalityöntekijöiden ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liittyviä tunteita olivat työn merkityksellisyyden tunne, turhautumisen tunne, myötäelämisen tunne sekä epävarmuuden tunne. Tunteiden ja päätöksenteon välisestä suhteesta oli rakennettavissa kaksi eri ulottuvuutta eli repertuaaria. Nämä repertuaarit olivat tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaari sekä ihmissuhdetyön repertuaari. Olennaista tunteille ja tunteiden merkitykselle etuuskäsittelyssä on se, että ne ovat toisiinsa kietoutuneita, ja usein ilmenivät kirjoitelmissa päällekkäisinä. Tästä huolimatta tunteet ja merkitykset olivat eroteltavissa omiksi kokonaisuuksiksi. Kaikki tunteet kietoutuivat olennaisesti työn merkityksellisyyden tunteen ympärille.

8.1 Yhteenveto tunteista

Sosiaalityöntekijät kertoivat ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvistä tunnekokemuksista varsin avoimesti. Sosiaalityöntekijät toivat esiin myös esimerkkejä, joilla he perustelivat ja pohjustivat kokemiansa tunteita. Avoimuus tunteista kerrottaessa voi kuvastaa sitä, kuinka sosiaalityöntekijät ymmärtävät tunteiden välttämättömän yhteyden ihmissuhdetyöhön, kuten Forsberg (2002, ss. 31–41) on tuonut myös aikaisemmin esiin. Tunteiden tunnistaminen on myös olennainen osa tunnetaitoja (Goleman 1998, 70–71).

Merkityksellisyyden tunteessa korostui se, kuinka sosiaalityöntekijät tuntevat tekevänsä merkityksellistä työtä. Ehkäisevällä toimeentulotuella nähdään olevan suuria seurauksia asiakkaalle, mikä tulee esiin sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmissa. Kun työntekijät kertoivat vahvoistakin tunteistaan, perustelivat he usein sitä kertomalla, kuinka vahvasti päätös, kielteinen tai myönteinen, saattoi vaikuttaa asiakkaan elämään. Harkintavallan on aikaisemmassakin tutkimuksessa todettu olevan merkityksellistä, niin työntekijöille kuin asiakkaillekin (Sirviö ym. 2015, 259). Merkityksellisyyden tunne näytti olevan ikään kuin pohja ja punainen lanka, johon muut tunteet nojasivat. Merkityksellisyyden tunteen vahvuus voi osaltaan myös selittää ehkäisevän toimeentulotuen harkintavallan ja tunteiden välistä jännitteisenäkin näyttäytyvää yhteyttä.

Turhautumisen tunne tuli aineistosta esille suoraan. Sosiaalityöntekijät kertoivat suoraan tuntevansa turhautumisen tunnetta, tai turhautumisen tunne tuli esiin sosiaalityöntekijän kuvaaman toiminnan ja ajattelutapojen kautta. Sosiaalityöntekijät kokivat usein turhautumista siitä, että ehkäisevän toimeentulotuen päätökset eivät tavalla tai toisella toimineet. Voi olla, että ehkäisevää toimeentulotukea ei itsessään nähty riittävänä etuutena, vaan rinnalle olisi tarvinnut muita tukipalveluita. Toisaalta työntekijät saattoivat olla turhautuneita asiakkaan toimintaan, kun tämä ei käyttäytynyt halutulla tavalla, joka myöhemmin koitui asiakkaan kannalta huonompaan tilanteeseen. Turhautumisen tunne kytkeytyy osiltaan myös Juhilan (2006) määrittämään liittämisen- ja kontrollisuhteen asiakassuhteen ulottuvuuteen. Turhautumisen tunne kuvantaa myös sosiaalityön asiantuntijuuden byrokraattisempaa ulottuvuutta. Toisaalta turhautumisen tunteet tuovat esiin myös, kuinka työntekijät välittävät asiakkaistaan ja työstään. Turhautumisen tunne näytti piilottavan sisäänsä myös huolenpitoa ja välittämistä, kun työntekijät kokivat riittämättömyyttä asiakkaan tukemiseen. Tältä osin turhautumisen tunteet voivat myös paikantaa asiakassuhteen huolenpitosuhdeulottuvuuteen. Huolenpitosuhteelle olennaista on asiakkaan auttaminen, ja sosiaalityössä auttaminen voi olla esimerkiksi tarvittavien tukien ja palveluiden järjestämistä (Juhila 2006, 154–55). Turhautumisen tunteet paikantuivatkin usein hetkiin, kun sosiaalityöntekijällä ei ollut enää keinoja auttaa asiakasta, johtui se sitten joko asiakkaan omasta toiminnasta tai palvelujärjestelmän puutteista.

Myötäelämisen tunne kuvantuu aineistosta, kun työntekijät kertovat tunteidensa olevan yhteydessä asiakkaiden tunteisiin ja päätöksen vaikutuksiin asiakkaan elämään. Myötäelämisen tunteen kautta paljastuu se, kuinka päätöksenteko ei ole kasvotonta, byrokraattista toimintaa, vaan työntekijät kykenevät reflektoimaan ja pohtimaan päätösten vaikutusta asiakkaiden elä-

mään myös tunnepuolen tasolla. Empatian onkin osoitettu olevan tärkeää asiakastyössä (Hänninen ja Poikela 2016, 162–163). Myötäelämisen tunteen voisi tämän aineiston perusteella katsoa paikantuvan sosiaalityön asiantuntijuuden auttamistyön ja ihmissuhdetyön ulottuvuuteen. Työntekijät kuvastuvat asiakkaista välittävinä toimijoina, ja työntekijät näyttivät toisinaan jopa kantavan asiakkaiden murheita joissakin määrin omilla harteillaan. Empatia auttaa sosiaalityöntekijää ymmärtämään asiakkaan tunne- ja ajatusmaailmaa (Hänninen ja Poikela 2016, 160). Tämä voi puolestaan syventää asiakassuhdetta, joka on taasen edellytys myös toimivalle ja menestyksekkäälle sosiaalityölle. Tunteiden tunnustaminen osaksi etuskäsittelytyötä näyttäytyy tästäkin näkökulmasta tärkeänä asiana.

Epävarmuuden tunteet olivat myös läsnä ehkäisevän toimeentulotuen etuskäsittelyssä. Epävarmuuden tunteet nitoutuivat päätösten konkreettisuuteen ja tunteeseen ehkäisevän toimeentulotukityön merkityksellisyydestä. Päätöksillä nähtiin olevan suuri merkitys asiakkaalle, joka myös osaltaan lietsoi epävarmuuden tunteita. Epävarmuuden tunteet liittyivät harkintavallan käyttöön tilanteissa, jotka eivät olleet yksiselitteisiä. Sosiaalityöntekijät jäivät usein pohtimaan, ovatko tulkinneet tilanteen oikein. Harkintavallan käyttöön liittyikin useita ulottuvuuksia, joista yhden on kuvattu olevan tietoa konstruktiivista ja arvottava harkintavalta, johon liittyy nimenomaan tulkitseminen ja päätöksentekoon tarvittavan tiedon rakentaminen (Sirviö ym. 2015, 254–255). Harkintavaltaan liittyy olennaisesti tulkitseminen ja reflektio, joka herätti työntekijöissä epävarmuutta. Epävarmuuden tunteet kuvastavat tämän aineiston perusteella sosiaalityön byrokraattistakin ulottuvuutta. Tehdessään ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä, työntekijät toimivat ylhäältä päin tulevien säädösten ja lakien ohjaamina. Vaikka kielteiset päätökset herättävät työntekijöissäkin negatiiviseksi ajateltuja tunteita (turhautuminen), sosiaalityöntekijöillä on silti velvollisuus toimia säädösten mukaan ja tehdä päätöksiä, jotka ovat hyvin ja oikeudenmukaisesti perusteltuja. Oikeudenmukaisuuden periaate tulee esiin myös ammattiliitto Talentian laatimista ammattieettisistä ohjeista (Hallikainen ym. 2017, 20).

Sosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyy hyvin moniulotteisena, ja sosiaalityölle pohjaa antaa sosiaalityön luonne ihmissuhdeperusteisena vuorovaikutustyönä (Sipilä 2011, 40). Toisaalta sosiaalityötä määrittää myös sosiaalityön paikka julkisena hallintotehtävänä (Nykänen ja Liukko 2019, 11–12). Sosiaalityöntekijöiden ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät tunteet paikantuvat sosiaalityön asiantuntijuuden eri ulottuvuuksiin, ja niistä on tulkittavissa yhteyksiä niin ihmissuhdeulottuvuuteen kuin työn byrokraattisuuden ulottuvuuteen. Tunteista on havaittavissa myös eri asiakassuhteiden ulottuvuuksien muotoja, kuten huolenpitosuhteen ja

kontrollisuhteen puolia. Selkein kytkös tunteilla lienee kuitenkin sosiaalityön auttamistyöulottuvuuteen. Sosiaalityöntekijät välittivät asiakkaista, joka oli oikeastaan lähde kaikille sosiaalityöntekijöiden kertomille tunnekokemuksille. Tunteet kytkeytyivät aina jollain tavalla asiakkaaseen. Joskus tunteet kohdistuivat suoraan asiakkaaseen, toisinaan puolestaan palvelujärjestelmän tai päätöksentekoprosessin kautta. Asiakkaan ja asiakassuhteen merkitys tunteille oli siis tämän aineiston perusteella hyvin selkeä.

8.2 Yhteenveto tunteiden merkityksistä

Sosiaalityöntekijöiden ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvien tunteiden ja etuuskäsittelyn välistä suhdetta analysoitaessa tästä aineistosta nousi esiin kaksi eri ulottuvuutta. Nämä ulottuvuudet eli repertuaarit kuvaavat, millä tavalla tunteet ovat kytköksissä etuuskäsittelyyn ja päätöksentekoon.

Tunteiden merkitystä ehkäisevän toimeentulotuen päätöksentekoprosessille tutkittiin diskurssianalyysin avulla. Tämä menetelmä oli toimiva valinta tämän aineiston analysoimiseen, sillä diskurssianalyysin kautta päästiin kurkistamaan kerrotun taakse ja uppoutumaan merkityksiin, jotka eivät välttämättä heti suoraan aineistossa tulleet esiin. Sisällönanalyysi paljasti, että ehkäisevä toimeentulotuki herättää työntekijöissä monenlaisia tunteita ja diskurssianalyysillä puolestaan syvennyttiin tunteiden ja etuuskäsittelyn yhteyteen. Myös nämä aineistosta rakennetut kaksi repertuaaria olivat sisällönanalyttisesti koostettujen tunteiden tavoin toisiinsa selvästi yhteydessä.

Aineistosta oli selkeästi rakennettavissa tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaari. Sosiaalityöntekijät kertoivat selvästi, kuinka tunteet eivät vaikuta päätöksentekoon. Tämä tuli esiin myös, kun työntekijät kertoivat tekevänsä kielteisiä päätöksiä siitäkin huolimatta, että heille itselleen tuli siitä kurja olo. Tämä tulkittiin niin, että työntekijät halusivat tuoda ilmi, että ikävistä tunteista huolimatta päätöksiä tehdään silti rationaalisesti ja erinäisiä säädöksiä ja linjauksia silmällä pitäen. Kieltämisen repertuaariin olennaisesti kuului se, että tunteiden osuus päätöksentekoon kiellettiin suoraan ja ehdoitta. Sosiaalityöntekijät eivät kirjoitelmissaan edes pysähtyneet miettimään, voisiko tunteilla olla jokin rooli päätöksentekossa. Tämä voi kuvastaa sitä, kuinka sosiaalityöntekijät tiedostavat sen, kuinka byrokraattisen työn lähtökohdaksi määrittävät harkintavallasta huolimatta lait ja säädökset (Sipilä 2011, 67–68). Tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaarissa selvästi painottuu työn byrokraattisiin ulottuvuuksiin.

Aikaisemmissa tutkimuksissa on tullut ilmi, että työntekijät saattavat pyrkiä neutralisoimaan tunteita, sillä niitä ei välttämättä nähdä kuuluvan osaksi sosiaalityötä (Forsberg 2006, 5). Tunteiden kieltämisen repertuaarille olennaista on selkeys ja ehdottomuus: tunteilla ei nähty olevan minkäänlaista vaikutusta päätöksentekoon, eikä asiaa lähdetty sen enempää reflektimaan.

Ammattitaidon korostaminen kulki tunteiden kieltämisen rinnalla, jonka vuoksi nämä kaksi ulottuvuutta muodostavat yhden yhtenäisen repertuaarin. Ammattitaidon korostamisella saatiin tuoda esiin oman päätöksentekoon toiminnan oikeellisuutta. Tunteet kiellettiin ja pois suljettiin toisinaan ammatillisuuteen ja ammattitaitoon viitaten. Sosiaalityöntekijät tekivät toimeentulotukipäätöksiä niiden herättämistä tunnekokemuksista huolimatta. Tunteet toimivat ikään kuin todisteina tälle; vaikka kielteinen päätös tuntuikin ikävältä, sosiaalityöntekijä toimi silti ammatillisesti ja oikeudenmukaisesti tehdessään kyseisen päätöksen.

Sen sijaan ihmissuhdetyön repertuaarissa tunteet näyttäytyivät olennaisena osana päätöksentekoprosessia. Sosiaalityöntekijät ymmärsivät päätöksenteon ja auttamistyön välisen ristiriidan, joka ilmeni joko vaikeina tai helpotuksen tunteina, kun työntekijät kokivat pystyvänsä auttamaan asiakasta ehkäisevän toimeentulotukityön keinoin. Tämä repertuaari ilmentää sitä, kuinka ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liitetyt tunteet nousevat esiin nimenomaan ihmissuhdetyön ja auttamistyön kontekstissa. Vaikka tämä repertuaari oli selkeästi läsnä ehkäisevän toimeentulotuen päätöksentekoprosessista kerrottaessa, tunteilla ei katsottu olevan yhteyttä varsinaiseen päätöksentekoon, joka puolestaan tukee tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaaria. Tunteiden yhteys päätöksentekoon näyttäytyy tämän repertuaarin näkökulmasta ristiriitaa herättävinä. Repertuaari on olennaisesti yhteydessä myös työn merkityksellisyyden tunteen kokemuksiin. Työ nähdään merkityksellisenä, joten lienee oletettavaa ja luonnollista, että tunteiden nähdään kuitenkin olevan osa ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyä ja päätöksentekoprosessia.

Myös tässä tutkimuksessa on tullut ilmi, että jopa työn byrokraattisempikin osuus, tässä tapauksessa ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittely, herättää työntekijöissä monenlaisia ajatuksia ja tunteita. Tutkimuksen perusteella näyttää kuitenkin, että tunteista on välillä hankalakin puhua, kuten tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaarista ilmenee.

8.3 Pohdinta

Tutkimus toi esille sosiaalityöntekijöiden ehkäisevään toimeentulotukeen liittyviä tunteita ja tunteiden merkityksiä. Näitä tunteita ja tunteiden rooleja päätöksenteossa on tarkasteltu sosiaalityön asiantuntijuuden kontekstissa, johon liittyy olennaisesti ajatus sosiaalityöstä asiakassuhteisiin perustuvana ihmissuhdetyönä. Tutkielman tulosten perusteella työntekijöiden tunteet ovat läsnä ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyössä. Tunteiden merkitys ehkäisevän toimeentulotuen päätöksentekoprosessille on vaihteleva. Toisaalta tunteet kielletään eikä niiden katsota kuuluvan siihen osaan ammatillisuutta, jonka varjossa päätöksiä tehdään. Työntekijöiden kokemat tunteet kuvastavat sen sijaan sosiaalityön ihmissuhdeulottuvuutta.

Kirjoituskutsussa ei kartoitettu sosiaalityöntekijöiden ikää, asemaa työssä tai paikkakuntaa, vaan sosiaalityöntekijät saivat pysyä täysin anonyyminä. Jatkotutkimuksia ajatellen olisi mielenkiintoista perehtyä siihen, missä määrin työkokemus vaikuttaa tunnekokemuksiin tai kykyyn ilmaista ja reflektoida tunteita ja tunteiden yhteyttä työhön. Etuuskäsittelytyö herätti selviä tunteita, joten kiintoisaa olisi myös tutkia sitä, millä tavoin nämä tunteet kytkeytyvät tunnetyöhön asiakastyön näkökulmasta. Sosiaalityössä puhutaan paljon työuupumisesta ja loppuun palamisesta, joten tunteiden ja sosiaalityön tutkimus kokonaisuudessaan on mielenkiintoista ja tärkeää jatkossakin. Etenkin tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen repertuaarin tarkastelu tunnetyön ja työuupumisen näkökulmasta voisi olla jatkotutkimuksen kannalta kiintoisaa sekä myös yhteiskunnallisesti tärkeää.

Tutkimus onnistui valaisemaan ehkäisevään toimeentulotukeen liittyviä tunteita ja niiden roolia päätöksenteossa. Oletetusti nämä tunteet ja tunteiden rooli päätöksenteossa eivät olleet yksiselitteisiä, joka voi osaltaan liittyä tunteiden neutralisoimiseen tai tunteiden tunnistamattomuuteen myös osana ammatillisuutta. Toisaalta työntekijät kertoivat tunteista, jopa kielteisistäkin tunteista, varsin avoimesti, joka puolestaan kertoo siitä, että tunteiden äärelle on pysähtytty ja niiden syy-seuraussuhteita on pohdittu. Tunteiden hyväksyminen osaksi työtä lienee myös tunnetyöhön liittyvän työssäjaksamisen kannalta tärkeää, sillä oikeastaan vain tunteiden hyväksymisen kautta voidaan edetä tunteiden hallintaan ja säätelyyn tunnetaitojen näkökulmasta.

Siinä missä työntekijöiden omat tunteet ovat aikaisemman tutkimuksen mukaan sosiaalityölle varsin jännitteinen asia, tunteiden paikka myös yhteiskunnallisellakin tasolla on ollut hankala, ja jopa väheksytty. Tunteet ovat katsottu yhteiskunnalliseen rationaalisuuteen kuulumattomana asiana. Tunteet on mielletty kuuluvan lähinnä yksityiselämään. (Konttinen 2004, 202–

4.) Tunteiden ei ole katsottu kuuluvan myöskään osaksi organisaatioiden toimintaa. Rationaalisuuden ja tunteiden on katsottu olevan jopa toistensa vastakohta. Länsimaiden ihannoiman rationaalisuuden on katsottu edustavan objektiivista ja järkiperaista toimintaa, kun taas tunteet mielletään subjektiivisiksi ja hallitsemattomiksi asioiksi. (Putnam ja Mumby 1993, 36–40.) Sosiaalityöntekijöiden päätöksentekoprosessiin liittyvien tunteiden kieltämisen taustalla saattaa siis olla myöskin sisäistetty ajatus rationaalisuuden ja tunteettoman, faktoihin perustuvan toiminnan, oikeaoppisuudesta ja ihannoinnista. Tunteet ovat tutkimuksen perusteella kuitenkin läsnä työssä, ja sosiaalityö työn luonteensakin puolesta herättää erilaisia tunteita. Ehkä sosiaalityön paikka yhteiskunnassa ja vallitseva yhteiskunnallinen ilmapiiri on siis myös osaltaan vaikuttamassa tunteiden kieltämisen ja ammattitaidon korostamisen vahvaan repertuaarin ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyössä. Jatkotutkimusaiheena voisikin olla mielenkiintoista pureutua syvemmin nyky-yhteiskunnan aiheuttamiin mahdollisiin paineisiin sosiaalityössä tapahtuvalle tunnetyöskentelylle.

Tunteiden vahva neutralisointi saattaa osaltaan liittyä myös sosiaalityön asemaan naisvaltaisena alana ja professiona (E. Laine 2022, 82–83). Tässä tapauksessa sosiaalityöntekijät saattavat huomaamattaankin luoda uskottavuutta korostamalla etuuskäsittelyn olevan täysin rationaalista ja faktoihin perustuvaa toimintaa, johon tunteilla ei ole minkäänlaista sijaa. Sosiaalityössä nähdään kuitenkin monia muita ammattiryhmiä enemmän elämän nurja puolta, mistä johtuen sosiaalityöhön liittyikin vahva ja erityislaatuinen tunnekuormitus (Sipilä 2011, 116). Ajatus kylmästä ja tunteettomasta rationaalisuudesta näyttäytyy ristiriitaisena ottaen huomioon sen, kuinka tunteita herättävää työtä sosiaalityö oikeastaan onkaan. Sisällönanalyttinen tulkinta aineistoon paljasti kuitenkin työn herättävän suuriakin tunteita.

Tunteiden kieltämisen vahvuus herättääkin siis kysymyksen siitä, ohjaavatko ajattelutapaa kenties nyky-yhteiskunnan asettamat rationaalisuuden raamit sekä ajatus tunteiden kuulumattomuudesta tähän sosiaalityön byrokraattisempaan puoleen? Ehkä jatkossa syytä olisikin syventyä siihen, miksi tunteet kielletään niinkin vahvasti sen sijaan, että tunteiden olemassaolo valjastettaisiin osaksi työntekeä. On totta, että tunteet ja mielivalta eivät saa ohjata päätöksentekoa, mutta ehkä tässäkin tapauksessa vanhan kansan sanonta ”huono isäntä, hyvä renki” voisi pitää sisällään jonkinlaisen ajatuksen siemenen.

Lähteet

- Allen, Joseph A., S. Douglas Pugh, Alicia A. Grandey, ja Markus Groth. 2010. Following Display Rules in Good or Bad Faith?: Customer Orientation as a Moderator of the Display Rule-Emotional Labor Relationship. *Human Performance* 23 (2): 101–15.
<https://doi.org/10.1080/08959281003621695>.
- Blomgren, Sanna, Paula Saikkonen, Hanna-Mari Heinonen, ja Markku Laatu. 2020. Miten yhdenvertaisuus toteutuu viimesijaisessa turvassa? Teoksessa Ojasta allikkoon? Toimeentulotuki uudistuksen ensi metrit. Toimittanut Tuija Korpela, Hanna-Mari Heinonen, Markku Laatu, Simo Raittila, ja Minna Ylikännö, 212–40. Helsinki: Kela.
- Brotheridge, Céleste M., ja Alicia A. Grandey. 2002. Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'. *Journal of Vocational Behavior* 60: 17–39.
<https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>.
- Cammarano, Eveliina, ja Mari Sjöholm. 2019. Toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön tilanne kunnissa 2018. Helsinki: Kuntaliitto.
- Elliott, Robert, Jeanne C. Watson, Arthur C. Bohart, ja Leslie S. Greenberg. 2011. Empathy. *Psychotherapy*, 2011. DOI: 10.1037/a0022187.
- Eskola, Jari. 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin, 209–31. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Findikaattori. 2021. Verkkosivu. <https://findikaattori.fi/fi/table/67>. Viitattu 27.12.2021.
- Forsberg, Hannele. 2002. Tunteet – sosiaalityötä harjoittelevan häpeä? *Aikuiskasvatus*, 22(4), 295–305. <https://doi.org/10.33336/aik.93437>
- Forsberg, Hannele. 2006. Tunteet työssä - esimerkkinä sosiaalityönä tehtävä ihmissuhdetyö. Teoksessa Tunteet ja tunteiden tulkit. Toimittanut Kaarina Määttä. Helsinki: Finn Lectura.
- Goleman, Daniel. 1998. Tunneäly. Lahjakkuuden koko kuva. Helsinki: Otava.
- Hallikainen, Tarja, Elina Ikonen, Merja Järveläinen, Kurki Aulikki, Milja Louhela, Riikka Piironen, Kirsimarja Monto-Puusti, ja Maija Uramo. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry. Saatavilla sähköisesti <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>.

- Hochschild, Arlie Russell. 1983. *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. London: University of California Press.
- Holm, Ulla. 2002. Empathy and professional attitude in social workers and non-trained aides. *International journal of Social Welfare*, nro 11: 66–75.
- Hänninen, Kaija, ja Ritva Poikela. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Toimittanut Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara, ja Minna Veistilä, 148–64. Tallinna: Gaudeamus.
- Ingram, Richard. 2013. Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? *Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches in Health, Welfare and the Community*, 2013.
- Jauhiainen, Signe. 2019. Toimeentulotuen saajien elämäntilanne, asuminen ja työnteke. Toimittanut Tuija Korpela. *Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 28*.
- Jeronimus, Bertus F., ja Odilia M. Laceulle. 2017. Frustration. Teoksessa *Encyclopedia of Personality and Individual Differences*. Toimittanut Virgil Zeigler-Hill ja Todd K. Shackelford, 1–8. 1. New York: Springer. DOI: 10.1007/978-3-319-28099-8_815-.
- Jokinen, Arja, Kirsi Juhila, ja Eero Suoninen. 2016. *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi. 2006. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina*. Tampere: Vastapaino.
- Kela. 2021a. *Etuustietopalvelu Kelmu*. Verkkosivu. <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-toimeentulotuki-etuustietopalvelu-kelmu>. Viitattu 25.12.2021.
- Kela. 2021b. *Toimeentulotuen kokonaisuus*. Verkkosivu. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>. Viitattu 9.10.2021.
- Kela. 2021c. *Toimeentulotuki*. Verkkosivu. <https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf>. Viitattu 25.12.2021.
- Kiuru, Sirkka, ja Hannele Tanhua. 2021. *Toimeentulotuen saajien määrä kasvoi odotetusti. Tilastoraportti 18/2021. Toimeentulotuki 2020. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos*. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021060433906>.

- Kivipelto, Minna, Hannele Tanhua, ja Merita Jokela. 2019. Selvitys toimeentulotuki uudistuksen vaikutuksista. 11. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-348-9>.
- Kivipelto, Minna, Niina Tanner, Jade Knop, ja Heikki Hiilamo. 2021. Toimeentulotuki uudistus ei vapauttanut aikaa sosiaalityöhön – sosiaalihuollon tukea tarvitsevien asiakkaiden avun saanti vaikeutunut. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142860/URN_ISBN_978-952-343-697-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Konttinen, Esa. 2004. Mitä käyttöä tunteiden kategorialla on yhteiskunnallisten liikkeiden tutkimuksessa? Teoksessa Arjen talous. Talous, tunteet ja yhteiskunta, toimittanut Pertti Jokivuori ja Petri Ruuskanen, 202–22. Jyväskylä: Kopijyvä oy.
- Kuivalainen, Susan, ja Peppi Saikku. 2013a. Mihin toimeentulotukea myönnetään ja miksi? Teoksessa Toimeentulotuki 2010 luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä., toimittanut Susan Kuivalainen. Tampere: Juvenes Print.
- Kuivalainen, Susan ja Peppi Saikku. 2013b. Toimeentulotukityö kunnissa - organsointi, työnjako ja kokemukset. Teoksessa Toimeentulotuki 2010 luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä., toimittanut Susan Kuivalainen, 115–46. Tampere: Juvenes Print.
- Laine, Elina. 2022. Valta ja sukupuoli sosiaalityön akateemisissa tiloissa. *Janus* 30 (1): 81–86.
- Laine, Timo. 2018. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Toimittanut Raine Valli, 29–50. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Laki toimeentulotuesta 1412/1997. Annettu Helsingissä 30.12.1997. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>.
- Lazarus, Richard S., ja Bernice N. Lazarus. 1994. *Passion & Reason. Making Sense of Our Emotions*. New York: Oxford University Press.
- Lähteinen, Sanna, Suvi Raitakari, Kaija Hänninen, Anniina Kaittä, Taru Kekoni, Suvi Krok, ja Pia Skaffari. 2017. Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. Sosnet julkaisuja 7. Rovaniemi: Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/232157/loader.pdf?sequence=1>.

- Metteri, Anna. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Morris, J. Andrew, ja Daniel C. Feldman. 1996. The Dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review* 21 (4): 986–1010.
<https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>.
- Mänttari-Van Der Kuip, Maija. 2013. Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? *Yhteiskuntapolitiikka* 78 (1), 5 - 19.
- Mäntysaari, Mikko. 2016. Hyvinvointiliberalismi ja uusliberalismi sosiaalityön toimintaympäristönä. Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Toimittanut Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara, ja Minna Veistilä, 75–86. Tallinna: Gaudeamus.
- Nummenmaa, Lauri. 2010. *Tunteiden psykologia*. EU: Tammi.
- Nummenmaa, Lauri. 2019. *Tunnekartasto. Kuinka tunteet tekevät meistä ihmisiä*. Helsinki: Tammi.
- Nykänen, Eeva, ja Eeva Liukko. 2019. Sosiaalityön tulevaisuus: Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4091-8>.
- Parsons, Russ. 1991. The potential influences of environmental perception on human health. *Journal of environmental psychology*, 11(1), 1-23.
- Puolimatka, Tapio. 2004. Tunteiden kognitiivisuus ja oppiminen. *Aikuiskasvatus*, 24(2), 102-110.
- Putnam, Linda L., ja Dennis K. Mumby. 1993. *Organizations, Emotion and the Myth of Rationality*. Teoksessa *Emotion in organizations*, toimittanut Stephen Fineman, 36–57. Sage Publications, Inc.
- Raittila, Simo, Tuija Korpela, Minna Ylikännö, Markku Laatu, Hanna-Mari Heinonen, Signe Jauhainen, ja Tuula Helne. 2018. Nuoret ja perustoimeentulotuen saanti. Rekisteriselvitys. Työpapereita 138. Helsinki: Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018061225711>.
- Rajavaara, Marketta. 2014. Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Teoksessa *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*, toimittanut Laura Kallioma-Puha, Toomas Kotkas, ja Marketta Rajavaara, 136–55. Tampere: Juvenes Print.

- Rosso, Brent D., Kathryn H. Dekas, ja Amy Wrzesniewski. 2010. On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, nro 30: 91–127.
- Rostila, Ilmari. 1997. Keskustelu sosiaaliluukulla. *Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulotukikeskusteluissa*. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Saari, Juho. 2017. Hyvinvointivaltio markkinayhteiskunnassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 82 (2017): 4, 479–485
- Saikkonen, Paula, Sanna Blomgren, Pekka Karjalainen, ja Minna Kivipelto. 2015. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? *Sastamala: Pole-Kuntatieto oy*.
- Sipilä, Anita. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. *Kuopio: Kopijyvä oy*.
- Sirviö, Heidi, Marjo Romakkaniemi, Jari Lindh, ja Merja Laitinen. 2015. Sosiaalityöntekijän harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. *Janus* 23 (3): 247–65.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. *Opas toimeentulotukilain soveltajille*. Tampere: Juvenes Print.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020a. Toimeentulotuen perusosa 2021. Verkkosivu. https://stm.fi/documents/1271139/21203212/Verkkoon_20201217_Kuntainfo+perusosa+2021.pdf/23a63cb6-a594-37cf-dc48-d7ada6a6cd0c/Verkkoon_20201217_Kuntainfo+perusosa+2021.pdf?t=1608215605250. Viitattu 25.12.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020b. Toimeentulotuki. Verkkosivu. <https://stm.fi/toimeentulotuki>. Viitattu 10.10.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Toimeentulotuen myöntäminen kunnissa. Verkkosivu. <https://stm.fi/toimeentulotuki/kunnat>. Viitattu 9.10.2021.
- Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P19>.
- Suoninen, Eero. 2016. Kielenkäytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Toimittaneet Arja Jokinen, Kirsi Juhila, ja Eero Suoninen, 51–74. Tampere: Vastapaino.

- Surakka, Anne, Topias Pyykkönen, Pekka Myrskylä, ja Juho Saari. 2017. Kerran asiakas, aina asiakas? – Viimesijaisen turvan pitkäaikaisasiakkuus 2000-luvun Suomessa. Teoksessa Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa? Toimittanut Juho Saari, 155–88. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Särkelä, Antti. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Vastapaino.
- Timo M. Kauppinen, Pasi Moisio, ja Susanna Mukkila. 2013. Toimeentulotuen saamisen toistuvuus ja etuuksien päällekkäisyys. Teoksessa Toimeentulotukilaki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Toimittanut Susanna Kuivalainen. Tampere: Juvenes Print.
- Tuomi, Jouni, ja Anneli Sarajarvi. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vaalavuo, Maria, Taru Haula, ja Boris Bakkum. 2020. Nuoret aikuiset, terveys ja toimeentulotuki. 4/2020. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Varantola, Krista, Veikko Launis, Markku Helin, Sanna Kaisa Spoof, ja Sanna Jäppinen. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Zajonc, R. B. 1980. Feeling and Thinking. Preferences Need No Inferences. *American Psychologist* 32 (2): 151–75.

Liitteet

Liite 1. Kirjoituskutsu

Hei!

Olen sosiaalityön opiskelija Turun yliopistosta, ja teen pro gradu -tutkielmaa ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelyyn liittyvistä tunteista.

Toisinaan ehkäisevän toimeentulotuen päätöksillä voi olla hakijoille hyvinkin merkittäviä seurauksia. Tutkielmassa on tarkoitus selvittää, millaisia tunteita ehkäisevän toimeentulotuen käsittely sosiaalityöntekijöissä herättää, ja millaisia merkityksiä näillä tunteilla on ehkäisevän toimeentulotuen päätöksentekoon. Jos teet, tai olet tehnyt, työssäsi ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä, olen kiinnostunut kuulemaan sinun kokemuksistasi.

Voit kirjoittaa ehkäisevään toimeentulotukityöhön liittyvistä ajatuksistasi vapaasti. Halutessasi voit pohtia seuraavia apukysymyksiä:

- Millaiselta ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvän harkintavallan käyttö tuntuu?
- Millaiselta tuntuu tehdä päätös asiakkaalle, jonka elämäntilanne on hyvin hankala?
- Miten etuuskäsittelytyö sopii osaksi muuta sosiaalityötä? Miltä tuntuu tehdä päätös uudelle tai vanhalle asiakkaalle?
- Miltä toimeentulotukeen liittyvien aikarajojen noudattaminen tuntuu?
- Miltä tuntuu, jos päätöksentekoon liittyy ristiriitaisuuksia?
- Miten ehkäisevän toimeentulotuen etuuskäsittelytyö ja päätöksenteko sopii omaan ammattieettiisi arvoihisi? Miltä se tuntuu?
- Miten omat tunteet näkyvät etuuskäsittelytyössä?

Kirjoitelmalle ei ole pituus- tai mallivaatimuksia, vaan voit kirjoittaa juuri sen verran ja sillä tavalla, kuin haluat. Kirjoitelmia käytetään vain tämän tutkimuksen tekoon, jonka jälkeen ne hävitetään.

Kirjoitelmaan vastataan nimettömästi. Kirjoitelmaan voit vastata webropol-alustalla. Voit halutessasi lähettää kirjoitelman minulle myös sähköpostitse (siirimaria.k.palo@utu.fi). Jos lähetät kirjoitelman sähköpostitse, en ota talteen lähettäjän nimeä tai sähköpostiosoitetta.

Jos sinulla on kysyttävää, tai haluat lisätietoja tutkimuksesta, voit olla yhteydessä minuun sähköpostitse: siirimaria.k.palo@utu.fi.

Suuri kiitos kaikille vastanneille!

Ystävällisin terveisin,

Siirimaria Palo